



Judul Tugas Akhir:

Komunikasi Corporate Social Responsibility dalam Pilar Kesehatan di Metro TV (Studi pada Program CSR Operasi Katarak Gratis)

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

Nama : Sherly Maria Monalisa

NIM : 2010411229



ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL

“VETERAN” JAKARTA

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sherly Maria Monalisa

NIM : 2010411229

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, Juni 2024

Yang menyatakan,



(Sherly Maria Monalisa)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI /
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Sherly Maria Monalisa
NIM : 2010411229
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 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:

**KOMUNIKASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DALAM
PILAR KESEHATAN DI METRO TV (STUDI PADA PROGRAM CSR
OPERASI KATARAK GRATIS)**

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 : 15 Juli 2024
Yang menyatakan,



(Sherly Maria Monalisa)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Sherly Maria Monalisa
NIM : 2010411229
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam
Pilar Kesehatan di Metro TV (Studi pada Program CSR
Operasi Katarak Gratis)

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

Pembimbing

(Yani Hendrayani, S.Sos., M.Si., Ph.D)

Penguji 1

(Dra.Siti Maryam, M.Si)

Penguji 2

(Rizkiya Ayu Maulida, S.IP., MA.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dr. Azwar, SS., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian :

**KOMUNIKASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DALAM
PILAR KESEHATAN DI METRO TV**

(*STUDI PADA PROGRAM CSR OPERASI KATARAK GRATIS*)

SHERLY MARIA MONALISA

ABSTRAK

Dalam tanggung jawab sosial perusahaan, perusahaan perlu mengomunikasikan kepada para pemangku kepentingan (*stakeholder*) perusahaan. Oleh karena itu, komunikasi *corporate social responsibility* (CSR) sama pentingnya dengan program CSR. Dalam CSR, komunikasi menjadi kunci dari kepedulian perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Metro TV melakukan komunikasi *corporate social responsibility* (CSR) dan bagaimana komunikasi *corporate social responsibility* (CSR) pada pilar kesehatan program operasi katarak gratis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Mengacu pada teori pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan konsep *corporate social responsibility* (CSR). Data dikumpulkan dari hasil wawancara mendalam dengan dua *key informan* yakni manager dan staff *CSR & Community Relation* Metro TV. Informan terdiri dari staff humas Perdami, serta dua peserta program operasi katarak gratis. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Metro TV mengomunikasikan *corporate social responsibility* (CSR) dalam pilar kesehatan pada program operasi katarak gratis melalui berbagai publikasi-publikasi yang memuat pesan CSR inisiatif dan komitmen Metro TV terkait program operasi katarak gratis yang disalurkan dalam berbagai media seperti *press release*, *platform* Metro TV, media berita, dan media sosial. Komunikasi *corporate social responsibility* (CSR) Metro TV dalam pilar kesehatan program operasi katarak gratis menggunakan strategi komunikasi CSR yang diklasifikasikan oleh Morshing dan Schultz yakni teori *stakeholder* yang terdiri dari strategi informasi *stakeholder*, strategi tanggapan *stakeholder*, dan strategi pelibatan *stakeholder*.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Komunikasi CSR, *Stakeholder*

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY COMMUNICATION IN
THE HEALTH PILLAR ON METRO TV (STUDY ON THE FREE
CATARACT SURGERY CSR PROGRAM)**

ABSTRACT

SHERLY MARIA MONALISA

In corporate social responsibility, companies need to communicate to company stakeholders. Therefore, corporate social responsibility (CSR) communication is as important as CSR programs. In CSR, communication is the key to corporate concern. This research aims to find out whether Metro TV carries out corporate social responsibility (CSR) communication and how corporate social responsibility (CSR) communication is in the health pillar of the free cataract surgery program. This research uses descriptive qualitative methods. Referring to stakeholder theory and corporate social responsibility (CSR). Data was collected from the results of in-depth interviews with two key informants, namely the manager and Metro TV CSR & Community Relations staff. The informants consisted of Perdami's public relations staff, as well as two participants in the free cataract surgery program. The research results revealed that Metro TV communicated corporate social responsibility (CSR) in the health pillar of the free cataract surgery program through various publications containing CSR messages of Metro TV's initiatives and commitments regarding the free cataract surgery program which were distributed in multiple media such as press releases, Metro TV platforms, news media and social media. Metro TV's corporate social responsibility (CSR) communication in the health pillar of the free cataract surgery program uses CSR communication strategies classified by Morshing and Schultz, namely stakeholder theory which consists of stakeholder information strategies, stakeholder response strategies, and stakeholder engagement strategies.

Keywords: Corporate Social Responsibility, CSR Communication, Stakeholders

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis diberi kesehatan dan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Komunikasi *Corporate Social Responsibility* dalam pilar kesehatan di Metro TV (Studi pada Program CSR Operasi Katarak Gratis)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam pembuatan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Keluarga saya, Ibu Floriana Maria dan adik Heni Maria yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat tiada henti selama penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Alm. ayah saya yang menemani penulis hingga semester empat. Selama hidup selalu memberikan dukungan dan menjadi penyemangat penulis, hingga saat ini selalu menyertai penulis melalui doa dan cinta.
3. Ibu Yani Hendrayani, S. Sos, M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan waktunya mulai dari proses perancangan penelitian hingga terselesaikannya karya tulis ini.
4. Seluruh tenaga Pendidik Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Komunikasi, UPN Veteran Jakarta yang telah bekerja keras untuk memberikan ilmu pengetahuan dan arahan.
5. Ibu MJ, Ibu RR, dan staf Perdami Ibu N, serta Ibu F dan Pak U selaku narasumber penelitian yang telah kooperatif dalam memberikan banyak informasi dan mau meluangkan waktu untuk mendukung peneliti selama pengambilan data penelitian, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ny. Rini Rufinus Lahur, selaku nenek penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa untuk penulis hingga saat ini.
7. Alm. Drs. Rufinus Lahur, M.M., Dr. Felix Jebarus, Msi., IAPR, dan Kormensius Barus, S.Sos. selaku kakek dan om penulis yang menjadi penyemangat dan inspirasi penulis.

8. Kholifah Hasibuan selaku teman seperbimbingan dan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Rekan kerja Litbang, Mas Gurit, Mbak Desi, dan Shabrina Ghea selaku penyemangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan penelitian.
10. Aurelia Karin, Kezia Bura, Tiara Ruth, Tio Artha selaku teman SMP penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
11. Nada Salsabila, Nabila Caramia, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu selaku teman seperkuliahannya penulis yang selalu memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Aurian Fricilia, Naomi Lastiar, dan Ruth Clara selaku teman SMA penulis yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh karyawan, staff, dan pengurus UPN Veteran Jakarta atas segala kebaikan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Jakarta, 15 Juli 2024

Sherly Maria Monalisa

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PENGEESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9

2.1 Teori Penelitian	9
2.1.1 Teori <i>Stakeholder</i>	9
2.2 Konsep penelitian.....	11
2.2.1 Corporate Social Responsibility (CSR)	11
2.2.2 Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	19
2.2.3 Publikasi sebagai Media Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	21
2.3 Kerangka Berpikir	22
BAB III.....	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	23
3.2.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Data Primer	24
3.3.2 Data Sekunder	25
3.4 Key Informan dan Informan Penelitian	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.6 Teknik Keabsahan Data	29
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	30
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Metro TV	31

4.1.1 Visi dan Misi Metro TV	32
4.1.2 Profil Informan.....	34
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Tentang Kegiatan CSR Pilar Kesehatan Program Operasi Katarak Gratis Program Operasi Katarak Gratis	36
4.2.2 Komunikasi CSR Metro TV dalam Pilar Kesehatan.....	44
4.2.3 Komunikasi <i>Stakeholder</i> CSR dalam Pilar Kesehatan Metro TV (Program Operasi Katarak Gratis).....	56
4.3 Pembahasan Penelitian.....	69
4.3.1 Komunikasi CSR Metro TV dalam Pilar Kesehatan.....	70
4.3.2 Strategi Komunikasi <i>Stakeholder</i> CSR dalam Pilar Kesehatan Metro TV (Program Operasi Katarak Gratis)	77
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Teoritis	85
5.2.2 Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triple Bottom Line Elkington	14
Gambar 4. 1 Logo Metro TV	31
Gambar 4. 2 Struktur CSR and Community Relations Metro TV	33
Gambar 4. 3 Program Operasi Katarak Gratis Metro TV	38
Gambar 4. 4 Program Operasi Katarak Metro TV	39
Gambar 4. 5 Peserta Program Operasi Katarak Gratis Metro TV	40
Gambar 4. 6 Pelaksanaan Program Operasi Katarak Gratis	43
Gambar 4. 7 Artikel Berita Metrovnews.com terkait CSR Program Operasi Katarak Gratis	47
Gambar 4. 8 Unggahan Instagram Metro TV	48
Gambar 4. 9 Liputan Program Operasi Katarak Gratis Metro TV	52
Gambar 4. 10 Unggahan Portal Berita Metro TV terkait Program Operasi Katarak Gratis	57
Gambar 4. 11 Liputan Program Operasi Katarak Gratis	58
Gambar 4. 12 Portal metrovnews.com	59
Gambar 4. 13 Artikel Program Operasi Katarak Gratis di Metrovnews.com	60
Gambar 4. 14 Artikel Berita Program Operasi Katarak Metro TV di mediaindonesia.com	61
Gambar 4. 15 Artikel Berita Program Operasi Katarak Gratis di medcom.id	61
Gambar 4. 16 Koran Memuat Berita Program Operasi Katarak Gratis	62
Gambar 4. 17 Metro Tv dan Pihak-pihak Program Operasi Katarak Gratis	66
Gambar 4. 18 Publikasi Program Operasi Katarak Gratis	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penentuan Informan Penelitian	27
Tabel 3. 2 Rencana Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Permohonan Riset.....	90
Lampiran 2 Surat Bukti Riset Wawancara.....	91
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	92
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Penelitian.....	94
Lampiran 5 Sertifikat	107