



ANGKASA PURA II

INDONESIA'S AIRPORT COMPANY

STRATEGI KOMUNIKASI PT ANGKASA PURA II PADA PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN (TJSL) DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN *STAKEHOLDERS*

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

Nama : Syifa Nurwahdah Arif

NIM : 2010411185



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

PERSYARATAN ORISINALITAS

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

Nama : Syifa Nurwahdah Arif
NIM : 2010411185
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 20 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Syifa Nurwahdah Arif)

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

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

Nama : Syifa Nurwahdah Arif
NIM : 2010411185
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:

(STRATEGI KOMUNIKASI PT ANGKASA PURA II PADA PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN (TJSL) DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN *STAKEHOLDERS*)

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 : 20 Juni 2024
Yang Menyatakan,



(Syifa Nurwahdah Arif)

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Syifa Nurwahdah Arif
NIM : 2010411185
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi
JUDUL : Strategi Komunikasi PT Angkasa Pura II Pada Program
Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam
Membangun Kepercayaan *Stakeholders*

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

(Uljanatunnisa, S. Sos., MA.)

Penguji I

(Dra.Siti Maryam, M.Si)

Penguji II

(Gracia Krisnando N., S.Sos., M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Azwar, SS., M.Si.)

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal Ujian: 5 Juli 2024

STRATEGI KOMUNIKASI PT ANGKASA PURA II PADA PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN (TJSL) DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN *STAKEHOLDERS*

SYIFA NURWAHDAH ARIF

ABSTRAK

Komitmen PT Angkasa Pura II dalam mengomunikasikan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) kepada *stakeholders* untuk membangun kepercayaan. Adanya kebutuhan strategi komunikasi CSR yang tepat menjadi motivasi perusahaan seiring dengan keraguan pada *stakeholders*. Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi PT Angkasa Pura II dengan metode analisis situasi SWOT (*strength, weakness, opportunity, threat*) untuk menganalisis konsep strategi komunikasi Hafied Cangara, meliputi penelitian (*research*), perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*execute*), evaluasi (*measure*), dan pelaporan (*report*). Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer, yaitu wawancara mendalam (*depth interview*) dan data sekunder yaitu referensi jurnal, artikel, dan dokumen perusahaan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa PT Angkasa Pura II menerapkan *growth-oriented strategy* dengan mengerahkan kekuatan internal untuk meraih peluang eksternal dan mengidentifikasi para pemangku kepentingan. Maka dari itu, strategi komunikasi diawali dengan melakukan riset pemetaan sosial (*social mapping*), kemudian merancang tujuan, sasaran, anggaran, dan program. Pelaksanaan program dengan adanya aksi dan komunikasi melalui saluran media. Pada evaluasi diukur serapan anggaran, SROI, dan program itu sendiri. Pelaporan program diinput dalam laporan berkelanjutan, tahunan, dan keuangan. Strategi komunikasi PT Angkasa Pura II dalam membangun kepercayaan *stakeholders* melalui program-program TJSL sudah dengan sangat baik dan sesuai prosedur yang berlaku.

Kata kunci: Analisis Kualitatif Deskriptif, Strategi Komunikasi CSR, Analisis SWOT, Kepercayaan *Stakeholder*.

**COMMUNICATION STRATEGY OF PT ANGKASA PURA II ON
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM IN
BUILDING STAKEHOLDERS TRUST**

SYIFA NURWAHDAH ARIF

ABSTRACT

PT Angkasa Pura II is committed to communicating the Corporate Social Responsibility (CSR) program to stakeholders for build trust. The need for a proper CSR communication strategy becomes the motivation of the company along with doubts on stakeholders. This research focuses on the communications strategy of PT Angkasa Pura II with the method of SWOT situation analysis (strength, weakness, opportunity, threat) to analyze Hafied Cangara's communication strategy concept including research, plan, execute, evaluation, and report. Research methods are qualitatively descriptive with primary data sources, in-depth interviews, and secondary data, references to journals, articles, and corporate documents. The results of the research revealed that PT Angkasa Pura II implemented a growth-oriented strategy by deploying internal forces to seize external opportunities and identify stakeholders. From there, communication strategies start with social mapping research, then design goals, targets, budgets, and programmes. Implementation of the program with the presence of action and communication through media channels. On the evaluation measured absorption of the budget, SROI, and the program itself. Program reporting is embedded in sustainable, annual, and financial reports. The communications strategy of PT Angkasa Pura II in building confidence of stakeholders through CSR programmes is already very well and in accordance with the procedures in force.

Key words: *Qualitative Descriptive Analysis, CSR Communication Strategy, SWOT Analysis, Stakeholder Trust*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penyusunan tugas akhir Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi PT Angkasa Pura II dalam Membangun Kepercayaan *Stakeholders*” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada programs Studi Ilmu Komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Selama proses penulisan skripsi, penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini dapat selesai karena adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan pihak-pihak yang sangat berjasa kepada penulis. Dengan demikian, ucapan terima kasih dan rasa syukur penulis ucapkan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Uljanatunnisa, S. Sos., MA selaku Dosen Pembimbing yang berperan penting dari awal hingga akhir proses skripsi telah banyak memberikan, saran, nasihat, ilmu yang membangun, dan selalu sabar dalam membimbing peneliti selama proses penyusunan skripsi. Menjadi mahasiswa bimbingan Ibu Nisa adalah hadiah terbaik yang peneliti dapatkan selama masa perkuliahan, dan semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan kebaikan yang luar biasa oleh Allah SWT.
2. Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran yang bermanfaat bagi peneliti dalam memperbaiki penelitian.
3. Mas Garcia Krisnando N., S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran yang bermanfaat bagi peneliti dalam memperbaiki penelitian.
4. Ibu Yulia Widianingsih, SS., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membantu penelitian dalam proses perkuliahan dari awal sampai akhir.
5. Bapak Amirzal SE selaku Vice President of Community Development PT Angkasa Pura II yang telah membantu peneliti menjalankan masa magang di kantor pusat PT Angkasa Pura II dan secara tidak langsung membantu peneliti untuk mengaggas topik penelitian tentang CSR.

6. Mba Endah Nawangsari, Bapak Agus Santoso, Bapak Fadli Tanjung, Mba Dini Anggita Sari, dan Bapak Patria Adi Laksono selaku narasumber yang bersedia memberikan waktu dan tenaga untuk memberikan informasi untuk kelengkapan penelitian.
7. Kedua orang tua peneliti, Bapak Musra Arif dan Ibu Yurnita yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, nasihat, motivasi, kasih sayang, dan doa terbaik tiada batas kepada peneliti.
8. Saudara-saudara peneliti, Eka Yuniarlis, Syahrul Arifin, Arif Ramadhani, dan Arif Alsyahbana yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan kepada peneliti serta bantuan moril dan materil selama perkuliahan.
9. Sahabat peneliti sejak masa sekolah dasar (SD) Nur Ratna Meilani yang selalu memberikan semangat kepada peneliti serta menghibur disaat kondisi sedih yang dialami oleh peneliti.
10. Teman terdekat dunia perkuliahan sejak semester satu, Sekar Ayu Lestari dan Mutiara Dwi Lestari yang telah menemani peneliti selama perkuliahan dan organisasi hingga masa akhir skripsi.
11. Untuk yang jauh di mata dekat di hati, Achmad Sevian Noor, terima kasih selalu memotivasi dan menyemangati dengan kesabaran dan kasih sayangnya yang luar biasa kepada peneliti.

Jakarta, 20 Juni 2024



(Syifa Nurwahdah Arif)

DAFTAR ISI

PERSYARATAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Signifikansi Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11
1.4.2 Manfaat Teoritis	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 <i>State of Art</i>	13
2.2 Konsep dan Teori Penelitian	21
2.2.1 Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)	21
2.2.2 Strategi Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	23
2.2.3 Kepercayaan <i>Stakeholders</i>	25
2.2.4 Identifikasi <i>Stakeholders</i>	26
2.2.5 Konsep Strategi Komunikasi.....	30
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Data Primer	34
3.3.2 Observasi.....	34
3.3.3 Wawancara.....	35
3.3.4 Dokumentasi	36
3.3.5 Data Sekunder	36

3.4	Key Informan dan Informan	36
3.4.1	Key Informan.....	37
3.4.2	Informan.....	37
3.5	Teknik Analisis Data	38
3.5.1	Pengumpulan Data	38
3.5.2	Reduksi Data	38
3.5.3	Penyajian Data	39
3.5.4	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	39
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	39
3.7	Tabel Rencana Waktu.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1	Profil PT Angkasa Pura II	41
4.1.2	Visi dan Misi PT Angkasa Pura II	43
4.1.3	Lokasi PT Angkasa Pura II	44
4.1.4	Profil <i>Informan</i>	44
4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Pemetaan <i>Stakeholders</i> PT Angkasa Pura II pada Program TJSL..	46
4.2.2	Strategi Komunikasi Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) PT Angkasa Pura II	49
4.2.3	Indikator Keberhasilan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Angkasa Pura II.....	77
4.2.4	Tantangan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Angkasa Pura II pada 2024	81
4.3	Pembahasan	83
4.3.1	Analisis Strategi Komunikasi PT Angkasa Pura II pada Program TJSL dalam Membangun Kepercayaan <i>Stakeholders</i>	83
BAB V PENUTUP.....		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	99
5.2.1	Saran Akademis	99
5.2.2	Saran Praktis.....	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pemetaan SWOT PT Angkasa Pura II	3
Gambar 2 Identifikasi <i>Stakeholder</i> Mitchell	28
Gambar 3 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4 Logo Perusahaan	41
Gambar 5 Pemetaan Wilayah PT Angkasa Pura II	42
Gambar 6 Kuadran SWOT	50
Gambar 7 Analisis SWOT	53
Gambar 8 Tahapan Strategi Komunikasi	54
Gambar 9 Perencanaan Program TJSL	55
Gambar 10 Implementasi Program TJSL.....	61
Gambar 11 Publikasi Program TJSL di Instagram.....	66
Gambar 12 Publikasi Program TJSL pada Laman Artikel <i>Online</i>	67
Gambar 13 Publikasi Program TJSL pada Laman <i>Website</i> Perusahaan	67
Gambar 14 Publikasi Program TJSL pada Laman YouTube.....	68
Gambar 15 Evaluasi Program TJSL.....	70
Gambar 16 Pelaporan Program TJSL	75
Gambar 17 Indikator Keberhasilan Program TJSL.....	77
Gambar 18 Tantangan Program TJSL 2024.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>State of Art</i>	13
Tabel 2 <i>Key Informan</i> dan Informan Penelitian	38
Tabel 3 Tabel Rencana Waktu	40
Tabel 4 Pemetaan <i>Stakeholders</i> PT Angkasa Pura II.....	47
Tabel 5 Pemetaan Kategori <i>Stakeholders</i>	48
Tabel 6 Analisis SWOT Faktor Strategis Kekuatan Perusahaan	52
Tabel 7 Analisis SWOT Faktor Strategis Kelemahan Perusahaan	52
Tabel 8 Analisis SWOT Faktor Strategis Peluang Perusahaan.....	52
Tabel 9 Analisis SWOT Faktor Strategis Ancaman Perusahaan	53
Tabel 10 Hasil Analisis SWOT.....	53
Tabel 11 Pemetaan Program TJSL PT Angkasa Pura II.....	72
Tabel 12 Pemetaan Program TJSL pada 3P	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan	105
Lampiran 2 Kontrak Penulisan Skripsi	106
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Proposal	107
Lampiran 4 Lembar Perbaikan Sidang Proposal.....	108
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	111
Lampiran 6 Lembar Perbaikan Sidang Skripsi	112
Lampiran 7 Transkrip Wawancara.....	115
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara	132
Lampiran 9 Turnitin	133
Lampiran 10 TOEFL.....	134
Lampiran 11 Daftar Keuangan Asli	136
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	137