

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ANGLIA PUSPITA YAKTI
Nim : 6662092189
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PROGRAM CORPORATE
SOSIAL RESPONSIBILITY PT. SENTRA
USAHATAMA JAYA (Studi Program Pengobatan Masal
Warga Lingkungan Lijajar Kelurahan Tegal Ratu
Kecamatan Ciwandan, Cilegon-Banten)

Serang, Juli 2013

Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Iman Mukhroman, S.Sos.,M.Si
NIP. 197502022002121002

Teguh Iman P.,SE.,M.Si
NIP. 197810152005011001

Mengetahui,
Dekan FISIP UNTIRTA

Dr. Agus Sjafari, S.Sos, M.Si
NIP. 197108242005011002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ANGLIA PUSPITA YAKTI

NIM : 6662092189

Tempat Tanggal Lahir : SERANG, 27 MARET 1991

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *STRATEGI KOMUNIKASI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT SENTRA USAHATAMA JAYA* (Studi Program Pengobatan Masal Warga Lingkungan Lijajar Kelurahan Tegal Ratu Kecamatan Ciwandan, Cilegon-Banten) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 02 Agustus 2013

Anglia Puspita Yakti

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ANGLIA PUSPITA YAKTI
Nim : 6662092189
Judul skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PENGOBATAN MASAL
CORPORATE SOSIAL RESPONSIBILITY PT. SENTRA
USAHATAMA JAYA (Studi Program Pengobatan Masal
Warga Lingkungan Lijajar Kelurahan Tegal Ratu
Kecamatan Ciwandan, Cilegon-Banten)

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal bulan
Juli tahun 2013 dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, Juli 2013

Ketua Penguji

Neka Fitriyah, S.Sos.,M.Si
NIP.197708112005012003

.....

Anggota:

Mia Dwianna W., S.Sos.M.Ikom
NIP. 197104222006042001

.....

Anggota:

Teguh Iman P.,SE.,M.Si
NIP. 197810152005011001

.....

Mengetahui,

Dekan FISIP Untirta

Ketua Program Studi

Dr. Agus Sjafari, S.Sos, M.Si
NIP. 197108242005011002

Neka Fitriyah. S.Sos, M.Si
NIP. 197708112005012003

Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hayalah keberanian dan keyakinan yang teguh. (Andrew Jacson)

Skripsi ini kupersembahkan untuk Papa, Mama, adikku dan kekasihku.

ABSTRAK

Anglia Puspita Yakti. NIM. 6662092189 “Strategi Komunikasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Sentra Usahatama Jaya (Studi Program Pengobatan Masal Warga Lingkungan Lijajar, Kelurahan Tegal Ratu, Kecamatan Ciwandan, Cilegon-Banten)”

Penerapan strategi komunikasi yang efektif sangat penting bagi keberhasilan program *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT Sentra Usahatama Jaya pada kegiatan pengobatan masal di lingkungan Lijajar, Kelurahan Tegal Ratu, Kecamatan Ciwandan, Kota Cilegon, Provinsi Banten. Oleh karena itu, masalahnya yang diteliti adalah bagaimana strategi komunikasi dalam program (*CSR*) PT Sentra Usahatama Jaya pada kegiatan pengobatan masal warga lingkungan Lijajar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang meliputi komunikator menyampaikan pesan, isi pesan, pola komunikasi, media, dan efek dari program (*CSR*) PT Sentra Usahatama Jaya pada kegiatan pengobatan masal warga lingkungan Lijajar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan khususnya pada makna dari suatu peristiwa yang diamati dan informasi yang diperoleh tentang strategi komunikasi dalam program *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT Sentra Usahatama Jaya pada pengobatan masal masyarakat lingkungan Lijajar. Penelitian ini menggunakan teori manajemen hubungan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa strategi komunikasi program *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT Sentra Usahatama Jaya pada kegiatan pengobatan masal warga lingkungan Lijajar, Kecamatan Ciwandan komunikator menyampaikan pesan secara jelas; isi pesan yang sistematis, menarik, dan sesuai dengan kepentingan masyarakat sehingga masyarakat lingkungan Lijajar berminat, berhasrat, dan berkeputusan mengikuti atau melakukan program kegiatan tersebut; penggunaan pola komunikasi seperti pola informatif, pola persuasif, pola kolaboratif, pola simpatik, dan pola empatik; media yang luwes dan bervariasi; sehingga memberikan *output* yang baik berupa respon positif, hasil kegiatan yang cukup memuaskan, dan penilaian masyarakat yang baik. Dengan demikian strategi komunikasi program *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT Sentra Usahatama Jaya pada kegiatan pengobatan masal warga lingkungan Lijajar, Kecamatan Ciwandan dapat dinilai efektif.

Kata-kata kunci:

metode deskriptif, pendekatan kualitatif, strategi komunikasi, teori manajemen hubungan, *CSR*, pola, pesan, media, dan efek.

ABSTRACT

Anglia Puspita Yakti. NIM. 6662092789 “Strategy of Communication of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan, Cilegon-Banten”

Implementation of effective strategy of communication is very important to success of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan, Cilegon-Banten. Therefore, the problem is how strategy of communication of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan. This research intends to know strategy of communication that communicators deliver the message, the message content, communication patterns, media, and effects of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan. The research method that used is descriptive method with qualitative approach. It emphasized on the meaning of observed events and information of strategy of communication of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan. This study uses the relationship management theory. The Conclusions of the research finding is that strategy of communication of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan uses patterns of communication such informative patterns, patterns persuasive, collaborative patterns, patterns of sympathetic and empathic pattern; the use of systematic message that is interesting and hoped by the society so that the Lijajar people have attention, interest, and decision to follow or participate on the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity; the use of flexible and varieties media and good output such as positive respond, satisfied result and good evaluation of the society. Therefore, strategy of communication of the PT Sentra Usahatama Jaya’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Mass Medicinal Treatment Activity at Lijajar, Tegal Ratu Village, District of Ciwandan is effective.

Key words

Descriptive method, qualitative approach, strategy of communication, relationship management theory, CSR, communicators deliver the message message, communication patterns, media, effect on the program CSR.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkah dan inayah-Nya Alhamdulillah skripsi yang berjudul *Strategi Komunikasi Program Corporate Social Responsibility (Csr) PT Sentra Usahatama Jaya* (Studi Program CSR PT Sentra Usahatama Jaya Pada kegiatan Pengobatan Masal Warga Lingkungan Lijajar, Kelurahan Tegal Ratu, Kecamatan Ciwandan, Cilegon-Banten) ini telah selesai.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi ilmu humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banten.

Penulis menyadari, dikarenakan keterbatasan waktu yang ada, kekurangan beberapa pustaka yang mendukung, ataupun pengalaman yang dimiliki penulis. Namun penulis tetap berusaha memberikan semaksimal mungkin.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini hingga selesai, kepada:

1. Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Ibu Neka Fitriyah, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Untirta.
3. Bapak Iman Mukhroman, S.Sos.,M.Si. Selaku Pembimbing I, terimakasih atas waktu, kesempatan, kesabaran dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis.

4. Bapak Teguh Iman P.,SE.,M.Si. Selaku Pembimbing II, terimakasih atas waktu, kesempatan, kesabaran dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Seluruh Dosen FISIP Untirta yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis. Semoga ilmu yang di berikan dapat bermanfaat.
6. Seluruh staf karyawan Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Untirta yang melayani kepentingan penulis dalam berbagai hal untuk meperlancar jalannya skripsi.
7. Bapak Reinnald Siregar selaku informan PT. Sentra Usahatama Jaya, terimah kasih atas waktu dan kesmpatan yang berarti bagi penulis.
8. Bapak Hulesi selaku informan kantor kecamatan Ciwandan
9. Bapak H. Hamdan selaku informan Rt. 013 lingkungan Lijajar kecamatan Ciwandan.
10. Bapak H. Abdul Muhit selaku informan warga lingkungan Lijajar kecamatan Ciwandan.
11. Bapak Mukhtar selaku Informan warga lingkungan Lijajar kecamatan Ciwandan.
12. Kedua orangtua yang selalu aku banggakan dan aku cintai Bapak H. Murwatno dan Ibu Hj. Eti Nur'aeti. terimakasih atas semua do'a, kasih sayang dan dorongan baik moril maupun materil.
13. Adikku tersayang, Maulana Jordan terimakasih atas do'a untuk kakak.
14. Anton Yulianda S.Kom. Trimakasih atas kasih sayang, perhatian, kesabaran dan dukungan.

15. Teman-teman seperjuanganku Devi Ari Turintyka, Aini Azizah, Annisa Ariyanti, Hayati, dan Neng Lasmy Liesmaya. Trimakasih atas do'a dan nasehat.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik berupa saran, do'a, maupun dukungan.

Serang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Identifikasi Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi, Komunikasi.....	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	9
2.1.2. Tujuan Komunikasi.....	10
2.1.3. Fungsi Komunikasi.....	11
2.2. Pengertian Strategi Komunikasi.....	11
2.4. Relationship Management Theory.....	13
2.3. Pola dalam Strategi Komunikasi.....	15
2.5. Pengertian Corporate Sosial Responsibility (CSR).....	18
2.6. Pilar Aktivitas Corporate Sosial Responsibility (CSR).....	19
2.7. Kerangka Berfikir.....	20
2.8. Penelitian sebelumnya.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Metode Penelitian.....	28
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.2.1. Wawancara.....	29
3.2.2. Observasi.....	30
3.2.3 Dokumentasi.....	33
3.3. Teknik Analisis Data.....	33
3.4. Informan Penelitian.....	34
3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.1.1. Profil Perusahaan.....	36
4.1.2. Visi Perusahaan.....	38
4.1.3. Misi Perusahaan.....	39
4.2. Deskripsi Informan.....	43
4.3. Deskripsi Data Penelitian.....	45
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal Penelitian	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Kerangka Berfikir	21