

SKRIPSI
ANALISIS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT. ISM
BOGASARI FLOUR MILLS
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN
STAKEHOLDER EKSTERNAL



SOFIA NAILUL IZZAH

NBI. 1151900229

ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023

SKRIPSI
ANALISIS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT. ISM
BOGASARI FLOUR MILLS
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN
STAKEHOLDER EKSTERNAL

Diajukan sebagai isyarat mengikuti Ujian Skripsi



SOFIA NAILUL IZZAH

NBI. 1151900229


ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sofia Nailul Izzah
NBI : 1151900229
Judul : Analisis Program Corporate Social Responsibility
PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya dalam
Meningkatkan Hubungan Baik dengan Stakeholder
Eksternal

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik


Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

Surabaya,
Disetujui Oleh Dosen
Pembimbing


Maulana Arief,
S.Sos.,M.I.Kom
NPP. 20150200830

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana :

Dewan Penguji

1. Maulana Arief, S.Sos., M.I.Kom
Ketua



2. Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom
Anggota



3. Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA
Anggota



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofia Nailul Izzah
NBI : 1151900229
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Analisis Program Corporate Social Responsibility PT.
ISM Bogasari Flour Mills Surabaya dalam
Meningkatkan Hubungan Baik dengan Stakeholder
Eksternal

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya.

Surabaya,
Yang Membuat Pernyataan



Sofia Nailul Izzah
NBI. 1151900229



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45
SURABAYATLP. 031 593 1800
(EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-
SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofia Nailul Izzah
NBI : 1151900229
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Analisis Program Corporate Social Responsibility PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya dalam Meningkatkan Hubungan Baik dengan Stakeholder Eksternal”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Sofia Nailul Izzah
NBI. 1151900229

ABSTRAK

Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) memiliki peran penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan dalam kegiatan operasionalnya. Melalui CSR perusahaan mampu meningkatkan hubungan baik dengan para stakeholder-nya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Analisis Program Corporate Social Responsibility PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya dalam Meningkatkan Hubungan Baik dengan Stakeholder Eksternal. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif. Terdapat satu informan primer dalam penelitian ini yaitu Kepala HR Bogasari Surabaya dan dua informan pendukung yaitu pihak Kecamatan Pabean Cantikan dan Warga Kecamatan Pabean Cantikan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi dengan menggunakan analisis data.

Penelitian ini menggunakan model *public relations* James Grunig Todd Hunt. Hasil penelitiannya adalah pelaksanaan CSR Bogasari Flour Mills Surabaya terjadi persamaan pemahaman dengan masyarakat, adanya hubungan mutualisme, dan terjadi komunikasi dua arah yang berimbang dengan masyarakat sehingga mampu membentuk hubungan baik dengan masyarakat selaku stakeholder eksternalnya. Dengan itu, dapat disimpulkan pada pelaksanaan program CSR PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya terjadi penerapan model *public relations Two-Way Symmetric* atau komunikasi simetris dua arah.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility, Stakeholder, Hubungan Baik, Model PR*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Program Corporate Social Responsibility PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya dalam Meningkatkan Hubungan Baik dengan Stakeholder Eksternal” sebagai syarat utama untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan yang tidak disadari dan tidak sengaja namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi ridha dan rahmat-Nya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga berjalan dengan baik tentu semua atas segala kehendak-Nya.
2. Orang tua penulis Ayah Agus dan Ibu Anis yang selalu memberikan support dan semangat yang luar biasa terima kasih atas perjuangan doa yang terus menerus diberikan, terima kasih telah mencintai dan menyayangi penulis tanpa batas.
3. Keluarga kakak penulis Nanis, Alfa, Rangga, Roni yang telah memberi semangat dan support kepada penulis.
4. Bapak Maulana Arief, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membantu memberikan arahan serta masukan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas motivasi nya.
5. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing II penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membantu memberikan arahan

serta masukan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas motivasi nya.

6. Segenap Dosen pengajar selama masa perkuliahan yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teman-teman seperjuangan penulis sejak semester 1, Nurul, Vawqa, Bram, Debbie, Shadin, dan Tavana yang telah memberi dukungan satu sama lain selama proses penyusunan skripsi.
8. Alda, Adel, Ana, dan Anjar yang seringkali menemani penulis dan memberi support dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Tim Mivee dan para *customer* setia Mivee yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, doa, dan semangat yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Fokus Penelitian	18
1.3. Pertanyaan Penelitian	18
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian	19
1. Manfaat Teoritis	19
2. Manfaat Praktis	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Landasan Teori.....	30
Tabel 2 Karakteristik Model Public Relations	32
2.3. Landasan Konseptual.....	34
a. Konsep CSR.....	34
Manfaat CSR bagi masyarakat.....	39
Manfaat CSR bagi Pemerintah.....	39
Manfaat CSR bagi Perusahaan.....	40
Hubungan Publik Eksternal	44
2.4. Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3. 1. Pendekatan Penelitian.....	48
3.2. Jenis Penelitian	49
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	50
3. 4. Jenis Data	50
Tabel 3 Kriteria Informan Utama	51
Tabel 4 Kriteria Informan Pendukung	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data	52

3.6.	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.	Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		55
4.1.	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian	55
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
h)	Hubungan Baik dengan Stakeholder Eksternal.....	73
4.2.1.	Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....		85
5.1.	Kesimpulan	86
5.2.	Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....		19
Tabel 2 Karakteristik Model Public Relations		32
2.3.	Landasan Konseptual.....	34
a.	Konsep CSR.....	34
	Manfaat CSR bagi masyarakat.....	39
	Manfaat CSR bagi Pemerintah.....	39
	Manfaat CSR bagi Perusahaan.....	40
	Hubungan Publik Eksternal	44
2.4.	Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		48
3. 1.	Pendekatan Penelitian.....	48
3.2.	Jenis Penelitian	49
3.3.	Subjek dan Objek Penelitian	50
3. 4.	Jenis Data	50
Tabel 3 Kriteria Informan Utama		51
Tabel 4 Kriteria Informan Pendukung		51

3.5.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6.	Teknik Analisis Data	53
3.7.	Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN		55
4.1.	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian	55
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
h)	Hubungan Baik dengan Stakeholder Eksternal.....	73
4.2.1.	Pembahasan	74
BAB V PENUTUP		85
5.1.	Kesimpulan	86
5.2.	Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 Konsep CSR</i>	<i>17</i>
<i>Gambar 2 Logo PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya...</i>	
<i>Gambar 3 Ilustrasi Perbandingan Komunikasi Asimetris dengan Simetris</i>	<i>17</i>

DAFTAR IAMPIRAN

ABSTRAK	1
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Fokus Penelitian	18
1.3. Pertanyaan Penelitian	18
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian	19
1. Manfaat Teoritis	19
2. Manfaat Praktis	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Landasan Teori.....	30
Tabel 2 Karakteristik Model Public Relations	32
2.3. Landasan Konseptual.....	34
a. Konsep CSR.....	34
Manfaat CSR bagi masyarakat.....	39
Manfaat CSR bagi Pemerintah.....	39
Manfaat CSR bagi Perusahaan.....	40
Hubungan Publik Eksternal	44
2.4. Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3. 1. Pendekatan Penelitian.....	48
3.2. Jenis Penelitian	49
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	50

3. 4.	Jenis Data	50
	Tabel 3 Kriteria Informan Utama	51
	Tabel 4 Kriteria Informan Pendukung	51
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6.	Teknik Analisis Data	53
3.7.	Keabsahan Data	54
	BAB IV HASIL PENELITIAN	55
4.1.	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian	55
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
h)	Hubungan Baik dengan Stakeholder Eksternal.....	73
4.2.1.	Pembahasan	74
	BAB V PENUTUP	85
5.1.	Kesimpulan	86
5.2.	Rekomendasi	86
	DAFTAR PUSTAKA	87