

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| INTISARI | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR INFOGRAFIS | viii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Tinjauan Pustaka..... | 5 |
| F. Kerangka Teori | 6 |
| 1. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> | 7 |
| 2. Komunikasi CSR dan Sasaran | 8 |
| 3. Website sebagai Medium Komunikasi CSR | 10 |
| 4. Pengungkapan Komunikasi CSR dalam Website..... | 11 |
| a. <i>Framing Mechanism</i> | 12 |
| b. <i>Communication Tactics that Boost CSR Credibility</i> | 13 |
| c. <i>Affective Dimension of CSR Communication</i> | 14 |
| G. Kerangka Konsep..... | 15 |
| H. Metodologi..... | 17 |
| 1. Pendekatan Penelitian | 17 |
| 2. Metode Penelitian | 17 |
| 3. Objek Penelitian..... | 17 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 18 |
| 5. Teknik Analisis Data | 19 |
| a. <i>Data Condensation</i> | 21 |
| b. <i>Display</i> | 21 |
| c. <i>Verifying Conclusion</i> | 21 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 6. Validitas Penelitian | 21 |
| 7. Limitasi Penelitian | 22 |

BAB II KOMUNIKASI CSR MELALUI MEDIA WEBSITE

| | |
|---|----|
| A. CSR dan Komunikasi | 23 |
| 1. Komunikasi CSR..... | 23 |
| 2. Komponen Utama Komunikasi CSR | 26 |
| 3. Strategi Komunikasi CSR | 28 |
| B. Penggunaan Website Resmi sebagai Media Komunikasi CSR | 31 |
| 1. Perkembangan Corporate Website | 32 |
| 2. Fungsi Corporate Website | 34 |
| 3. Komunikasi Online CSR | 36 |
| C. Komponen Konten Komunikasi CSR dalam Website Perusahaan..... | 38 |

BAB III PROFIL PROGRAM CSR PERUSAHAAN

| | |
|--|----|
| A. <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Adaro Energy Tbk. | 41 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 41 |
| 2. <i>Corporate Communication</i> PT Adaro Energy Tbk. | 43 |
| 3. Kebijakan CSR PT Adaro Energy Tbk..... | 44 |
| B. <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Pertamina Hulu Energi | 46 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 46 |
| 2. <i>Corporate Communication</i> PT Pertamina Hulu Energi | 49 |
| 3. Kebijakan CSR PT Pertamina Hulu Energi..... | 50 |
| C. <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Bank BTPN Tbk. | 53 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 53 |
| 2. <i>Corporate Communication</i> PT Bank BTPN Tbk. | 52 |
| 3. Kebijakan CSR PT Bank BTPN Tbk..... | 54 |
| D. <i>Corporate Social Responsibility</i> PTTEP Indonesia..... | 56 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 56 |
| 2. <i>Corporate Communication</i> PTTEP Indonesia..... | 57 |
| 3. Kebijakan CSR PTTEP Indonesia | 58 |
| E. <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Hero Supermarket Tbk. | 59 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 59 |

| | |
|---|----|
| 2. <i>Corporate Communication</i> PT Hero Supermarket Tbk. | 60 |
| 3. Kebijakan CSR PT Hero Supermarket Tbk. | 61 |

BAB IV STRUKTUR PENYAMPAIAN INFORMASI CSR DAN PENGUNGKAPAN KOMUNIKASI CSR DALAM WEBSITE

| | |
|--|-----|
| A. Struktur penyampaian informasi CSR | 63 |
| 1. Profil Perusahaan | 64 |
| 2. <i>Governance and Ethics</i> | 67 |
| 3. Praktik Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja..... | 70 |
| 4. Aspek Ekonomi | 72 |
| 5. Pelestarian Lingkungan | 74 |
| 6. Pengembangan Sosial dan Masyarakat..... | 77 |
| B. Pengungkapan komunikasi CSR | 77 |
| 1. <i>Framing Mechanism</i> | 78 |
| 2. <i>Communication Tactics that Boost CSR Credibility</i> | 88 |
| 3. <i>Affective Dimension of CSR Communication</i> | 99 |
| C. Pengomunikasian CSR dalam Website resmi..... | 103 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 113 |
| B. Saran | 115 |

| | |
|---------------------|-----|
| Daftar Pustaka..... | 115 |
|---------------------|-----|

DAFTAR INFOGRAFIS

Tabel

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Objek Penelitian..... | 18 |
| Tabel 1.2 Unit isi dan Pencatatan Penelitian | 20 |
| Tabel 4.1 Profil Perusahaan | 64 |
| Tabel 4.2 <i>Governance dan Ethics</i> | 67 |
| Tabel 4.3 Praktik Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja..... | 70 |
| Tabel 4.4 Aspek Ekonomi | 72 |
| Tabel 4.5 Pelestarian Lingkungan | 75 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.6 Integrasi CSR..... | 89 |
| Tabel 4.7. Dimensi faktual..... | 92 |
| Tabel 4.8 Penghargaan..... | 94 |
| Tabel 4.9 Persuasi dua sisi..... | 96 |
| Tabel 4.10 Interactive Tools | 106 |
| Tabel 4.11 Isu CSR dalam website | 107 |
| Tabel 4.12 Instrumen dan Inisiasi CSR dalam website | 110 |

Bagan

| | |
|--|----|
| Bagan 1.1 Konsep Operasional Penelitian..... | 16 |
|--|----|

Gambar

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 <i>Triple Bottom Line</i> dalam CSR..... | 8 |
| Gambar 1.2 Analisis data analisis isi kualitatif..... | 21 |
| Gambar 2.1 CSR Communication | 24 |
| Gambar 2.2 model strategi komunikasi CSR..... | 28 |
| Gambar 3.1 Pilar Bisnis PT Adaro | 42 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Adaro..... | 43 |
| Gambar 3.3 Program CSR Adaro (<i>Sustainability Report 2020</i>)..... | 45 |
| Gambar 3.4 Daftar anak perusahaan PHE | 47 |
| Gambar 3.5 Budaya perusahaan PHE..... | 48 |
| Gambar 3.6 Struktur organisasi CSR PHE | 51 |
| Gambar 3.7 CSR Daya..... | 55 |
| Gambar 3.8 Peta operasional PTTEP | 56 |
| Gambar 3.9 Skema operasional PTTEP di Indonesia..... | 57 |
| Gambar 3.10 Skema pilar dan prinsip CSR PTTEP Indonesia..... | 59 |
| Gambar 3.11 Fokus utama CSR Hero | 62 |
| Gambar 4.1 Profil perusahaan PHE..... | 64 |
| Gambar 4.2 Profil perusahaan Adaro | 65 |
| Gambar 4.3 Profil perusahaan PTTEP..... | 66 |
| Gambar 4.4 Profil perusahaan Bank BTPN..... | 66 |
| Gambar 4.5 Profil perusahaan Hero | 67 |
| Gambar 4.6 Tata Kelola PHE | 68 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4.7 Tata Kelola Adaro | 68 |
| Gambar 4.8 Tata Kelola Bank BTPN | 69 |
| Gambar 4.9 Tata Kelola Hero | 69 |
| Gambar 4.10 isu HAM dalam website PHE | 70 |
| Gambar 4.11 Menu Karir Adaro | 71 |
| Gambar 4.12 Menu Karir PTTEP | 71 |
| Gambar 4.13 Kinerja Keuangan PHE | 72 |
| Gambar 4.14 Kinerja Keuangan Adaro | 73 |
| Gambar 4.15 Laporan Keuangan Bank BTPN | 73 |
| Gambar 4.15 Informasi Lingkungan PHE | 74 |
| Gambar 4.16 Informasi Lingkungan Adaro | 75 |
| Gambar 4.17 Informasi Lingkungan Hero | 75 |
| Gambar 4.18 Informasi Lingkungan Bank BTPN | 76 |
| Gambar 4.19 Informasi CSR PT Adaro Energy Tbk. | 76 |
| Gambar 4.20 Informasi CSR PT. Hero Supermarket Tbk. | 80 |
| Gambar 4.21 Informasi CSR PTTEP Indonesia | 81 |
| Gambar 4.22 Informasi CSR Bank BTPN | 82 |
| Gambar 4.23 Informasi CSR PHE | 83 |
| Gambar 4.24 komunikasi CSR dalam bentuk foto | 85 |
| Gambar 4.25 komunikasi CSR dalam bentuk video | 86 |
| Gambar 4.26 Infografis wilayah produksi PTTEP Indonesia | 87 |
| Gambar 4.27 Nilai-nilai PHE | 89 |
| Gambar 4.28 Penggunaan data berupa angka dalam Informasi CSR | 92 |
| Gambar 4.29 Penggunaan <i>link</i> dalam Informasi CSR | 93 |
| Gambar 4.30 Penghargaan Hero | 94 |
| Gambar 4.31 Penghargaan PHE | 94 |
| Gambar 4.32 Penghargaan BTPN | 95 |
| Gambar 4.33 Informasi negative PTTEP | 96 |
| Gambar 4.34 Informasi negative PHE | 97 |
| Gambar 4.35 Asosiasi BTPN | 98 |
| Gambar 4.36 Asosiasi Adaro | 98 |
| Gambar 4.37 Pesan naratif dalam Video BTPN | 100 |
| Gambar 4.38 Pesan naratif dalam <i>storytelling</i> BTPN | 102 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Gambar 4.39 Logo Kemitraan BTPN | 111 |
|---------------------------------------|-----|