

**PENGGOMUNIKASIAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
(CSR) PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
MELALUI *WEBSITE* PERUSAHAAN**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

oleh

KRISTINA RINTIK MUTIARA PALMA

10 09 04003/ KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengkomunikasian *Corporate Social Responsibility* (CSR)
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Melalui *Website* Perusahaan**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat mencapai Gelar S. I. Kom.
pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

KRISTINA RINTIK MUTIARA PALMA

No. Mhs : 10 09 04003 / KOM

disetujui oleh :



Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengkomunikasian *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Bank Mandiri
(Persero) Tbk Melalui *Website* Perusahaan

Penyusun : Kristina Rintik Mutiara Palma

NIM : 10 09 04003

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat / 18 Juli 2014

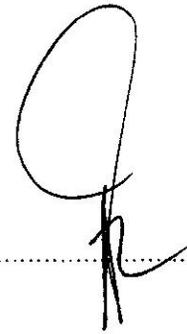
Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Pendaran Lt. 1

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji Utama



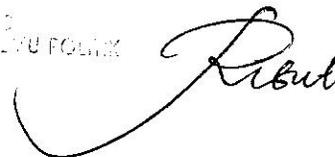
Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Penguji I



Nobertus Ribut Santoso, MA.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kristina Rintik Mutiara Palma
NPM : 100904003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Pengkomunikasian *Corporate Social Responsibility* (CSR)
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Melalui *Website* Perusahaan

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi atau karya tulis tersebut benar-benar hasil karya saya sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan *plagiarism* atau pencurian hasil karya milik orang lain untuk kepentingan saya secara material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 23 Juli 2014
Saya yang menyatakan



Kristina Rintik Mutiara Palma

KRISTINA RINTIK MUTIARA PALMA

No. Mhs : 04003 / KOM

**Pengkomunikasian *Corporate Social Responsibility* (CSR)
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Melalui *Website* Perusahaan**

ABSTRAK

Dewasa ini, perusahaan mendapatkan tekanan dari *stakeholder* untuk melaksanakan *corporate social responsibility* (CSR). CSR merupakan salah satu cara untuk membangun reputasi sebagai upaya untuk memenuhi tuntutan *stakeholder*. Upaya tersebut akan menjadi percuma ketika *stakeholder* tidak tahu dan tidak sadar bahwa perusahaan telah melakukannya sehingga pengkomunikasian CSR menjadi penting untuk dikelola. Di era *new media*, *website* perusahaan menjadi saluran komunikasi bagi perusahaan dalam pengkomunikasian CSR. Komunikasi CSR adalah proses mengantisipasi *stakeholder*, mengartikulasikan kebijakan CSR, dan mengelola saluran komunikasi yang dimiliki perusahaan (Podnar dikutip dari Nwagbara dan Reid, 2013). Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan pengkomunikasian CSR PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melalui *website* perusahaan dengan melihat struktur pengkomunikasian pesan dan isi pesan yang dikomunikasikan dalam *website* perusahaan

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus pada Bank Mandiri dengan melakukan analisis isi kualitatif untuk menganalisis teks dalam *website* perusahaan yang memuat informasi CSR. Teks tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik riset dokumentasi yang tidak berfokus pada kuantitas teks melainkan terbatas pada teks yang sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti juga melihat struktur pengkomunikasian pesan dalam *website* perusahaan.

Dilihat dari sisi struktur pengkomunikasian pesannya, *website* perusahaan dapat dikatakan mudah diakses, belum interaktif, bersifat eksklusif, dan informasi yang dikomunikasikan telah mendalam dan komprehensif. Dari sisi isi pesan yang dikomunikasikan, dapat dikatakan belum memenuhi prinsip transparansi. Pengkomunikasian CSR dilakukan oleh Bank Mandiri untuk membangun reputasi. Namun reputasi yang dibangun oleh perusahaan merupakan reputasi yang bersifat simbolisme karena belum memenuhi prinsip transparansi yang mengacu pada prinsip keberlanjutan sesuai dengan standar *Global Reporting Initiative*. Pengkomunikasian CSR yang dilakukan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan reputasi yang bersifat simbolisme, yaitu membangun kesan baik di mata *stakeholder* dengan mengemas informasi CSR.

Kata kunci: *corporate social responsibility*, komunikasi, *website* perusahaan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kuhunjutkan ke dalam nama-Mu Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menjadi tempatku berkeluh kesah dan tempatku mengucap syukur.

Terima kasih untuk ayah Agustinus Pujianto dan mama Veronica Siti Halimah atas dukungan, cinta, dan kasih sayang yang tidak akan pernah berhenti.

Terima kasih untuk kakak tercinta Albertus Krisna Hadi Prabowo dan istrinya Anastasia Jarodah, serta keponakan pertama Imanuela Gloria Renada Prabowo atas semangat dan dukungannya.

Terima kasih keluarga besarku, eyang, kakak adek, pakhde budhe, om tante, keponakan, dan semuanya yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan motivasinya.

Terima kasih untuk ibu kedua dalam kehidupanku, Laurentia Dewi Susilowati, atas dukungan, doa, dan segalanya yang diberikan dengan tulus ikhlas.

Terima kasih sahabatku SMA Negeri 3 Yogyakarta Padmanaba yang selalu aku kasihi, Gabriela Melati Sari, Vincentya Nitya Wikaniswara, Yosephin Devi Astari, Oktarina Ratna Putri, Anggraeni Dian, Angelina Anjar, dan angkatan 65.

Terima kasih sahabatku SMP Negeri 8 Yogyakarta, Galuh Puspitasari dan Sri Wijayanti Wulandari.

Terima kasih sahabatku, Vincentius Aditya Harnawan dan Eduardus Bonar Luseno atas kesetiakawanan yang kami yakini tidak akan pernah pudar.

Terima kasih teman seangkatan Ilmu Komunikasi UAJY 2010, khususnya Pius Apri Hantoro, Cynthia Roefinal, Acista Lusitania, Prince Imana, dan Yennifer Rumahorbo, Miria Pradita, atas kebersamaan dan canda tawa selama 4 tahun ini.

Terima kasih untuk teman perjalananku, Ipda. Nikolas Bagas Yudhi Kurnia, S.I.K, untuk semangat, doa, dan dukungan yang diberikan.

Dan.. Terima kasih untuk kalian semua yang telah membuatku merasa bahagia dan sempurna. Terima kasih telah menemaniku dalam cinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas rencana-Nya yang teramat indah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan mengantarkan saya meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari dukungan, arahan, bimbingan, dan bantuan dari semua pihak. Dengan ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Gregoria Arum Yudarwati, selaku dosen pembimbing dan penguji I yang luar biasa hebat di mata saya. Terima kasih atas ilmu, nasihat, bimbingan, dan bantuan yang diberikan selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga meraih gelar sarjana. Terima kasih atas semangat, perhatian, dan cinta kasih yang menguatkan.
2. Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, selaku penguji utama atas arahan, masukan, dan motivasi untuk menjadi lebih baik yang diberikan kepada saya.
3. Nobertus Ribut Santoso, S.S, M.A., selaku penguji II. Terima kasih untuk pertanyaan yang membangun, dan arahan yang diberikan.
4. Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si, selaku penguji saat seminar. Terima kasih atas ilmu dan saran yang diberikan kepada saya.
5. Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos, M.Si, selaku penguji saat seminar. Terima kasih atas arahan dan masukan untuk kebaikan penelitian.
6. Karyawan Tata Usaha yang telah membantu saya untuk urusan kemahasiswaan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Abstraksi	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan	5
4. Manfaat Penelitian	6
4.1. Akademik	6
4.2. Praktis	6
5. Kerangka Teori	6
5.1. Reputasi Perusahaan	7
5.2. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	9
5.3. Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	10
5.4. Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> Melalui <i>Website</i> Perusahaan	18
6. Kerangka Konsep	22
7. Metodologi Penelitian	24
7.1. Paradigma Penelitian	24
7.2. Jenis Penelitian	25
7.3. Metode Penelitian	26
7.4. Objek Penelitian	28
7.5. Teknik Pengumpulan Data	28
7.6. Teknik Analisis Data	28
BAB II DESKRIPSI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK	
1. Profil Perusahaan	31
2. Kepemilikan Saham	33
3. Sejarah Perusahaan	33
4. Visi dan Misi	35
5. Tata Nilai	36
6. Kebijakan <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	36
BAB III PEMBAHASAN	
1. Hasil Temuan Data	39
1.1. Struktur Pengkomunikasian Pesan Dalam <i>Website</i> Perusahaan	39
1.2. Isi Pesan yang Dikomunikasikan Dalam <i>Website</i>	67

Perusahaan	
1.2.1. Profil Perusahaan	68
1.2.2. Konsep Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sebagai <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	71
1.2.3. Pilar Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)	74
1.2.4. Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)	75
1.2.4.1. Program Kemitraan	76
1.2.4.2. Bina Lingkungan	77
2. Hasil Analisis	78
BAB IV PENUTUP	
1. Kesimpulan	106
2. Saran	108
2.1. Saran Akademis	108
2.2. Saran Praktis	108
Daftar Pustaka	110
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1	Dasar dalam Menetapkan Isi Laporan Menurut <i>Global Reporting Initiative</i>	15
Gambar. 2	Halaman Utama <i>Website</i> Perusahaan Bank Mandiri	40
Gambar. 3	Halaman Utama <i>Website</i> Perusahaan Bank Mandiri Khusus CSR	41
Gambar. 4	Halaman Utama Navigasi Tentang	43
Gambar. 5	Halaman Kategori Informasi Visi dan Misi PKBL	44
Gambar. 6	Halaman Kategori Informasi Fokus Program	45
Gambar. 7	Halaman Kategori Informasi Penghargaan	46
Gambar. 8	Halaman Kategori Informasi Hubungi Kami	47
Gambar. 9	Halaman Kategori Informasi Laporan Tahunan PKBL	48
Gambar. 10	Halaman Navigasi Program Kemitraan	49
Gambar. 11	Halaman Kategori Informasi Pinjaman Program Kemitraan	50
Gambar. 12	Halaman Kategori Informasi Pembinaan Mitra Binaan	51
Gambar. 13	Halaman Kategori Informasi Lokasi Pengajuan	52
Gambar. 14	Halaman Navigasi Bina Lingkungan	53
Gambar. 15	Halaman Kategori Informasi Wirausaha Muda Mandiri	54
Gambar. 16	Halaman Kategori Informasi Mandiri Bersama Mandiri	55
Gambar. 17	Halaman Kategori Informasi Mandiri Peduli Pendidikan	56
Gambar. 18	Halaman Kategori Informasi Fasilitas Ramah Lingkungan	57
Gambar. 19	Halaman Kategori Informasi Program PKBL Lainnya	58
Gambar. 20	Halaman Navigasi Berita	59
Gambar. 21	Halaman Siaran Pers	60
Gambar. 22	Halaman Profil Sukses	62
Gambar. 23	Halaman Navigasi Galeri	63
Gambar. 24	Halaman Konten Galeri Sarana dan Prasarana Umum	64
Gambar. 25	Halaman Navigasi <i>Investor Relations</i>	65
Gambar. 26	Halaman <i>Annual Reports</i>	66
Gambar. 27	<i>Site Map Website</i> Perusahaan Bank Mandiri	67
Gambar. 28	Skema Isi Pesan dalam Pengkomunikasian CSR Bank Mandiri	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1	Laporan Tahunan Bank Mandiri 2013 (hal. 488-501)
Lampiran. 2	Informasi CSR dalam Halaman <i>Website</i> Perusahaan
Lampiran. 3	Contoh Siaran Pers
Lampiran. 4	Contoh Profil Sukses
Lampiran. 5	Contoh Testimoni