ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI PT. INDAH KIAT PULP AND PAPER KABUPATEN SERANG DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN

(Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Bagian CSR & *Media Relations* Melalui Program Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Dikalangan Masyarakat Penerima Bantuan)

Penyusun:
Dhimas Alfianto
NIM. 41814030
Skripsi ini dibawah bimbingan:
Dr. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si

Maksud peneliti untuk mengetahui Strategi Komunikasi Bagian CSR & *Media Relations* melalui Program Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Dikalangan Masyarakat Penerima Bantuan. Untuk menjawab maksud tersebut maka diangkat 3 (tiga) subfokus penelitian yaitu **tujuan**, **perencanaan** dan **manajemen**.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi deskriptif. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh 2 (dua) orang informan kunci dan 3 (tiga) informan pendukung. Data penelitian diperoleh melalui observasi non partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, studi pustaka dan penelusuran data *online*. Sedangkan analisa data melalui tahap mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan adalah peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, dan diskusi dengan teman sejawat.

Hasil Penelitian menunjukan **1)Tujuan** dari program ini adalah membantu masyarakat sekitar lingkungan perusahaan untuk mendapatkan rumah yang layak huni dan juga mempertahankan citra perusahaan dikalangan masyarakat penerima bantuan. **2)Perencanaan** dilakukan melalui tahapan perencanaan yang berawal dari ide dari bagian CSR & *Media Relations*, membuat proposal perencanaan, observasi, dan survey lapangan. Dalam perencanaan ada beberapa kriteria sasaran yang diajukan kepada masyarakat penerima bantuan yaitu rumah serta tanah atas nama pribadi, tidak memiliki penghasilan tetap atau pengangguran, dapat dikategorikan miskin atau tidak mampu, memiliki anggota keluarga yang cukup banyak (lebih dari 3 anggota keluarga), dan tentunya memiliki rumah yang tidak layak huni. **3)Manajemen** memiliki fungsi dalam program Bedah RUTILAHU diantaranya adalah penugasan, penjadwalan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan evaluasi. Fungsi manajemen ini dilakukan oleh bagian CSR & *Media Relations* PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang.

Kesimpulannya, Strategi komunikasi bagian CSR & *Media Relations* PT. Indah Kiat Pulp and Paper dilakukan dengan mengomunikasikan program Bedah RUTILAHU melalui tahapan yang terencana dan disusun secara terstruktur dan diimplikasikan pada saat pelaksanaan sampai dengan evaluasi untuk mempertahankan citra perusahaannya.

Saran peneliti adalah agar lebih maksimal, baiknya perusahaan manambah jumlah SDM yang ada di bagian CSR & Media Relations. Kemudian dalam melakukan program kegiatan, evaluasi dapat dilakukan kepada pihak yang menerima bantuan, agar penerima bantuan mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Tujuan, Perencanaan, Management, CSR & *Media Relations*

ABSTRACT

COMMUNICATION STRATEGY PT. INDAHKIAT PULP AND PAPER TIPS OF SERANG REGENCY IN MAINTAINING COMPANY IMAGE
(Descriptive Study Regarding CSR & Media Section Communication Strategies Relations Through the RUTILAHU Surgery Program (Home No Livable) in maintaining corporate image Among Aid Recipient Communities)

Compiler:
Dhimas Alfianto
NIM. 41814030

This thesis under guidance:
Dr. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si

The aim of the researcher was to find out the CSR & Media Relations Communication Strategy through the RUTILAHU (Home Unworthy Home) Surgical Program in Maintaining the Corporate Image Among the Recipient Recipients. To answer this purpose, 3 (three) research subfocuses are appointed, namely ***goals, planning and management.***

This research uses descriptive qualitative study method. Informants were selected through purposive sampling technique to obtain 2 (two) key informants and 3 (three) supporting informants. Research data was obtained through non-participant observation, in-depth interviews, documentation, literature study and online data search. While data analysis through the stages of collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The validity of the data used was an increase in perseverance in research, triangulation, and discussion with peers.

Research results show 1) The purpose of this program was to help the community around the company environment to get livable houses and also maintain the company's image among the beneficiary communities. 2) Planning is carried out through planning stages that start from the ideas of the CSR & Media Relations section, making planning proposals, observations, and field surveys. In planning there are several target criteria that are proposed to the beneficiary communities, namely houses and land in their personal names, not having a fixed income or unemployment, can be categorized as poor or not able, have quite a lot of family members (more than 3 family members), and of course have a house that is not suitable for habitation. 3) Management has a function in the RUTILAHU Surgery program including assignments, scheduling, coordination, implementation and evaluation. This management function was carried out by the CSR & Media Relations section of PT. Indah Kiat Pulp and Paper Serang Regency.

In conclusion, the CSR & Media Relations section of PT. Indah Kiat Pulp and Paper was carried out by communicating the RUTILAHU Surgery program through planned stages and structured and implied at the time of implementation up to evaluation to maintain the company's image.

Researcher's advice is to be more optimal, the company should increase the number of human resources in the CSR & Media Relations section. And then in conducting the activity program, evaluation can be carried out to the party receiving the assistance, so that the beneficiary gets the results as desired.

Keywords: Communication Strategy, Aim, Planning, Management, CSR & Media Relations

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupannya memiliki kebutuhan untuk menjalankan kehidupannya dan dalam tingkat kebutuhan manusia sangatlah beragam atau bermacam-macam, baik itu kebutuhan pangan, sandang maupun papan. Untuk kebutuhan papan (rumah) sendiri merupakan kebutuhan yang sangat besar nilainya, dimana setiap orang belum tentu dapat memiliki kebutuhan papan tersebut. Terkadang masih sering dijumpai banyak orang-orang atau masyarakat yang memiliki rumah tidak layak huni terutama di daerah-daerah terpencil.

Khusus di Kabupaten Serang sendiri ada sekitar 12.733 rumah yang tidak layak untuk ditempati, dan jika dapat dikerucutkan kembali di Kecamatan Kragilan ada sekitar 200 lebih rumah yang tidak layak huni sehingga perlu mendapat perhatian dari Perusahaan setempat dan Pemerintah Daerah, maka dari itu PT.Indah Kiat Pulp And Paper dibantu dengan Pemerintah Daerah serta berkoordinasi dengan Koramil Kecamatan Kragilan membuat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yaitu Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dimana kegiatan ini bertujuan untuk membantu masyarakat Kabupaten Serang khususnya Kecamatan Kragilan akan kebutuhan papan (rumah) yang dimana masih banyak sekali rumah yang tidak layak untuk ditempati. Program CSR ini berbeda dengan kegiatan CSR perusahaan lain, yang pada umumnya hanya disalurkan dalam bentuk bantuan atau donasi saja.

Kegiatan Bedah RUTILAHU adalah salah satu strategi komunikasi yang di desain oleh bagian CSR *and Media Relations* sekaligus menjadi pelaksana kegiatan untuk mempertahankan serta menjaga citra baik perusahaan dikalangan masyarakat penerima bantuan.

Bagian CSR & *Media Relations* saat ini sudah banyak sekali menerima penghargaan

dari pemerintah salah satunya adalah menjadi *Best Program Corporate Social Responsibility*. Penghargaan tersebut diberikan oleh Bupati Kabupaten Serang sebagai bentuk apresiasi kepada perusahaan karna telah membantu kelangsungan hidup masyarakat Kabupaten Serang. Penghargaan tersebut diperoleh dari kegiatan Bedah RUTILAHU yang diproyeksikan oleh perusahaan sebagai program unggulan dalam bidang CSR.

Dalam kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang terjadi komunikasi interpersonal antara pihak perusahaan dengan masyarakat penerima bantuan ketika tim CSR perusahaan melakukan survey lokasi, memastikan bahwa rumah tersebut layak untuk dibangun dan tentunya sesuai dengan syarat yang diberikan oleh perusahaan dan juga pada saat pembangunan rumah sampai dengan selesai.

Tim CSR PT Indah Kiat Pulp and Paper dalam melaksanakan kegiatan Bedah RUTILAHU tidak bergerak sendiri karena keterbatasan pada sumber daya manusia, waktu dan tenaga sehingga PT.Indah Kiat Pulp and Paper bekerja sama dengan mitra kerjanya yaitu Pemerintah setempat dan Koramil Kragilan. Dalam proses kegiatan Bedah RUTILAHU, meskipun PT. Indah Kiat Pulp and Paper memberikan bantuan, namun perusahaan tetap memperhatikan etika profesi, artinya PT. Indah Kiat Pulp and Paper senantiasa melakukan interaksi dan komunikasi baik kepada pemerintahan setempat, Koramil Kragilan dan juga masyarakat penerima bantuan agar kegiatan Bedah RUTILAHU dapat didukung dari mulai proses pelaksanaan hingga selesai.

PT. Indah Kiat Pulp and Paper meminta peran Pemerintah setempat untuk merekomendasikan serta memberikan data masyarakat Kecamatan Kragilan yang kurang mampu sebagai bahan survey perusahaan, sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui mana rumah yang layak untuk di

perbaiki. Pihak Koramil Kragilan mempunyai peran teknis dilapangan, mulai dari penyediaan bahan material sampai dengan proses pembangunan rumah. Hal ini adalah strategi dari pihak perusahaan untuk menekan biaya pembangunan rumah, karena pihak Koramil memiliki koneksi kepada pekerja bangunan setempat dan juga toko material. Jika perusahaan yang mengkoordinir hal tersebut maka itu menjadi kendala bagi perusahaan, karna pekerja bangunan serta toko material akan mematok harga tinggi untuk perusahaan.

PT.Indah Kiat Pulp and Paper berkontribusi dalam Program CSR Bedah RUTILAHU dengan melakukan dua pembangunan rumah di Kecamatan Kragilan. Dalam penentuan titik pembangunan RUTILAHU, tim CSR PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang berkoordinasi dengan pihak Kecamatan serta Kepala Desa. Program CSR berlangsung di dua lokasi yang berada di Kabupaten Serang Kecamatan Kragilan tepatnya di Kp. Badak Jaya Desa Kragilan dan Kp. Pabuaran Desa Sentul.

Jika dibandingkan dengan program-program CSR lainnya, PT.Indah Kiat Pulp and Paper menilai kegiatan Bedah RUTILAHU ini memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan hidup masyarakat sekitar kabupaten serang yang membutuhkan bantuan dalam hal belum tercukupinya kebutuhan papan (rumah). Akan tetapi, kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT.Indah Kiat Pulp And Paper tidak hanya fokus dalam bidang bedah RUTILAHU saja melainkan dalam bidang pendidikan pun perusahaan sangat aktif memberikan bantuan berupa buku tulis, memberikan beasiswa prestasi dan beasiswa kuliah yang ditanggung penuh oleh perusahaan sampai lulus diploma.

Program CSR saat ini menjadi bagian penting didalam perusahaan dan terus mengupayakan untuk dikembangkan dengan

meningkatkan kepekaan dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Masalah seperti perusakan lingkungan, perlakuan yang tidak baik terhadap karyawan dan cacat produksi akan mengakibatkan ketidaknyamanan ataupun bahaya bagi konsumen adalah dengan meluasnya informasi kepada masyarakat melalui media *online* dan juga media cetak yang dimana masyarakat bisa menilai langsung bagaimana perusahaan itu apakah baik atau tidak baik citranya. Hal ini yang mendorong perusahaan-perusahaan akan terus mengembangkan program CSR yang diharapkan bisa berdampak positif kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan akan lebih baik jika tidak selalu memikirkan keuntungan secara finansial saja, tetapi memiliki rasa peka terhadap kondisi sekitar untuk membantu masyarakat ke arah yang lebih baik dalam hal sosial-ekonomi. Salah satu aspek dalam pelaksanaan CSR adalah komitmen berkelanjutan dalam mensejahterakan komunitas lokal atau masyarakat sekitar. Hal ini yang akan dilakukan oleh PT. Indah Kiat Pulp and Paper dalam kegiatan CSR Bedah RUTILAHU yang akan terus berkelanjutan *(sustainable)* dan berupaya untuk menambah jumlah rumah yang akan diperbaiki sehingga dapat terus membantu masyarakat dalam bidang kebutuhan akan rumah yang layak huni.

Perusahaan tidak selalu mendapatkan citra positif dikalangan publik internal atau eksternal, untuk menghadapi kondisi yang mengganggu perusahaan, seorang praktisi PR mempunyai peran dan dibutuhkan untuk meningkatkan citra perusahaan atau mempertahankan citra perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, praktisi PR harus mampu menyadari bahwa strategi yang utama dan tanggung jawab PR adalah bagaimana menumbuhkan kepercayaan publik internal ataupun eksternal, *goodwill* (itikad baik), dan jujur dalam penyampaian informasi

serta pesan kepada khalayak umum, kegiatan itu pun harus didukung dengan strategi dan perencanaan yang matang untuk memperoleh citra positif dikalangan publik.

Bertolak dari uraian diatas, maka peneliti meyakini akan melakukan penelitian tentang strategi komunikasi. Meskipun meneliti tentang strategi komunikasi sudah sering dilakukan di dunia akademik, namun peneliti tetap menilai penelitian strategi komunikasi di PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang ini merupakan permasalahan yang menarik untuk di teliti, karena kegiatan CSR Bedah RUTILAHU ini adalah yang pertama kali dilakukan oleh perusahaan di Kabupaten Serang. Di perusahaan tempat peneliti akan melakukan penelitian pun belum pernah dilakukan penelitian dalam bentuk kajian yang sama dan dapat dikatakan peneliti merupakan yang pertama melakukan penelitian dalam kegiatan Bedah RUITLAHU yang dikaitkan dengan bagaimana kegiatan tersebut dapat mempertahankan citra perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berikut rumusan masalah makro yang telah dirumuskan oleh peneliti sebagai berikut:

Bagaimana Strategi Komunikasi PT.Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang Bagian CSR & *Media Relations* Melalui Program Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Di Kalangan Masyarakat Penerima Bantuan?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berikut rumusan masalah mikro yang telah dirumuskan oleh peneliti secara lebih spesifik:

1. Bagaimana **Tujuan** Bagian CSR & *Media Relations* PT.Indah

Kiat Pulp and Paper melalui kegiatan Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan masyarakat penerima bantuan?

2. Bagaimana **Perencanaan** Bagian CSR & *Media Relations* PT.Indah Kiat Pulp and Paper melalui kegiatan Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan masyarakat penerima bantuan?
3. Bagaimana **Manajemen** Bagian CSR & *Media Relations* PT.Indah Kiat Pulp and Paper melalui kegiatan Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan masyarakat penerima bantuan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun Maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai Strategi Komunikasi PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Bagian CSR & *Media Relations* Melalui Program Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Di Kalangan Masyarakat Penerima Bantuan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis dan menjelaskan mengenai bagaimana Strategi Komunikasi PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Bagian CSR & *Media Relations* Melalui Program

Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Di Kalangan Masyarakat Penerima Bantuan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui jumlah keseluruhan dari rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Tujuan** Bagian CSR *and Media Relations* PT.Indah Kiat Pulp and Paper melalui kegiatan Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan masyarakat penerima bantuan
2. Untuk mengetahui **Perencanaan** Bagian CSR *and Media Relations* PT.Indah Kiat Pulp and Paper melalui kegiatan Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan masyarakat penerima bantuan
3. Untuk mengetahui **Manajemen** Bagian CSR *and Media Relations* PT.Indah Kiat Pulp and Paper melalui kegiatan Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan masyarakat penerima bantuan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengaharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis yaitu bagi peneliti, akademik

serta PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang.

II. Kerangka Pemikiran

PT. Indah Kiat Pulp and Paper melalui bagian CSR & *Media Relations* membuat sebuah program yang bernama Bedah RUTILAHU (Rumah Tidak Layak Huni) yang ditujukan untuk masyarakat penerima bantuan. Program ini merupakan sebuah strategi komunikasi yang dilakukan oleh bagian CSR & *Media Relations* yang dimana dalam strategi komunikasi ini meliputi tiga poin diantaranya adalah tujuan, perencanaan dan manajemen. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh bagian CSR & *Media Relations* adalah untuk mempertahankan citra perusahaan dikalangan masyarakat penerima bantuan, masyarakat penerima bantuan kemudian memberikan *feedback* kepada perusahaan.

III. Metode Penelitian

3.1 Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif karena dipandang lebih relevan dan cocok untuk memahamai serta menggali realitas strategi komunikasi yang dilakukan oleh bagian CSR & *Media Relations* PT. Indah Kiat Pulp and Paper Kabupaten Serang.

IV. Pembahasan

Dalam program Bedah RUTILAHU perusahaan memiliki tujuan yaitu untuk membantu masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan papan, karena melihat kondisi masyarakat sekitar perusahaan yang masih memiliki ekonomi yang terbilang cukup minim. Tujuan lainnya yaitu untuk mempertahankan citra perusahaan dikalangan masyarakat penerima bantuan.

Dalam perencanaan yang dilakukan oleh bagian CSR & *Media Relations* dibagi menjadi 2 komponen. Komponen yang pertama adalah tahap perencanaan meliputi Ide bagian CSR & *Media Relations* karena melihat fakta dilapangan masih banyak rumah masyarakat yang tidak layak huni disekitar perusahaan,

membuat proposal perencanaan untuk diajukan kepada atasan, observasi oleh bagian CSR & *Media Relations* dan survey kelapangan oleh bagian CSR & *Media Relations*. Komponen kedua adalah kritera sasaran yang meliputi rumah serta tanah harus atas nama pribadi, tidak memiliki penghasilan tetap atau pengangguran, dapat dikategorikan miskin atau tidak mampu, memiliki anggota keluarga yang cukup banyak (lebih dari 3 anggota keluarga), dan memiliki rumah yang tidak layak huni.

Dalam sebuah perencanaan yang baik tentu harus didukung oleh fungsi manajemen yang baik pula, fungsi manajemen yang dilakukan oleh PT. Indah Kiat Pulp and Paper melalui bagian CSR & *Media Relations*. Fungsi manajemen yang pertama adalah penugasan yaitu menunjuk salah satu staf untuk ikut ambil bagian didalam program bedah RUTILAHU yang bertugas sebagai koordinator lapangan untuk pihak internal, kemudian untuk pihak eksternal melalui pihak Koramil Kragilan berperan sebagai teknis dilapangan.

Bagian CSR & *Media Relations* menyusun penjadwalan secara detail mulai dari observasi, survey, pelaksanaan hingga evaluasi. Setelah melakukan penjadwalan, bagian CSR & *Media Relations* berkoordinasi dengan pihak eksternal yaitu kepada Koramil Kragilan untuk ambil bagian atau membantu dalam program Bedah RUTILAHU. Pada tahap pelaksanaan bagian CSR & *Media Relations* memiliki peran sebagai koordinator lapangan dan pihak Koramil Kragilan sebagai teknis dilapangan dan ikut membantu untuk membangun rumah sampai dengan selesai, ada 3 konsep pelaksanaan yaitu tepat waktu, tepat

sasaran, dan tepat guna. Dalam evaluasi bagian CSR & *Media Relations* berencana untuk menambah unit rumah yang dibangun dan ditargetkan 10 rumah untuk tahun 2018.

Bertolak dari keseluruhan hasil penelitian diatas, maka srtategi komunikasi yang dilakukan PT Indah Kiat Pulp and Paper yang dilaksanakan oleh bagian CSR & *Media Relations* dalam mempertahankan citra perusahaannya telah berjalan sesuai dengan apa yang ingin dicapai oleh perusahaan. Kemudian dalam program tersebut apa yang sudah ditetapkan dalam tujuan, perencanaan yang sudah disusun serta fungsi manajemen yang dikelola dengan baik, maka PT. Indah Kiat Pulp and Paper khususnya oleh bagian CSR & *Media Relations* sudah sesuai dengan harapan perusahaan dan sesuai dengan unsur-unsur dalam strategi komunikasi.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Tujuan bagian CSR & *Media Relations* dalam program Bedah RUTILAHU adalah membantu masyarakat dilingkungan sekitar perusahaan, karena melihat kondisi tersebut bagian CSR & *Media Relations* berinisiatif untuk membuat program baru yaitu Bedah RUTILAHU yang dimana program ini memiliki dampak yang besar bagi kelangsungan hidup masyarakat penerima bantuan. Selain tujuan yang sudah dijabarkan diatas, pihak perusahaan PT. Indah Kiat Pulp and Paper serta bagian CSR & *Media Relations* memiliki tujuan agar program ini dapat memberikan *feedback* atau timbal balik yang positif bagi perusahaan. Pada dasarnya PT. Indah Kiat Pulp and Paper sudah memiliki citra positif dimata masyarakat sekitar perusahaan dan

perusahaan ini pun sering mendapatkan penghargaan salah satunya adalah *Best Program Corporate Social Responsibility* yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Serang karena sudah turut membantu mensejahterakan kehidupan masyarakat yang kurang beruntung. Maka dari itu program Bedah RUTILAHU terus dilakukan untuk tetap menjaga atau mempertahankan citra perusahaan dikalangan masyarakat.

Perencanaan oleh bagian CSR & Media Relations dalam program Bedah RUTILAHU melewati beberapa tahap diantaranya adalah mencetuskan ide dari bagian CSR & *Media Relations*, karena melihat fakta dilapangan masih banyak rumah masyarakat yang tidak layak huni disekitar perusahaan, membuat proposal perencanaan untuk diajukan kepada atasan, Kemudian melakukan observasi oleh bagian CSR & *Media Realtions*, dan terakhir survey ke lapangan oleh bagian CSR & *Media Relations*. Proses penyusunan perencanaan disusun sejak tahun 2016 dan direalisasikan pada tahun 2017. Penyusunan perencanaan disusun sejak jauh hari agar program yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar. Dalam kriteria sasaran bagian CSR & *Media Relations* menetapkan 5 syarat yang diajukan kepada calon penerima bantuan diantaranya adalah rumah serta tanah harus atas nama pribadi, tidak memiliki penghasilan tetap atau pengangguran, dapat dikategorikan miskin atau tidak mampu, memiliki anggota keluarga yang cukup banyak (lebih dari 3 anggota keluarga) dan tentunya memiliki rumah yang tidak layak huni.

Manajemen bagian CSR & *Media Relations* dalam program Bedah RUTILAHU memiliki beberapa fungsi

diantaranya adalah penugasan, penjadwalan, pengkoordinasian, pelaksanaan serta evaluasi. Pada tahap penugasan, bagian internal perusahaan yaitu CSR & *Media Relations* memiliki fungsi sebagai koordinator lapangan atau pengawas didalam program Bedah RUTILAHU dan pihak eksternal Koramil Kragilan memiliki fungsi sebagai teknis dilapangan. Pada tahap penjadwalan bagian CSR & *Media Relations* merinci secara detail kegiatan-kegiatan apa saja yang akan dilakukan dari tahap observasi hingga pembangunan rumah. Untuk tahap pengkoordinasian dilakukan secara langsung oleh kepala bagian CSR & *Media Relations*, berkomunikasi dengan pihak mitra kerja untuk turut ambil bagian didalam program Bedah RUTILAHU. Tahap pelaksanaan ini mencakup beberapa komponen dari mulai implementasi perencanaan, tujuan, hingga manajemen. Bagian CSR & Media Relations memiliki 3 konsep dalam hal pelaksanaan yatu tepat waktu, tepat guna, dan tepat sasaran. Pelaksanaan program Bedah RUTILAHU berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Fungsi manajemen yang terakhir adalah evaluasi, setelah melakukan program Bedah RUTILAHU, manajemen mengevaluasi program tersebut apakah layak untuk tetap dilanjutkan atau tidak. Hasil dari evaluasi adalah manajemen menetapkan pada tahun 2018 menambah jumlah unit dari program Bedah RUTILAHU sebanyak 10 unit rumah yang akan dibedah serta menyebar ke seluruh Kecamatan Kragilan tidak hanya dilingkungan sekitar perusahaan.

Strategi Komunikasi yang dijalankan oleh PT. Indah Kiat Pulp and Paper dan dilaksanakn oleh bagian CSR

& *Media Relations* sudah sesuai dengan apa yang ditetapkan dalam tujuan yaitu membantu masyarakat untuk mendapatkan rumah yang layak, penyusunan perencanaan yang detail meliputi dari ide manajemen, penyusunan proposal program, observasi, dan survey dilapangan. Dalam penyusunan perencanaan yang baik itu pula didukung oleh fungsi manajemen yang baik dalam program Bedah RUTILAHU, fungsi manajemen antara lain penugasan, penjadwalan, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Itu semua sudah dilakukan oleh pihak PT. Indah Kiat Pulp and Paper khususnya pelaksana program Bedah RUTILAHU yaitu bagian CSR & *Media Relations*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Bagian CSR & *Media Relations*

1. Selama melakukan penelitian dilapangan diketahui bahwa program CSR telah selesai dilaksanakan pada tahun 2017 dan akan berlanjut di tahun 2018, progam ini masih perlu ditingkatkan lebih maksimal. Salah satu yang dapat dipertimbangkan adalah dengan menambah jumlah staf yang ada di bagian CSR & *Media Relations*.
2. Evaluasi adalah bagian yang tidak dapat ditinggalkan, ada baiknya dalam melakukan program kegiatan, evaluasi dapat dilakukan kepada pihak yang menerima bantuan, agar masyarakat benar-benar mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkan.

5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

1. Diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya, peneliti selanjutnya mampu memberikan berbagai macam literatur yang lebih beragam khususnya mengenai strategi komunikasi serta CSR guna dapat menyempurnakan dan melengkapi penelitian.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, peneliti

selanjutnya dapat melakukan penelitian lainnya di bidang strategi komunikasi, baik dari strategi komunikasi di perusahaan swasta maupun BUMN, lembaga atau pemerintahan. Kemudian dapat meneliti strategi komunikasi pada sisi lainnya, misalnya memfokuskan penelitian lebih kepada penerimanya bukan kepada pihak pelaksananya. Tentunya bahwa peneliti pun dapat melihat permasalahan-permasalahan pada saat ini guna bahan penelitian selanjutnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung

Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2005. Dasar-dasar Public Relations. Cetakan keempat. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Cresswell, Jhon. 2014. Penelitian Kualitatfi & Desain Riset Memilih di antara Lima Pendekatan. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Effendy, Onong Uchjana. 2004. Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi. Cetakan Ketiga. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Iriantara, Yosal. 2007. Community Relations Konsep dan Aplikasinya. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset-Bandung

Kasali, Rhenald. 1994. Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Rismawaty, Desayu dan Sangra Juliano. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Rekayasa Sains

Ruliana, Poppy. 2014. Komunikasi Organisasi Teori dan Studi

Kasus. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya (Edisi Revisi). Jakarta: Raja Grafindo Persada

_____. 2003. Metode Penelitian PR dan Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2016. Metode Penelelitian Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. 2007. Pekerjaan Sosial di Dunia Industri: Memperkuat Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR). Jakarta: Refika Aditama, Eresco

Susanto, A.B. 2009. Reputation-Driven Corporate Social Responsibility Pendekatan Strategic Manajement dalam CSR. Jakarta: Erlangga

Suprapto, Tommy. 2006. Pengantar Teori Komunikasi. Yogyakarta: Media Pressindo

Untung, Budi. 2014. CSR dalam Dunia Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset

_____.2008. Corporate Social Responsibility. Jakarta: Sinar Grafika

Wiryanto. 2006. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Grasindo