

**KETERSEDIAAN INTERAKTIVITAS SITUS WEB DAN MEDIA SOSIAL
PERUSAHAAN SWASTA DALAM MENGOMUNIKASIKAN
TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR) SECARA DIGITAL**



SKRIPSI

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

Oleh:

BRIGITA NOVENDA PATRISIA

170906341

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

KETERSEDIAAN INTERAKTIVITAS SITUS WEB DAN MEDIA SOSIAL
PERUSAHAAN SWASTA DALAM MENGOMUNIKSIKAN TANGGUNG
JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR) SECARA DIGITAL

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar

Sarjana S. I. Kom. Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

BRIGITA NOVENDA PATRISIA

170906341

disetujui oleh:



R. A. Vita N. P. Astuti, S. Pd., M. Hum., Ph. D

Dosen Pembimbing

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Ketersediaan Interaktivitas Situs Web dan Media Sosial
Perusahaan Swasta dalam Mengomunikasikan Tanggung Jawab
Sosial Perusahaan (CSR) Secara Digital

Penyusun : Brigita Novenda Patrisia

NPM : 170906341

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : Rabu, 5 Oktober 2022

Pukul : 16.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang II Kampus IV Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Yohanes Widodo, M.Sc.

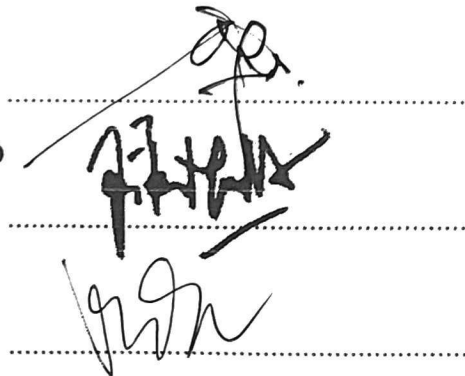
Penguji Utama

R.A. Vita N.P. Astuti, S.Pd, M.Hum, Ph.D

Penguji I

Irene Santika Vidiadari, M.A

Penguji II



Ranggabumi Nuswantoro, MA.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brigita Novenda Patrisia

NPM : 170906341

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Ketersediaan Interaktivitas Situs Web Perusahaan Swasta Dalam Mengomunikasikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Secara Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaannya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan,



Brigita Novenda Patrisia

MOTTO

“There are no one who doesn’t have a hard time. Being thankful and giving thanks in one of the key to be happy.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi segala kebaikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Ketersediaan Interaktivitas Situs Web dan Media Sosial Perusahaan Swasta dalam Mengomunikasikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) secara Digital”**

Pada proses penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Dengan tulus hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu R. A. Vita N. P. Astuti, S. Pd., M. Hum., Ph. D., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyusun tugas akhir ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada bapak, ibu, kakak, adik, dan keponakanku yang tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal. Peneliti mensyukuri segala berkah Tuhan yang diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti bersedia menerima kritik dan juga saran yang membangun agar penelitian ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan layak bagi siapapun yang membutuhkannya.

Yogyakarta,

Penyusun,



Brigita Novenda

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kebaikan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Ketersediaan Interaktivitas Situs Web dan Media Sosial Perusahaan Swasta dalam Mengomunikasikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) secara Digital”**. Laporan ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Laporan tugas akhir ini membahas mengenai cara perusahaan swasta dalam mengomunikasikan tanggung jawab sosial atau CSRnya secara digital dengan melihat ketersediaan interaktivitas situs web yang dimiliki. Peneliti mengucapkan syukur dan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia mendukung, memberikan dorongan, serta menyediakan waktu untuk membantu peneliti. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada yang teristimewa, beberapa pihak berikut ini.

1. Tuhanku Yesus Kristus atas segala kebaikan, berkat, kekuatan, kesehatan, dan segala hal terbaik yang peneliti terima dari mulai peneliti bernafas di dunia ini.
2. Bapak Basuki dan Ibu Erlina yang sangat peneliti cintai. Terima kasih karena tidak pernah berhenti berjuang untuk menjadi orang tua terbaik bagi anak-anakmu.
3. Kakakku terkasih yang selalu menguatkan peneliti dalam situasi apapun, yang juga bersedia bersama bapak dan ibu untuk menjadi investor bagi peneliti dalam menuntut ilmu di Yogyakarta. Mari berdoa bersama, semoga investasi kalian tidak bodong.
4. Adikku dan keponakanku tersayang yang telah memotivasi peneliti untuk cepat menyelesaikan pendidikan dan lulus.
5. Miss Vita selaku dosen pembimbing dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Terima kasih karena mau untuk berdiskusi dengan nyaman bersama peneliti. Hal

itu sangat berarti bagi peneliti, sehingga jadwal bimbingan adalah waktu yang menyenangkan.

6. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah menjadi tempat peneliti bertemu dengan teman-teman hebat sehingga peneliti dapat belajar banyak hal. Peneliti sangat menikmati waktu peneliti menimba ilmu di universitas ini.
7. Teman-teman kuliahku, terima kasih telah memberi warna-warni, tangis dan tawa pada bagian kecil hidup peneliti. Mari tetap berhubungan satu sama lain.
8. Terakhir untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sampai detik ini. Kuharap tidak ada penyesalan dan mari berjalan perlahan menuju kehidupan yang sesungguhnya.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan pada hasil tugas akhir ini, peneliti berharap meski sedikit penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta,

Brigita Novenda Patrisia

BRIGITA NOVENDA PATRISIA

No. Mhs: 170906341

**“Ketersediaan Interaktivitas Situs Web dan Media Sosial Perusahaan
Swasta dalam Mengomunikasikan Tanggung Jawab Sosial
Perusahaan (CSR) secara Digital”**

ABSTRAK

Interaktivitas telah diyakini sebagai strategi yang harus diterapkan perusahaan dalam dinamika komunikasi media baru. Dimana perusahaan saat ini harus melibatkan pengguna dalam proses komunikasi, bukan hanya memberikan informasi. Terlebih lagi dalam komunikasi CSR yang selama ini masih terus dipertanyakan keterbukaanya. Melibatkan pengguna dalam proses komunikasi CSR adalah faktor strategis dalam menentukan keberhasilan CSR. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan ketersediaan dan model interaktivitas pada situs web dan juga Instagram Astra International dan Bank Central Asia. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan ketersediaan interaktivitas situs web dan Instagram Astra International dan BCA menggunakan teknik analisis konten. Teori Komunikasi CSR Media oleh Parker dkk, Interaktivitas *Cyber* oleh McMillan, Fitur Interaktivitas oleh Chung&Chan serta Interaktivitas Media Sosial oleh Huang Travis digunakan pada penelitian ini. Hasilnya adalah kedua perusahaan menganggap isu CSR adalah isu yang penting dalam situs web dengan menerapkan aspek aksesibilitas dan juga multimedia dalam mengomunikasikan CSR. Namun, kedua perusahaan belum menyediakan fitur yang dapat mendukung pengguna dalam komunikasi multiarah. Pada Instagram sebagai media yang interaktif, komunikasi CSR dua arah dan multi arah ditemukan pada *commnet section*. Perusahaan menggunakan situs web untuk menyampaikan informasi CSR secara lengkap sedangkan media sosial untuk berinteraksi dengan pengguna.

Kata Kunci: interaktivitas, situs web, media sosial, komunikasi, tanggung jawab sosial perusahaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	12
C. TUJUAN MASALAH	12
D. MANFAAT PENELITIAN	12
E. KERANGKA TEORI	13
F. KERANGKA KONSEP	29
G. METODOLOGI	32
BAB II DESKRIPSI OBJEK DAN WILAYAH PENELITIAN Error! Bookmark not defined.	
A. ASTRA INTERNATIONAL	37
B. BANK CENTRAL ASIA	42
BAB III TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN	47
A. DESKRIPSI TEMUAN DATA	47
B. ANALISIS	76

BAB IV_KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. KESIMPULAN	92
B. SARAN	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Model <i>Monolog</i>	19
GAMBAR 1.2 Model <i>Feedback</i>	20
GAMBAR 1.3 Model <i>Responsive Dialogue</i>	20
GAMBAR 1.4 Model <i>Mutual Discourse</i>	21
GAMBAR 3.1 Laman Keberlanjutan.....	48
GAMBAR 3.2 Laman Keberlanjutan.....	49
GAMBAR 3.3 Laman Beranda	50
GAMBAR 3.4 Laman Beranda	51
GAMBAR 3.5 Laman Keberlanjutan.....	52
GAMBAR 3.6 Laman Keberlanjutan.....	53
GAMBAR 3.7 Postingan Instagram Astra International	53
GAMBAR 3.8 Postingan Instagram Astra International	63
GAMBAR 3.9 Laman “Tentang BCA”	64
GAMBAR 3.10 <i>Sidebar</i> Laman “Tentang BCA”	64
GAMBAR 3.11 <i>Sidebar</i> Laman “Tentang BCA”	66
GAMBAR 3.12 Halaman “Tentang BCA”	64

GAMBAR 3.13 Fitur <i>Chat</i>	68
GAMBAR 3.14 Laman Keberlanjutan.....	69
GAMBAR 3.15 Halaman Keberlanjutan	70
GAMBAR 3.16 Postingan Instagram BCA	72
GAMBAR 3.17 <i>Comment Section</i> instagram BCA	72

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Kategori Konten/Fitur Situs Web.....	23
TABEL 1.2 Unit Analisis.....	34
TABEL 3.1 Unist Analisis	59
TABEL 3.2 Unit Analisis.....	73

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1.1 Kerangka Kerja Komunikasi CSR	28
BAGAN 1.2 Kerangka Berpikir	31