

**STRATEGI KOMUNIKASI *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* (CSR) PT PEGADAIAN KANWIL XII
SURABAYA DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM
BANK SAMPAH**

SKRIPSI



Oleh:

DAFFA ARRAFI YUSTIONO

NPM. 21043010298

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PT PEGADAIAN KANWIL XII SURABAYA DALAM IMPLEMENTASI
PROGRAM BANK SAMPAH**

Disusun oleh:

Daffa Arrafi Yustiono
NPM. 21043010298

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Latif Ahmad Fauzan, S.I.Kom., M.A
NIP. 199207152024061001

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI KOMUNIKASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PT PEGADAIAN KANWIL XII SURABAYA DALAM IMPLEMENTASI
PROGRAM BANK SAMPAH**

Oleh:

Daffa Arrafi Yustiono
NPM. 21043010298

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal
9 September 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

Latif Ahmad Fauzan, S.I.Kom., M.A
NIP. 199207152024061001

**TIM PENGUJI,
KETUA**

Dr. Yuli Gandrasari, M.Si
NIP. 197107302021212003

SEKRETARIS

Ririn Puspita Tutiasfi, S.I.Kom., M.Med.Kom
NIP. 198904112021212001

ANGGOTA

Latif Ahmad Fauzan, S.I.Kom., M.A
NIP. 199207152024061001

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suramoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Form-3

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Daffa Arrafi Yustiono
NPM : 21043010298
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 25 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Nama: Daffa Arrafi Yustiono
NPM: 21043010298

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan segala karunia dan rahmat-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIBPOL UPN Veteran Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Bapak Latif Ahmad Fauzan, S.I.Kom., M.A, selaku Dosen Pembimbing dan juga Dosen Wali yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi pada penulis sejak mahasiswa baru hingga saat ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIBPOL UPN “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
5. Mama saya yang selalu mendukung penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar saya yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Support System saya yaitu Myla yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kawan-kawan Grup Mahasiswa Ambis yang juga sudah berproses bersama dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah, pengingat, dan penyemangat untuk segera menuntaskan skripsi ini.
9. Seluruh pihak PT Pegadaian Kanwil XII Surabaya yang sudah memberikan izin dan melancarkan penyusunan penelitian ini sampai akhir.
10. Seluruh Pengurus Bank Sampah Rukmi yang sudah memberikan izin dan melancarkan penyusunan penelitian ini sampai akhir
11. Kepada diri sendiri yang selalu semangat, dan tepat waktu dalam mengerjakan penelitian ini. Terimakasih karena tidak pernah putus asa dalam keadaan apapun, untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

Surabaya, 1 Mei 2025

Peneliti,

Daffa Arrafi Yustiono

ABSTRAKSI

PT Pegadaian Kanwil XII Surabaya sebagai lembaga keuangan memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kota Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia menghadapi tantangan serius berupa krisis sampah rumah tangga yang semakin meningkat, sehingga membutuhkan solusi strategis berbasis partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, PT Pegadaian Kanwil XII Surabaya melalui program Bank Sampah Rukmi berupaya memberikan kontribusi dalam pengurangan sampah sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui sistem tabungan emas. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji strategi komunikasi CSR yang dilakukan oleh PT Pegadaian Kanwil XII Surabaya dalam implementasi program Bank Sampah. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi CSR PT Pegadaian Kanwil XII Surabaya dalam implementasi program Bank Sampah di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi strategi komunikasi yang diterapkan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian menerapkan strategi komunikasi dalam enam tahapan: identifikasi khalayak dan permasalahan, perancangan pesan komunikasi, pemilihan metode dan media komunikasi, pelaksanaan komunikasi dua arah, evaluasi strategi komunikasi, serta pencapaian program berbasis *Triple Bottom Line* yang meliputi *people*, *planet*, dan *profit*. Strategi ini menghasilkan dampak berupa berkurangnya volume sampah rumah tangga, meningkatnya kesadaran ekologis masyarakat, serta hadirnya manfaat ekonomi melalui tabungan emas. Pada tahap evaluasi, perusahaan bersama pengelola Bank Sampah dan masyarakat melakukan peninjauan rutin untuk menjaga kesinambungan program.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, *Corporate Social Responsibility* (CSR), Bank Sampah, *Triple Bottom Line*, pemberdayaan masyarakat.

ABSTRACT

PT Pegadaian Regional Office XII Surabaya as a financial institution has an important role in supporting sustainable development through the Corporate Social Responsibility (CSR) program. The city of Surabaya as the second largest city in Indonesia is facing serious challenges in the form of a growing household waste crisis, so it requires strategic solutions based on community participation. Therefore, PT Pegadaian Regional Office XII Surabaya through the Rukmi Waste Bank program seeks to contribute to waste reduction while improving community welfare through the gold savings system. In this study, the researcher examined the CSR communication strategy carried out by PT Pegadaian Regional Office XII Surabaya in the implementation of the Waste Bank program. The formulation of this research problem is how the CSR communication strategy of PT Pegadaian Regional Office XII Surabaya in the implementation of the Waste Bank program in the city of Surabaya. The purpose of this study is to analyze and identify the communication strategies applied. The method used was qualitative descriptive, with data collection through in-depth interviews and documentation. The results of the study show that Pegadaian implements a communication strategy in six stages: identification of audiences and problems, design of communication messages, selection of communication methods and media, implementation of two-way communication, evaluation of communication strategies, and achievement of Triple Bottom Line-based programs which include people, planet, and profit. This strategy has an impact in the form of reducing the volume of household waste, increasing ecological awareness among the community, and the presence of economic benefits through gold savings. At the evaluation stage, the company together with the management of the Waste Bank and the community conduct a routine review to maintain the continuity of the program.

Keywords: Communication Strategy, Corporate Social Responsibility (CSR), Waste Bank, Triple Bottom Line, Community Empowerment.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Strategi Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	11
2.2.1.1 <i>Triple Bottom Line</i>	17
2.2.1.2 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	19
2.2.2 <i>Community Development</i>	21
2.3 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Definisi Konseptual	30
3.2.1 Strategi Komunikasi	30

3.2.2	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	30
3.2.3	Program Bank Sampah	31
3.3	Lokasi Penelitian.....	31
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.5	Teknik Penentuan Informan.....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data	38
4.1.1	Gambaran Umum Bank Sampah Rukmi	38
4.1.2	Visi, Misi, dan Tujuan Bank Sampah Rukmi	39
4.1.3	Susunan Organisasi.....	40
4.1.4	Identitas Informan Penelitian	41
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	44
4.2.1	Strategi Komunikasi CSR dalam Program Bank Sampah Rukmi	45
4.2.1.1	Identifikasi Khalayak dan Permasalahan dalam Strategi Komunikasi melalui Program Bank Sampah Rukmi	46
4.2.1.2	Perancangan Pesan Komunikasi yang Menekankan Manfaat Langsung Program	47
4.2.1.3	Pemilihan Metode dan Media Komunikasi dalam Pelaksanaan Program.....	49
4.2.1.4	Pelaksanaan Komunikasi Dua Arah dalam Program Bank Sampah Rukmi.....	51
4.2.1.5	Evaluasi Strategi Komunikasi CSR	52
4.2.2	Implementasi Program CSR Bank Sampah Pegadaian Kanwil XII dalam Perspektif <i>Triple Bottom Line</i>	55
4.2.2.1	Dampak Sosial Bagi Warga Terhadap Program Bank Sampah “Rukmi”	57
4.2.2.2	Manfaat Lingkungan Terhadap Program Bank Sampah	59
4.2.2.3	Manfaat Nilai Ekonomi Pada Konversi Tabungan Emas dari Sampah yang Dikumpulkan	62
4.2.3	<i>Community Development</i> melalui Program Bank Sampah.....	66

4.2.3.1 Pemberdayaan Masyarakat melalui Bank Sampah	68
4.2.3.2 Kolaborasi dan Partisipasi Sosial	70
4.2.3.3 Dampak Sosial dan Lingkungan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 <i>Two-Way Symmetric</i>	12
Bagan 2.1.1 Diagram Model Komunikasi	13
Bagan 2.2 Kerangka Berpikir	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	86
Lampiran 2 Transkrip Interview	88
Lampiran 3 Dokumentasi Interview	99
Lampiran 4 Kartu Bimbingan	101
Lampiran 5 Riwayat Hidup	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penandatanganan Komitmen Bersama Terkait Pengelolaan Sampah Melalui Bank Sampah	17
Gambar 2.1 Triple Bottom Line	31
Gambar 4.1 Bank Sampah Rukmi	38