

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan Tuhan, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul “**Faktor-Faktor Penghambat Kampanye #PinkVoice Starbucks Indonesia Dalam Rangka Corporate Social Responsibility (Studi Kasus: Starbucks Cideng)**” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penggerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 2) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
- 3) Magdalena Lestari Ginting, S.Sos., MPA., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada Penulis
- 4) Orang tua, keluarga, dan teman-teman penulis, karena senantiasa memberi segala macam bentuk dukungan serta doa, sehingga penulis dapat senantiasa melakukan yang terbaik

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL.....	.ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	.ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	.iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	.iv
ABSTRAK.....	.v
KATA PENGANTAR.....	.vi
DAFTAR ISI.....	.vii
DAFTAR GAMBAR.....	.ix
DAFTAR TABEL.....	.x
DAFTAR LAMPIRAN.....	.xi
BAB I PENDAHULUAN.....	.1
I.1 Latar Belakang Masalah1
I.2 Identifikasi Masalah.....	.11
I.3 Rumusan masalah.....	.11
I.4 Tujuan Penelitian12
I.5 Kegunaan Penelitian12
I.6 Sistematika Penelitian.....	.13
BAB II OBJEK PENELITIAN.....	.15
II.1 Objek Penelitian15
II.2 Sejarah Starbucks.....	.16
II.2.1 <i>Company Profile</i>19
II.3 Kegiatan-Kegiatan CSR Starbucks #PinkVoice23
II.3.1 # <i>PinkVoice</i> 201724
II.3.2 <i>Handover #PinkVoice</i> 201728
II.3.3 Starbucks # <i>PinkVoice</i> 201830
II.4 Kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility) Starbucks.....	.34
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	.45
III.1 Komunikasi.....	.45
III.1.1 <i>Public Relations</i>46
III.2 Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)51
III.2.1 Ruang Lingkup <i>Corporate Social Responsibility</i>51
III.3 Pengertian Kampanye <i>Public Relations</i>54
III.3.1 Strategi Kampanye <i>Public Relations</i>56

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	58
IV.1 Penelitian Terdahulu	58
IV.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian	61
IV.3 Metode Pengumpulan Data.....	63
IV.4 Key Informan dan Informan.....	64
IV.5 Analisis Data.....	65
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
V. 1. Hasil Penelitian	67
V.1.1 Hasil Wawancara	70
V.1.2 Hasil Studi Dokumen	92
V.2. Pembahasan.....	108
V.2.1 Corporate Social Responsibility	109
V.2.2 Kampanye Public Relations	111
BAB VI PENUTUP	113
V.1 Kesimpulan	113
V.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	120
Permohonan Menjadi Responden	123
Pernyataan Persetujuan	124
Pernyataan Persetujuan	125
Pernyataan Persetujuan	126
Pernyataan Persetujuan	127
Interview Guide	128
Interview Guide (sambungan)	129
Transkrip Interview Katherine	130
Transkrip Interview Katherine (sambungan)	131
Transkrip Interview Katherine (sambungan).....	132
Transkrip Interview Katherine (sambungan).....	133
Transkrip Interview Tria dan Dimas.....	134
Transkrip Interview Tria dan Dimas (sambungan).....	135
Transkrip Interview Tria dan Dimas (sambungan).....	136
Transkrip Interview Indra.....	137
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	138
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	139
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	140
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	141
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	142
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	143
Transkrip Interview Indra (sambungan).....	144
Q&A Pink Voice	145

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar I.1 Logo Starbucks	6
Gambar I.2 Logo Mitra Adi Perkasa	7
Gambar I.3 Indeks Kesehatan di Dunia	10
Gambar I.4 Persentase Penyebab Kematian di Dunia 2016	11
Gambar II.2 Jerry Baldwin, Gordon Bowker, dan Zev Siegl	17
Gambar II.3 Starbucks <i>Pike Place Market</i> (1971)	17
Gambar II.4 Howard Schultz	18
Gambar II.2.1 Evolusi Logo Starbucks	20
Gambar II.2.2 Produk Starbucks	22
Gambar II.3.2.1 <i>Handover</i> Starbucks ke Lovepink	30
Gambar II.3.3.1 <i>Pink Zumba</i>	32
Gambar II.3.3.2 <i>Pink Zumba</i>	30
Gambar V.1.2 <i>Official LINE</i> Starbucks Indonesia	74
Gambar V.1.5 # <i>PinkVoice</i> Starbucks Indonesia	74
Gambar V.1.6 # <i>PinkDrinkChallenge</i>	78
Gambar V.1.7 <i>Pink Corner</i> Starbucks Indonesia	80
Gambar V.1.8 Chelsea Islan di # <i>PinkVoice</i>	81
Gambar V.I.2.1 Iklan Starbucks # <i>PinkVoice</i> di Instagram	93
Gambar V.I.2.2 Iklan <i>PinkVoice</i> “Talk About It, Share It, Save More” Instagram	94
Gambar V.I.2.3 Iklan Starbucks x Lovepink di Youtube	95
Gambar V.I.2.4 <i>Pink Talk</i> di Starbucks Kuningan <i>City</i>	96
Gambar V.I.2.5 Peserta <i>Pink Talk</i> di Starbucks Kuningan <i>City</i>	96
Gambar V.I.2.6 <i>Pink Zumba</i> di Beachwalk <i>Mall</i>	97
Gambar V.I.2.7 Iklan <i>Twitter</i> Lovepink Tentang <i>Zumba Class</i>	97
Gambar V.I.2.8 Pendaftaran <i>Pink Zumba</i> di BXChange <i>Mall</i> Bintaro	98
Gambar V.I.2.9 Foto Peserta <i>Pink Drink Challenge</i>	98
Gambar V.I.2.10 # <i>PinkDrinkChallenge</i>	99
Gambar V.I.2.11 Kompilasi Pemenang # <i>PinkDrinkChallenge</i>	100
Gambar V.I.2.12 Peserta # <i>PinkDrinkChallenge</i> @nadyamaudy	100
Gambar V.I.2.13 Peserta # <i>PinkDrinkChallenge</i> @feyashintav	101
Gambar V.I.2.14 Peserta # <i>PinkDrinkChallenge</i> @ephilephil	101
Gambar V.I.2.15 Peserta # <i>PinkDrinkChallenge</i> @sischalhaci	101
Gambar V.I.2.16 Peserta # <i>PinkDrinkChallenge</i> @deaysukapink_	102
Gambar V.I.2.17 Komentar Pada Foto	102
Gambar V.I.2.18 Komentar Akun Instagram Starbucks Indonesia	106
Gambar V.I.2.19 Iklan Tentang <i>Pink Drink</i> Starbucks di Instagram	107
Gambar V.I.2.20 <i>Marketing Collateral Cold Foam Iced Espresso</i>	107
Gambar V.I.2.21 <i>Balance Score Card Weekly</i> 1 Cideng Oktober 2018	108
Gambar V.I.2.22 Promo Untuk <i>Pink Beverage</i>	109
Gambar V.I.2.23 <i>Pink Store Competition</i>	110

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel IV.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	59
Tabel V.1.1.1 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Kampanye # <i>PinkVoice</i> Dalam Rangka Bulan <i>Breast Cancer Awareness</i>	78
Tabel V.1.1.2 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Kegiatan Dalam Rangkaian <i>Pink Voice</i>	79
Tabel V.1.1.3 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Pengetahuan Informan Tentang Kampanye <i>Pink Voice</i>	81
Tabel V.1.1.4 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Keikutsertaan Membeli <i>Pink Drinks</i> Dalam <i>Pink Voice</i>	81
Tabel V.1.1.5 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Donasi Dalam Bentuk Barang Maupun Jasa.....	84
Tabel V.1.1.6 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Dekorasi # <i>PinkVoice</i> Di Gerai Starbucks.....	86
Tabel V.1.1.7 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Pemahaman Arti Dari Kampanye <i>Pink Voice</i>	88
Tabel V.1.1.8 Kutipan Informan (<i>Customer Starbucks</i>) Mengenai Penerimaan Pesan Dari Kampanye <i>Pink Voice</i> Kepada <i>Customers</i>	89
Tabel V.1.1.9 Kutipan Informan (Karyawan Starbucks) Tentang Meningkatnya Kesadaran Terhadap Masalah Dalam <i>Pink Voice</i>	92
Tabel V.1.1.10 Kutipan Informan (Karyawan Starbucks) Tentang Keingintahuan Lebih Lanjut <i>Customers</i> Tentang Kampanye <i>Pink Voice</i> Starbucks	92
Tabel V.1.1.11 Kutipan Informan (Karyawan Starbucks) Kutipan Informan (Karyawan Starbucks) Tentang Meluangkan Waktu Untuk Ikut Menyukseskan Rangkaian Kegiatan <i>Pink Voice</i>	94
Tabel V.1.1.12 Kutipan Informan (Karyawan Starbucks) Tentang Penawaran Minuman <i>Pink Drinks</i> Dalam <i>Pink Voice</i>	95
Tabel V.1.1.13 Kutipan Informan (Karyawan Starbucks) Tentang Donasi Dalam Bentuk Selain Uang (Barang, Jasa, Tenaga) Pada <i>Pink Voice</i>	95
Tabel V.1.1.14 Kutipan Informan Tentang Mengikuti Kegiatan Dalam Rangkaian Kampanye <i>Pink Voice</i>	97
Tabel V.1.1.15 Kutipan Informan Tentang Pemahaman Arti Dari Kampanye <i>Pink Voice</i>	98
Tabel V.1.1.16 Kutipan Informan Tentang Penerimaan Pesan <i>Pink Voice</i> Kepada Karyawan dan Masyarakat	99

DAFTAR LAMPIRAN

Permohonan Menjadi Responden	123
Pernyataan Persetujuan	124
Pernyataan Persetujuan	125
Pernyataan Persetujuan	126
Pernyataan Persetujuan	127
<i>Interview Guide</i>	128
<i>Interview Guide</i> (sambungan)	129
Transkrip <i>Interview Katherine</i>	130
Transkrip <i>Interview Katherine</i> (sambungan)	131
Transkrip <i>Interview Katherine</i> (sambungan)	132
Transkrip <i>Interview Katherine</i> (sambungan)	133
Transkrip <i>Interview Tria dan Dimas</i>	134
Transkrip <i>Interview Tria dan Dimas</i> (sambungan)	135
Transkrip <i>Interview Tria dan Dimas</i> (sambungan)	136
Transkrip <i>Interview Indra</i>	137
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	138
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	139
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	140
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	141
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	142
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	143
Transkrip <i>Interview Indra</i> (sambungan)	144
<i>Q&A Pink Voice</i>	145