

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Program Kegiatan CSR Program Kemitraan Terhadap Citra PT.INTI”, ditujukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Fakultas Marketing Communication Institut Manajemen Telkom.

Kegiatan skripsi ini berupa penelitian yang mengungkap pengaruh pembentukan citra melalui kegiatan CSR. Melalui skripsi ini diungkap bahwa kegiatan CSR kemitraan yang dilakukan PT.INTI memiliki pengaruh dalam pembentukan citra PT.INTI sehingga membentuk suatu citra positif di masyarakat Jawa Barat khususnya Mitra Binaan PT.INTI.

Demikianlah skripsi ini disusun dengan suatu tema tulisan yang dipandang relevan untuk ditelaah lebih lanjut saat ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung selama menyelesaikan skripsi ini :

1. Bapak Ir. Husni Amani selaku Rektor IMT yang telah membantu dalam memperlancar penelitian.
2. Bambang Boediono ST., MT selaku Dekan Sekolah Komunikasi Multi Media Institut Manajemen Telkom.
3. Refi Rifaldi WG, ST., MBA selaku Ketua Program Studi Sekolah Komunikasi Multimedia.
4. Ibu Ira Dwi Mayangsari, S.Sos., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan, petunjuk dan kritik serta saran didalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Agus Mafmud selaku pembimbing di PT.INTI (PERSERO) atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian berlangsung.
6. Bapak dan Ibu penulis, atas segala kasih sayang, bantuan dan dukungannya, baik mental maupun spiritual, serta ilmu, iman dan amal, karena tidak ada hal yang lebih baik daripada hal tersebut.
7. Abang Dadan Rahdian dan Denny Daniswara terima kasih atas dorongan, pengertian, kesabaran, dan doanya sehingga perjalanan panjang menyelesaikan program pendidikan ini akhirnya sampai juga ditujuan.
8. Sahabat seperjuangan Ganes, Reza, Budi, Egi, Dhony, Aldo, Oki. Terima kasih atas semua dukungan, perhatian, dan kesediaannya untuk berbagi dan mendengarkan tak hanya dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman ku tercinta yang selalu memberikan canda dan tawa. Age, Lucky, Irza, Awie, Anung, Umay, Odod, Aris, Adan, Chindy, HeyhoLet'sGo!!!, Dropzone, dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu kalian yang menjadikan hidup ini menjadi lebih hidup.

Bandung, 24 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi dan Strategi PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero).....	2
1.1.3 Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	4
1.1.4 Struktur Organisasi PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero).....	5
1.1.5 Tanggung Jawab Sosial PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero).....	6
1.1.6 Program Kemitraan dan Bina Lingkungan PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	7

1.2 Latar Belakang Penelitian	12
1.3 Perumusan Masalah.....	23
1.3.1 Identifikasi Masalah	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Kegunaan Penelitian.....	24
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	26
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	28
2.1.1 Public Relation	28
2.1.2 Proses Public Relation.....	29
2.1.3 Tujuan Public Relation.....	33
2.1.3.1 Tujuan Berdasarkan Internal Public Relation	36
2.1.3.2 Tujuan Berdasarkan Eksternal Public Relation	37
2.1.4 Corporate Social Responsibility.....	38
2.1.4.1 Tujuan Berkelanjutan	45
2.1.4.2 Lima Pilar Aktivitas Corporate Social Responsibility.....	50
2.1.5 Citra.....	53
2.1.5.1 Citra Perusahaan.....	56
2.1.5.2 Hubungan Public Relation Dengan Reputasi Perusahaan.....	60

2.1.5.3 Proses Pembentukan Citra Perusahaan	63
2.2 PT.INTI dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.....	65
2.3 Penelitian Terdahulu	68
2.4 Kerangka Pemikiran	79
2.5 Hipotesis Penelitian.....	82
2.6 Ruang Lingkup Peneltian	82
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	83
3.2 Operasional Variabel.....	84
3.2.1 Variabel Bebas (X).....	84
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	85
3.3 Tahapan Penelitian	98
3.4 Metode Penarikan Sampel.....	99
3.4.1 Populasi	99
3.4.2 Sampel.....	102
3.4.3 Jenis Sumber Data	103
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	107
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	107
3.5.1.1 Uji Validitas	107
3.5.1.2 Uji Reabilitias.....	108
3.5.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	110
3.6 Teknik Analisis Data	111

3.6.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	114
3.6.2 <i>Method of Successive Interval</i>	118
3.6.3 Uji Hipotesis.....	119
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Karakteristik Responden	124
4.1.1 Karakteristik informasi mengenai Program Kemitraan dan Bina Lingkungan PT.Inti (Persero)	125
4.1.2 Karakteristik lamanya Mitra Binaan PT.Inti mengikuti Program Kemitraan dan Bina Lingkungan PT.Inti (Persero).....	126
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Usaha	128
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	130
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	133
4.2 Analisis Deskriptif.....	134
4.2.1 Pilar Corporate Social Responsibility (X).....	134
4.2.1.1 Sub Variabel Building Human Capital.....	134
4.2.1.2 Sub Variabel Strengthening Economies.....	139
4.2.1.3 Sub Variabel Assessing Social Cohesion.....	144

4.2.1.4 Sub Variabel Encouraging Good Governance.....	148
4.2.2 Citra PT.Inti (Persero) (Y)	157
4.2.2.1 Sub Variabel Product & Service	157
4.2.2.2 Sub Variabel Behaviours & Attitudes	162
4.2.2.3 Sub Variabel Communications.....	166
4.3 Pengaruh Program Kemitraan dan Bina Lingkungan terhadap Citra PT.Inti.....	172
4.3.1 Uji Normalitas	173
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	174
4.3.3 Persamaan Regresi Sederhana.....	175
4.3.4 Koefisien Korelasi.....	177
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	178
4.3.6 Pengujian Hipotesis.....	179
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	183
5.2 Saran.....	186
DAFTAR PUSTAKA	186
LAMPIRAN	189

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	68
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	88
Tabel 3.2 Mitra Binaan PT.Inti per-Wilayah dan per-Sektor	99
Tabel 3.3 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	110
Tabel 3.4 Rekap Uji Validitas dan Reabilitas	111
Tabel 3.5 Reliability Statistics	112
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	117
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Wilayah Mitra Binaan ..	128
Tabel 4.2 Mitra Bina PKBL berdasarkan bidang usaha.....	131
Tabel 4.3 Karakteristik Mitra Bina berdasarkan penghasilan/laba bersih per-bulan	133
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Building Human Capital	134
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Strengthening Economies	139
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Assesing Social Cohesion.....	144
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Encouraging Good Governance.....	148

Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
Variabel Pilar Corporate Social Responsibility...	154
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel	
Product & Service	157
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel	
Behaviours & Attitudes	162
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel	
Communications	166
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
Variabel Citra PT.Inti (Persero).....	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT.Inti.....	6
Gambar 1.2 Kebijakan Kementerian BUMN melalui Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL).....	9
Gambar 1.3 Tiga Pilar Utama PKBL	11
Gambar 2.1 Proses Public Relation.....	30
Gambar 2.2 Enam Modal Utama Corporate Social Responsibility	42
Gambar 2.3 Aspek Tujuan Berkelanjutan	48
Gambar 2.4 Proses Pembentukan Citra.....	61
Gambar 2.5 Empat Faktor Pembentukan Citra	64
Gambar 2.6 Skema Alur Peminjaman Dana PKBL	65
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	81
Gambar 3.1 Tahapan Model Penelitian.....	98
Gambar 3.2 Kurva Distribusi Normal	121
Gambar 4.1 Karakteristik Mitra Bina dalam mendapatkan informasi mengenai PKBL PT.Inti	125
Gambar 4.2 Karakteristik Mitra Bina berdasarkan lamanya mengikuti PKBL PT.Inti	127

Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Pilar Corporate
Social Responsibility156

Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Citra PT.INTI
(Persero).....171

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.Kuisisioner
- 2.Lampiran Data Uji Validitas
- 3.Lampiran Data Penelitian
- 4.Lampiran Output SPSS