

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “**Makna Mitra Binaan Terhadap Program Kemitraan (Studi Fenomenologi Mitra Binaan Yang Mengalami Penunggakan Pengembalian Dana Kemitraan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat)**”.

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, untuk itu skripsi ini dirasakan masih jauh dari sempurna. Pada awal penelitian, penulis mendapatkan dan merasakan beberapa kesulitan, namun berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan serta doa dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Untuk itu dengan segenap hati yang tulus, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir Mochamad Ashari, M.Eng., Ph, D selaku Rektor Telkom University.
2. Ibu Siska Noviaristanti S.Si, MT selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Telkom University.
3. Bapak Hadi Purnama M.Si, dan Ibu Sekar Arum M., S.Sos., M.Si selaku pembimbing penulis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kemudahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberikan keberkahan bagi anda dan keluarga.

4. Kepada ibu saya Maisaroh dan ayah saya Tohir Saleh, yang saya sayangi terima kasih atas doa, kerja keras, dan semangat yang diberikan dapat memotivasi peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Teruntuk adik-adikku Anita Putri dan Nabilla Khairunnisa tersayang yang selalu membagi keceriaan dan dukungannya agar lekas menyelesaikan kuliah.
6. Para pejuang kualitatif Wigih, Alfi, Selma, Nike, Lia terima kasih telah membagi ilmu dan informasinya, suka duka yang kita lalui bersama, juga teman-temanku nabilla, apri, surya, lidya, cia, risty, wafi, idris dan yang lainnya yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan.
7. Kepada Pihak PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat saya ucapkan terima kasih, Bapak Sumarmo selaku kasubag PKBL, Bapak Hadi Selaku Humas, dan Bapak Rizal selaku Kasubag Keuangan yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih Kepada para mitra binaan sebagai informan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya dan bersedia untuk diwawancarai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu saran dan kritik yang memmbangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan dimasa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang komunikasi.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Bandung, 19 September 2013

Tia Marlinda Sari

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Kegunaan Penelitian .....	15
1.4.1 Aspek Teoritis .....	16
1.4.2 Aspek Praktis .....	16
1.5 Tahapan Penelitian .....	16
1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	19
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Tinjauan Teori.....	35
2.2.1 Konsep Komunikasi.....	35
1) Definisi Komunikasi.....	35
2) Prinsip Komunikasi .....	36
3) Fungsi Komunikasi.....	38

4) Komunikasi Dan Budaya.....	39
2.2.2 Teori Makna.....	41
1) Asumsi-Asumsi Manajemen Makna Terkordinasi.....	41
2.2.3 Teori Tindakan Sosial.....	43
1) Teori Tindakan Sosial Max Weber.....	43
2.2.4 Konsep <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	45
1) Definisi <i>Corporate Social</i> <i>Responsibility</i> (CSR).....	45
2) Manfaat <i>Corporate Social</i> <i>Responsibility</i> (CSR).....	46
3) Implementasi <i>Corporate Social</i> <i>Responsibility</i> (CSR ).....	47
4) Hambatan/Tantangan Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	50
2.2.5 Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan (PKBL) Sebagai Implementasi <i>Corporate</i> <i>Social Responsibility</i> (CSR) BUMN.....	51
2.2.6 Program Kemitraan.....	56
1) Definisi Program Kemitraan.....	56
2) Syarat Bagi Calon Mitra Binaan Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero).....	57
3) Tata Cara Pemberian Pinjaman.....	60

4) Proses Kegiatan Mitra Binaan Dalam Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero).....	62
2.2.7 Usaha Kecil dan Menengah (UKM).....	66
1) Definisi Kecil dan Menengah (UKM)...	66
2) Permasalahan Dan Penyebab Kegagalan Usaha Kecil Dan Menengah (UKM).....	67
2.1.8 Motivasi Pelaku Usaha Dalam Melakukan Kegiatan Berwirausaha.....	70
1) Motif Kebutuhan Maslow Teori Hirarki Kebutuhan Maslow.....	70
2.3 Kerangka Pemikiran.....	72

### **BAB III     METODE PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian.....	76
3.2 Metode Penelitian.....	77
3.3 Objek Dan Subjek Penelitian.....	81
3.4 Definisi Konsep .....	87
3.5 Unit Analisis Data .....	89
3.6 Sampel.....	90
3.7 Pengumpulan Data.....	93
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	95
3.9 Teknik Analisis Data.....	97

## **BABIV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Informan.....	100
4.2 Hasil Penelitian.....	111
4.2.1 <i>Meaning Unit</i> .....	114
1) Faktor Internal Dan Eksternal Mitra Binaan Meminjam Dana Kemitraan....	114
2) Faktor Penyebab Penunggakan Dana Kemitraan.....	120
3) Tanggapan Mitra Binaan Dengan Adanya Penunggakan Yang Dialami.....	130
4) Pemahaman Mitra Binaan Terhadap Program Kemitraan.....	135
5) Manfaat Program Kemitraan Bagi Mitra Binaan .....	141
4.2.2 <i>Tekstural And Structural Description</i> .....	148
1) Alasan Mitra Binaan Meminjam Dana Kemitraan.....	149
2) Penyebab Mitra Binaan Mengalami Penunggakan Dana Kemitraan.....	152
3) Makna Mitra Binaan Yang Mengalami Penunggakan Pengembalian Dana Kemitraan Terhadap Program Kemitraan.....	158
4.2.3 <i>Esense Of Phenomenon</i> .....	160
4.3 Pembahasan.....	162

**BAB V      SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	177
5.2 Saran.....	178

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penyaluran Dana Program Bina Lingkungan 2012 PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.....	4
Tabel 1.2	Penyaluran Dana Kemitraan Tahun 2012 Beberapa Cabang PT Jasa Raharja (Persero).....	7
Tabel 1.3	Penyaluran Dana Program Kemitraan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat Tahun 1992 s/d Desember Tahun 2012.....	8
Tabel 1.4	Tahapan Penelitian.....	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1	Karakteristik Informan.....	101
Tabel 4.2	Durasi Pengambilan Data Setiap Informan.....	112
Tabel 4.3	Faktor Internal Dan Eksternal Mitra Binaan Meminjam Dana Kemitraan.....	118
Tabel 4.4	Faktor Penyebab Penunggakan Dana Kemitraan .....	128
Tabel 4.5	Tanggapan Mitra Binaan Dengan Adanya Penunggakan Yang Dialami.....	134
Tabel 4.6	Pemahaman Mitra Binaan Terhadap Program Kemitraan.....	140
Tabel 4.7	Manfaat Program Kemitraan Bagi Perkembangan Usaha Mitra Binaan.....	145

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Prinsip Komunikasi.....	37
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	75
Gambar 3.1	<i>Sustainability</i> PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.....	83
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PKBL.....	86
Gambar 3.3	Lingkaran Pengumpulan Data.....	93
Gambar 4.1	Produk Mitra Binaan Aslina Pepes PT Jasa Raharja.	103
Gambar 4.2	Produk Mitra Binaan PD RKS PT Jasa Raharja.....	105
Gambar 4.3	Produk Mitra Binaan PD Deristalaris PT Jasa Raharja.....	107
Gambar 4.4	Produk Mitra Binaan Elis Regina Craft PT Jasa Raharja.....	109
Gambar 4.5	Produk Mitra Binaan Santalum PT Jasa Raharja.....	111
Gambar 4.6	Skema Alasan Mitra Binaan Meminjam Dana Kemitraan .....	166
Gambar 4.7	Skema Penyebab Penunggakan.....	174
Gambar 4.8	Skema Makna Mitra Binaan Mengenai Program Kemitraan.....	179