

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin, serta senantiasa membasahi hati dan jiwa dengan semangat dan keikhlasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Good Corporate Governance Telkomsel (Studi kasus Pada Program Bandung Tour On Bus di Kota Bandung)” ini dirasakan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik membangun agar bisa lebih lagi pada kesempatan mendatang.

Dalam proses penyusunan penelitian ini, masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam penyajian materi pembahasan maupun teknik penyajian dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki peneliti.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, masukan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya pada pihak-pihak yang telah membantu penelitian ini, yaitu:

1. Prof. Mochamad Ashari, M.Eng., PhD selaku Rektor Telkom University
2. Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University.
3. Ibu Rah Utami Nugrahaini, S.Sos., M.BA selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Telkom University.
4. Bapak Dedi Kurnia Syah Putra, S.Sos.I., M.Ikom selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk bimbingan, koreksi, arahan-arahan strategis yang sangat berharga bagi penulis selama proses penyelesaian laporan skripsi.
5. Semua pendidik, dosen, dan segenap civitas akademika Telkom University yang telah memberikan tambahan ilmu dan wawasan bagi penulis.
6. Kedua orang tua Tn. Yulius dan Nyonya Nani Yuningsih, atas semua jasa yang tak ternilai harganya yang telah diberikan, atas kerja keras, binaan, dukungan, dan didikan selama ini dan menjadi pelita cahaya semangat dalam setiap langkah penulis.

7. Adik-adikku, Ahmad Rizky Prayogi dan Annisa Khansa Pratiwi, selalu semangat untuk mencari ilmu. Mari kita sama-sama berikan yang terbaik untuk kedua orang tua kita yang telah mendidik kita selama ini.
8. Intan Fauziah, terima kasih atas semua yang telah dilakukan, terima kasih telah banyak memberikan do'a, waktu, dukungan, semangat, perhatian, yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
9. HRD PT. Telkomsel regional Jabodetabek-Jabar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang di bagian Corcomm, sehingga membantu memudahkan penulis dalam proses pencarian data.
10. Bu Husnita selaku Head of Corporate Communication Regional Jabodetabek-Jabar atas bantuan, dukungan kepada penulis selama proses pencarian informasi.
11. Pak Indra Prayoga, atas rekomendasi dan kesempatan kepada penulis sehingga bisa melaksanakan magang.
12. Mas Xtoreddy selaku Staf Corcomm Telkomsel, atas bimbingan, dukungan, informasi yang telah diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
13. Bapak Nicolaus selaku Kepala BP2KB, atas kesempatannya untuk dimintai informasi mengenai program Bandung Tour On Bus.
14. Teman-teman Prodi Ilmu Komunikasi 2010 yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah banyak memberikan bantuan, semangat kepada penulis dan atas kebersamaan kita dalam perjuangan sebagai mahasiswa Ikom selama ini.
15. Serta seluruh pihak yang tidak mengurangi rasa hormat yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT melimpahkan balasan pahala kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung penulis. Terlepas dari kekurangan yang ada, semoga skripsi ini bermanfaat bagi perusahaan, penelitian selanjutnya dan perkembangan Ilmu Komunikasi.

Bandung, 26 September 2014

Penulis,

Sandho Aditya Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Aspek Teoritis	7
1.4.2 Aspek Praktis.....	8
1.5 Tahapan Penelitian.....	8
1.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	10
1.6.1 Lokasi Penelitian	10
1.6.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Teori.....	21
2.2.1 Teori Komunikasi	21
2.2.1.1 Tinjauan Komunikasi.....	22
2.2.1.2 Proses Komunikasi	23
2.2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi	24
2.2.2 Corporate Social Responsibility	25
2.2.2.1 Aktivitas CSR	27
2.2.2.2 Kategori CSR.....	30
2.2.2.3 Corporate Philanthropy	31
2.2.3 Komunikasi Corporate Social Responsibility.....	33
2.2.3.1 Fungsi Komunikasi CSR	35
2.2.3.2 Strategi Komunikasi CSR.....	35
2.2.3.3 Cyber CSR	36
2.2.4 Corporate Communication.....	39
2.2.4.1 Fungsi Corporate Communication	39

2.2.5 Community Relations	40
2.2.5.1 Manfaat Community Relations	42
2.2.6 Teori Stakeholder	42
2.2.7 Teori Legitimasi	44
2.2.8 Good Corporate Governance	45
2.2.8.1 Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance	47
2.2.8.2 Tujuan dan Manfaat GCG.....	50
2.3 Kerangka Pemikiran.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Paradigma Penelitian	52
3.2 Metode Penelitian	54
3.3 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
3.3.1 Sejarah Perusahaan Telkomsel.....	57
3.3.2 Visi dan Misi Telkomsel.....	58
3.3.3 Budaya PT Telkomsel.....	59
3.3.4 Logo dan Slogan PT Telkomsel.....	60
3.3.5 Struktur Organisasi Humas PT Telkomsel.....	61
3.3.5.1 Job Description.....	63
3.3.6 Program Bandung Tour On Bus.....	65
3.4 Definisi Konsep	66
3.5 Unit Analisis.....	66
3.6 Informan	67
3.7 Teknik Pengumpulan Data	69
3.7.1 Data Primer	69
3.7.2 Data Sekunder	70
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	70
3.9 Teknik Analisis Data	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Karakteristik Narasumber	75
4.2 Hasil Penelitian.....	77
4.2.1 Konsep Umum dan Latar Belakang CSR Bandug Tour On Bus Telkomsel.....	78
4.2.2 Program CSR Bandung Tour On Bus	83
4.2.3 Komunikasi CSR Program Bandung Tour On Bus.....	91
4.3 Pembahasan	96
4.3.1 Membangun GCG Telkomsel melalui Program CSR Bandung Tour On Bus	96
4.3.1.1 Kebijakan Tata Kelola Perusahaan (GCG) Telkomsel.....	96
4.3.1.2 Responsibilitas	99
4.3.1.3 Transparansi	103

4.3.1.4 Akuntabilitas	109
4.3.2 Tujuan Pelaksanaan Program Bandung Tour On Bus.....	110
4.3.2.1 Membangun dan Menjaga Reputasi Perusahaan.....	110
4.3.2.2 Membangun Good Corporate Governance Telkomsel.....	112
4.3.2.3 Menjalin Hubungan Baik dengan Regulator	113
4.3.3 Komunikasi CSR Program Bandung Tour On Bus.....	113
4.3.3.1 Tim Corporate Communications Telkomsel	114
4.3.3.2 Stakeholders Telkomsel	117
4.3.3.3 Strategi Komunikasi CSR Telkomsel	117
4.3.3.4 Penerapan Strategi Komunikasi dalam Membangun GCG	124
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Simpulan	125
5.2 Saran	127
5.3 Implikasi Penelitian	127
5.3.2 Implikasi Akademis	127
5.3.3 Implikasi Praktis	128

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Program CSR perusahaan seluler di Indonesia	4
Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung	6
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Obyek Wisata, Taman Rekreasi/Museum di Kota Bandung Tahun 2013	6
Tabel 1.4 Waktu Penelitian	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Skripsi)	13
Tabel 2.2 Jurnal Nasional	16
Tabel 2.3 Jurnal Internasional	19
Tabel 2.4 Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance	47
Tabel 3.1 Model Asumsi Filosofis Paradigma Konstruktivis	53
Table 3.2 Unit Analisis	67
Tabel 3.2 Informan Penelitian	68
Tabel 4.1 Pengambilan Data Setiap Informan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi	22
Gambar 2.2. Konsep Triple Bottom Line.....	27
Gambar 2.3. Kerangka Kerja Komunikasi Korporat.....	36
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran	51
Gambar 3.1. Logo Telkomsel.....	60
Gambar 3.2. Struktur Organisasi.....	62
Gambar 3.3. Triangulasi Data	73
Gambar 4.1. Kebijakan PT Telkomsel	81
Gambar 4.2. Telkomsel Bersama Pemkot Bandung dalam Rapat Perencanaan Bandros	86
Gambar 4.3. Proses Pembuatan Bandros.....	87
Gambar 4.4. Kerangka Kerja GCG PT Telkom	98
Gambar 4.5. Pemberian Dana kepada Pemkot Bandung.....	106
Gambar 4.6. Penandatanganan Kontrak Kerja Sama	107
Gambar 4.7. Screenshot Berita Bandros di Tribun Jabar	108
Gambar 4.8. Screenshot Berita Bandros	108
Gambar 4.9. Penghargaan Soegeng Sarijadi	112
Gambar 4.10. E-mail Hot News Telkomsel	119
Gambar 4.11. Screenshot Link Unduh Laporan Tahunan Telkomsel	120
Gambar 4.12. Halaman CSR Telkomsel	121
Gambar 4.13. Screenshot Video Bandros Telkomsel.....	123