

**ANALISIS IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
DALAM MEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN PT PLN (PERSERO)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,
Universitas Bakrie



DIPTA RACHMATSYAH

1151003175

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dipta Rachmatsyah

NIM :115003175

Tanda Tangan : 

Tanggal : 9 September 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Dipta Rachmatsyah

NIM : 1151003175

Program Studi : Ilmu Komunikasi

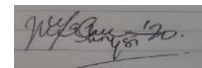
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Implementasi *Corporate Social Responsibility* Dalam Membentuk Citra Perusahaan PT.PLN (Persero)

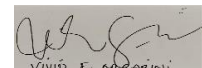
Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pertanyaan yang diperlakukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : **Mirana Hanathasia, S.Sos., M.MediaPrac**



Pembimbing 2 : **Dr. Fitri Argarini B.Arts**



VIVIO F. ARGARINI

Penguji 1 : **Dr. Hifni Alifahmi, S.Sos., M.Si**



Penguji 2 : **Dr. Kususanti, M.Si., CDM**



Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 September 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, saya menyadari bahwa tanpa bantuan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Terima kasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan berkah dan rahmat-Nya. Karena kuasa dan nikmat Allah saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

2. Orangtua dan Keluarga Penulis

Terima kasih sebanyak-sebanyaknya untuk Mama, Papa dan Kakak penulis yang telah memberikan dukungan secara materiil dan immaterial selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

3. Ibu Mirana Hanathasia, MmediaPrac

Terima kasih kepada Ibu Mirana selaku dosen pembimbing 1 skripsi penulis atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Serta selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Dr. Fitri Argarini B.Arts

Terima kasih kepada Ibu Vivid selaku dosen pembimbing 2 skripsi penulis atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Serta selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Dr. Hifni Alifahmi, M.Si

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Hifni yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi salah satu mahasiswa yang diuji dalam seminar proposal serta telah memberikan masukan terkait penelitian ini.

6. Para Dosen Ilmu Komunikasi

Terima kasih kepada seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah menuntun penulis dan seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie selama masa perkuliahan berlangsung.

7. Civitas Akademik Universitas Bakrie

Terima kasih kepada seluruh staff dari biro-biro Universitas Bakrie atas bantuannya selama proses perkuliahan penulis, dari awal proses belajar dimulai sampai selesai.

8. Annisa Suci Fajreha

Terima kasih penulis sampaikan kepada Annisa Suci Fajreha yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya atas segala bentuk dukungan yang diberikan kepada penulis. Semoga dapat meraih keinginan dan cita-cita kita masing-masing.

9. Teman-teman PR 2015

Terima kasih kepada teman-teman *Public Relations* angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan, pengalaman, suka cita kepada penulis dalam melewati setiap proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

10. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2015

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman Komunal 2015 yang telah menyemangati penulis serta memberikan dukungan dari awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu.

Jakarta, 9 September 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dipta Rachmatsyah', written in a cursive style.

Dipta Rachmatsyah

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dipta Rachmatsyah
NIM : 1151003175
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti None eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Implementasi *Corporate Social Responsibility* Dalam Membentuk Citra Perusahaan PT.PLN (Persero)”

Beserta perangkat yang ada, dengan hak bebas Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 September 2020

Yang menyatakan,



(Dipta Rachmatsyah)

**ANALISIS IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
DALAM MEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN PT PLN (PERSERO)**

Dipta Rachmatsyah

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang Analisis Implementasi *Corporate Social Responsibility* “PLN Peduli Banjir Jabodetabek 2020” Dalam Membentuk Citra Perusahaan PT.PLN (Persero). Penelitian ini menggunakan teori Konsep Piramida CSR Archie B. Carrol (2016) dan Pengukuran Citra Perusahaan (Sutojo,2004:96). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer pada penelitian ini didapatkan dengan wawancara dan data sekunder didapatkan dari studi pustaka yang menggunakan triangulator sumber. Lima informan pada penelitian ini adalah pihak yang memiliki keterlibatan dengan kegiatan *Corporate Social Responsibility* PLN Peduli Banjir Jabodetabek 2020 dan masyarakat yang turut merasakan kegiatan tersebut. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dalam implementasi CSR PT PLN (Persero) sudah mengaplikasikan empat konsep Piramida CSR dengan baik dan citra yang terbentuk terhadap PT PLN (Persero) memiliki citra yang positif dari masyarakat. Saran berdasarkan hasil penelitian ini adalah PT PLN seharusnya dapat mempertahankan citra positif yang sudah dicapai saat ini.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, Citra Perusahaan, PLN Peduli Banjir Jabodetabek 2020

**ANALYSIS IMPLEMENTATION OF CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY IN FORMING CORPORATE IMAGE OF PT PLN
(PERSERO)**

Dipta Rachmatsyah

ABSTRACT

This study describes the analysis of the implementation of Corporate Social Responsibility “PLN Peduli Banjir Jabodetabek 2020” in forming the corporate image of PT PLN (Persero). This study uses the theory of CSR Pyramid Concept by Archie B. Carrol’s (2016) and the measurement of corporate image (Sutojo, 2004:96). This research is descriptive qualitative. Primary data sources in this study were obtained through interview and secondary data were obtained from literature studies using triangulator source. Five informants in this study are parties who have been involved with the Corporate Social Responsibility of PLN Peduli Banjir Jabodetabek 2020 and community who also experienced these activities. The results of this study explain that in the implementation of CSR PT PLN (Persero) has applied the four concepts of the CSR Pyramid well and the image formed against PT PLN (Persero) has a positive image from the community. Suggestions based on the results of this study are that PT PLN should be able to maintain the positive image that has been achieved at this time.

Keywords : *Corporate Social Responsibility, Corporate Image, PLN Peduli Banjir Jabodetabek 2020*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	8
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Teoritis.....	17
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 Peran Public Relations.....	18
2.2.3 Corporate Social Responsibility (CSR).....	20
2.2.4 Konsep Piramida CSR.....	23
2.2.5 Jenis-jenis CSR.....	25
2.2.6 <i>Triple Bottom Line</i>	27
2.2.7 Pengertian Citra Perusahaan.....	29

2.2.8 Elemen Citra Perusahaan	31
2.2.9 Pengukuran Citra Perusahaan	33
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian.....	37
3.2 Objek Penelitian.....	37
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Sumber Data.....	38
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Operasionalisasi Konsep	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	43
3.7 Keterbatasan Penelitian	45
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil PT PLN (Persero).....	48
4.1.2 Kegiatan Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT PLN (Persero) “PLN Peduli”	50
4.1.3 Profil Informan	51
4.1.4 Subjek Triangulator	53
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Implementasi Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i> PT PLN (Persero) Melalui Tahapan Piramida CSR	54
4.2.2 Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> melalui Pembentukan Citra Perusahaan	63
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Analisis Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> melalui Model Piramida CSR.....	69
4.3.2 Citra Yang Terbentuk dari Implementasi CSR PT PLN (Persero)	77
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN	84

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85
5.2.1 Saran Teoritis	85
5.2.2 Saran Praktis.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
Buku	87
Jurnal	88
Internet	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita Banjir Jabodetabek 2020	3
Gambar 1.2 Kegiatan CSR PT PLN (Persero)	4
Gambar 2.1 Konsep Piramida CSR Archie B. Carrol	23
Gambar 2.2 Konsep <i>Triple Bottom Line</i>	28
Gambar 4.1 Logo PT PLN (Persero)	49
Gambar 4.2 Prima R. Ardhanie	51
Gambar 4.3 Mirza	51
Gambar 4.4 Sutrisno	52
Gambar 4.5 Adang	52
Gambar 4.6 Ridha Putra	53
Gambar 4.7 Willy Bachtiar	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	36
------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep	41