

**PENGARUH INTERNAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT PERUSAHAAN GAS
NEGARA (PERSERO) TBK**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi



FIKA FAUZIATI

1131003017

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fika Fauziati

NIM : 1131003017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 4 September 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fika Fauziati
NIM : 1131003017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Internal Corporate Social Responsibility
Terhadap Keterikatan Karyawan PT Perusahaan
Gas Negara (Persero) Tbk.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Mirana Hanathasia S.Sos. MMediaPrac.

(*Mirana*)

Pembimbing 2 : M. Th. Anitawati, Ir, M.S, M.Sc.

(*Anitawati*)

Penguji 1 : Dr. Prima Mulyasari A, S.Sos, M.Si.

(*Prima*)

Penguji 2 : Dra. Suharyanti, M.S.M.

(*Suharyanti*)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 September 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan 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 Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada.

1. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah mendukung saya secara moril dengan memberikan arahan sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Mirana Hanathasia, S.Sos., MmediaPrac. selaku pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk membantu, memberikan arahan dan masukan, serta mendukung saya dari awal pembuatan hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu M. Th. Anitawati, Ir. M.S, M.Sc. selaku pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk membantu, memberikan arahan dan masukan, serta mendukung saya dari awal pembuatan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Orang tua saya Fadil Zuhro dan Ati Ganiarti, Papa dan Mama tercinta. Terima kasih telah memberikan dukungan moril berupa motivasi dan doa yang tiada henti, serta dukungan materiil dalam penyelesaian kuliah saya.
5. Untuk kakak saya Faisal Dharmansah, terima kasih selalu berbagi pengalaman soal perkuliahannya ya kak sehingga mendorong saya untuk lebih termotivasi lagi dalam menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.
6. *To the one who always loves and supports me anytime and anywhere,* Robih Adnan Bahar. Terima kasih sudah menjadi pendorong emosi positif dan peredam emosi negatif saya, serta selalu sabar mendengar keluh kesah saya terkait perkuliahan hingga mengenai tugas akhir ini. *I love you.*

7. Untuk Mas Erick Taufan, SE. MM(CSR). CSRS *my favorite usher from CSR Division* PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, terima kasih atas kebaikan mas selama ini yang selalu meluangkan waktunya untuk mendukung dan memberikan arahan kepada saya sejak magang hingga riset skripsi.
8. Terima kasih kepada Ibu dan Bapak karyawan CSR *Division* PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk yaitu Ibu Enik, Bapak Sonny, Bapak Kholis, Bapak Pur, Mba Yona, Mba Ade, Ibu Vira, Mas Anto, Mas Heri, Mba Julian, dan Mas Kemal yang sangat baik dalam mengajarkan saya tentang aspek-aspek CSR di PGN serta mau berbagi ruang dan waktunya sejak saya magang hingga melakukan riset skripsi
9. Seluruh karyawan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis dalam pengumpulan informasi dan data penelitian yang dibutuhkan
10. Untuk Alda Gustari sahabat saya selama 10 tahun, terima kasih telah memberikan semangat yang nyata kepada saya, semangat dan dukungan yang benar-benar membuat saya tergerak untuk menyelesaikan tugas akhir ini yang bahkan mengalahkan kepedulian saya terhadap diri saya sendiri.
11. *To my favorite squad, UNO!* Terima kasih kalian sudah menjadi sahabat saya sejak pertama menjadi mahasiswa sampai sekarang kita mau lulus bareng. Terima kasih atas dukungannya ya Andina, Ucup, Syima, Tatcha, Abel, Gladys Arini, Gladys Calista. *See you on top guys!*
12. *To my favorite girls talk group, Flowery Girls!* Terima kasih ya Hani, Vanni, Nariza, Rifqa, Lia, Khansa, Dinda, Nada, Lintang, dan Bulan sudah menjadi motivasi saya karena kalian adalah cermin wanita yang hebat.

Jakarta, 4 September 2017



Fika Fauziati

(Penulis)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fika Fauziati
NIM : 1131003017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Keterikatan Karyawan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir 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 : 4 September 2017

Yang menyatakan



(Fika Fauziati)

PENGARUH INTERNAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK

Fika Fauziati

ABSTRAK

Bisnis yang mengakui kepentingan adanya sebuah tanggung jawab sosial seringkali lebih memiliki karyawan yang cenderung puas terhadap pekerjaannya, menerapkan nilai-nilai perusahaan, dan berkomitmen untuk mencapai kesuksesan organisasinya. Corporate Social Responsibility (CSR) mempunyai dampak positif pada keterikatan karyawan karena CSR umumnya dianggap sebagai hal yang berhubungan dengan visi, misi, nilai, dan budaya perusahaan dengan cara yang praktis. Berdasarkan persepsi, karyawan mengembangkan pandangan positif dan negatif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Semakin pekerjaan dan lingkungan kerjanya memenuhi kebutuhan dan kepribadian karyawan, maka meningkat pula derajat kepuasan kerjanya sehingga dapat mengarahkan keterikatan karyawan karena hanya karyawan yang merasa puas yang dapat menimbulkan keterikatan terhadap perusahaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah CSR memiliki pengaruh terhadap keterikatan karyawan melalui kepuasan kerja. Metode penelitian yang digunakan yaitu teknik analisis jalur (*path analysis*). Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu melalui pembagian kuisioner penelitian kepada responden yang ditentukan berdasarkan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi CSR secara signifikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh langsung terhadap keterikatan karyawan. Secara keseluruhan, dimensi CSR memiliki pengaruh yang positif secara tidak langsung terhadap keterikatan karyawan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk melalui aspek kepuasan kerja.

Kata kunci: Internal Corporate Social Responsibility (CSR), kepuasan kerja, keterikatan karyawan

**PENGARUH INTERNAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT PERUSAHAAN GAS
NEGARA (PERSERO) TBK**

Fika Fauziati

ABSTRACT

Businesses that acknowledges the importance of corporate social responsibility has been known to have employees that are satisfied with their work, implements the company's values, and committed to achieving the success of the organization. Corporate Social Responsibility (CSR) has a positive impact in employee engagement as CSR is generally associated to the company's vision, mission, values, and culture in a practical manner. Depending on their perception, employees develop both positive and negative attitude towards their work and their surroundings. A working environment that meets the demands of each employee would generate a greater sense of fulfillment and therefore establish a feeling of attachment to the company. This analysis aims at understanding the effects of CSR and its influence on employee engagement through job satisfaction. The research method implemented in this analysis is path analysis. Through a simple random sampling, questionnaires were distributed to selected individuals. The result of the analysis shows that, not all elements of CSR has significant effect to the employee's work satisfaction levels. However, the satisfaction levels significantly affect the employee engagement. In conclusion, CSR indirectly influence the employee engagement of PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. through work satisfaction aspects.

Keyword: Internal Corporate Social Responsibility (CSR), job satisfaction, employee engagement

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
1.PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
2. KERANGKA TEORETIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Teoretis ... Error! Bookmark not defined.	4
2.2.1 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)	Error!
Bookmark not defined.	4
2.2.2 Kepuasan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Teori Stakeholder (<i>Stakeholder Theory</i>)	30
2.2.4 Keterikatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>).....	31
2.2.5 Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>).....	34
2.3 Kerangka Teoretis	35
2.4 Hipotesis	38
3. METODOLOGI PENELITIAN	39

3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampling	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampling	40
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	4Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	50
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Keterbatasan Penelitian	53
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk	54
4.1.2 Visi, Misi dan Budaya PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	55
4.1.3 Corporate Social Responsibility PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk	56
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Karakteristik Responden.....	59
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel	62
4.2.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	70
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	7Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	8Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Perbedaan Perspektif Responden Terhadap Dimensi CSR, Kepuasan Kerja, dan Keterikatan Karyawan	8Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Langsung Dimensi CSR Terhadap Kepuasan Kerja.....	94
4.3.3 Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja terhadap Keterikatan Karyawan.....	102
4.3.4 Pengaruh Tidak Langsung Dimensi CSR Terhadap Keterikatan Karyawan melalui Kepuasan Kerja.....	107

5. KESIMPULAN	112
5.1 Simpulan.....	112
5.2 Saran.....	11Error! Bookmark not defined.
6. DAFTAR PUSTAKA	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya .	Error! Bookmark not defined.	4
Tabel 2.2 Aspek Kepuasan Kerja dalam Konteks CSR		30
Tabel 2.3 Interest Stakeholder terhadap Perusahaan		32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian		43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	6Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.2 Perolehan Jawaban Responden Terkait CSR to Environment		62
Tabel 4.3 Perolehan Jawaban Responden Terkait CSR to Equal Opportunity		64
Tabel 4.4 Perolehan Jawaban Responden Terkait CSR to Personnel		66
Tabel 4.5 Perolehan Jawaban Responden Terkait Kepuasan Kerja.....		67
Tabel 4.6 Perolehan Jawaban Responden Terkait Employee Engagement		69
Tabel 4.7 Interpretasi Nilai Corrected Item- Total Correlation		70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	7Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....		72
Tabel 4.10 Model <i>Summary</i> Dimensi CSR terhadap Kepuasan Kerja		74
Tabel 4.11 Hasil Uji F Dimensi CSR terhadap Kepuasan Kerja		74
Tabel 4.12 Koefisien Regresi Linear Berganda Dimensi CSR terhadap Kepuasan Kerja		75
Tabel 4.13 Model <i>Summary</i> Kepuasan Kerja terhadap Keterikatan Karyawan		78
Tabel 4.14 Hasil Uji F Kepuasan Kerja terhadap Keterikatan Karyawan		79
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Linear Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Karyawan		79
Tabel 4.16 Kontribusi Langsung, Tidak Langsung, dan Total Variabel Independen secara Simultan terhadap Variabel Dependen	8Error! Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Employee Engagement di Indonesia	3
Gambar 1.2 Bagan CSR PGN	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian <i>The Effect of Corporate Social Responsibility on Employee Engagement: Evidence from China</i>	Error! Bookmark not defined. 0
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian <i>The Effect of Corporate Social Responsibility, Pride in Membership, Job Satisfaction, and Employee Engagement</i>	Error! Bookmark not defined. 1
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian Linkage between perceived corporate socialresponsibility and employee engagement: Mediation effect of organizational identification	Error! Bookmark not defined. 2
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian <i>Relationship Between Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined. 3
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Diagram Jalur Model Struktural	51
Gambar 4.1 Logo PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk	55
Gambar 4.2 Sub Struktur – 1, Hipotesis (a), (b), dan (c)	73
Gambar 4.3 Sub Struktur – 2, Hipotesis (d).....	78
Gambar 4.4 Gabungan Sub-Struktur – 1 dan 2	8Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Koefisien Sub-Struktur – 1 dan 2.....	8Error! Bookmark not defined.

No table of contents entries found.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2. Surat Persetujuan Permohonan Penelitian

Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4. Data Responden

Data Demografik Responden

Hasil Jawaban Responden

Lampiran 5. Data SPSS

Uji Validitas

Uji Reliabilitas

Uji Hipotesis