

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (Pengolahan Sampah) Terhadap Citra PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten (Studi Kasus di Komplek Griya Taman Lestari Kecamatan Tanjungsari, Sumedang Jawa Barat)”, ditujukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Kegiatan skripsi ini berupa penelitian yang mengungkap pengaruh pembentukan citra melalui kegiatan CSR. Melalui skripsi ini diungkap bahwa kegiatan CSR pengolahan sampah yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki pengaruh dalam pembentukan citra PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sehingga membentuk suatu citra positif di masyarakat khususnya warga Kompleks perumahan Griya Taman Lestari, Kecamatan Tanjungsari, Sumedang Jawa Barat.

Demikian 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 Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng.,PhD selaku rektor Telkom University yang telah membantu dalam memperlancar penelitian.
2. Bapak Dr. Jafar Sembiring selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis yang telah membantu dalam memperlancar penelitian ini.
3. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis.
4. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, petunjuk dan kritik serta saran didalam penyusunan skripsi ini.

5. Jajaran staf Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian berlangsung.
6. Bapak Fattah terimakasih atas segala bantuan serta informasi yang diberikan terkait program pengolahan sampah di Kompleks Griya Taman Lestari.
7. Kepada orang tuaku tercinta, Ibu Erni Setianingsih dan Nenek Kiki serta Adik-adik (Anesza Adrian dan Mutia Puspita Sari) tersayang terimakasih atas inspirasi, doa, motivasi yang diberikan, serta dukungan baik materiil maupun non materiil.
8. Jajaran staf sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan Aldi, Dila, Utami, Fina, Ricki. Terimakasih atas semua dukungan, perhatian, dan kesediannya untuk berbagi dan mendengarkan tak hanya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun untuk pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, Juni 2014

Penulis

Monita Mustika Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	
1.4.1 Aspek Teoritis	10
1.4.2 Aspek Praktis	10
1.5 Tahapan Penelitian	11
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	12
1.6.2 Waktu Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Tinjauan Teori	26
2.2.1 Komunikasi	26
2.2.2 <i>Public Relations</i>	27
2.2.2.1. <i>Proses Public Relations</i>	28
2.2.2.2. <i>Khalayak Public Relations</i>	28
2.2.2.3. <i>Fungsi Public Relations</i>	29
2.2.2.4. <i>Strategi Public Relations</i>	30
2.2.3 <i>Corporate Social Responsibility</i>	32
2.2.3.1 <i>Aktivitas Corporate Social Responsibility</i>	32

2.2.3.2 Pendekatan CSR.....	34
2.2.3.4 Lima Pilar Aktivitas CSR	35
2.2.4 Citra	36
2.2.4.1 Citra Perusahaan.....	37
2.2.4.2 Peran Citra Perusahaan	39
2.2.4.3 Proses Pembentukan Citra Perusahaan	40
2.3 Hipotesis	41
2.4 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Subjek/Objek Penelitian	
3.3.1 Subjek Penelitian.....	45
3.3.2 Objek Penelitian	45
3.4 Operasional Variabel.....	46
3.4.1 Skala Pengukuran	48
3.5 Populasi dan Sampel	
3.5.1 Populasi	48
3.5.2 Sampel	49
3.5.2.1 Jumlah Sampel	49
3.5.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.6 Pengumpulan Data.....	50
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	
3.7.1 Uji Validitas.....	50
3.7.2 Uji Reliabilitas	52
3.8 Teknik Analisis Data	
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	53
3.8.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	55
3.8.3 Analaisis Korelasi Product Moment.....	56
3.8.4 Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	60

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	63
4.2	Hasil Analisis	
4.2.1	Indikator <i>Building Human Capital</i>	64
4.2.2	Indikator <i>Strengthening Economies</i>	67
4.2.3	Indikator <i>Assesing Social Cohesion</i>	69
4.2.4	Indikator <i>Encouraging Good Governance</i>	72
4.2.5	Indikator <i>Protecting The Environment</i>	75
4.2.6	Indikator <i>Product dan Service</i>	77
4.2.7	Indikator <i>Behaviours dan Attitudes</i>	80
4.2.8	Indikator <i>Environment</i>	83
4.2.9	Indikator <i>Communications</i>	85
4.3	Hasil Perhitungan.....	87
4.4	Uji Asumsi Klasik	109
4.4.1	Uji Normalitas	110
4.4.2	Uji Autokorelasi	110
4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	111
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	112
4.6	Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	113
4.7	Uji Hipotesis	114
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	122
Daftar Pustaka		
Lampiran		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kategori Perusahaan Berdasarkan Tujuan CSR.....	34
Gambar 2.2 Faktor Pembentukan Citra.....	40
Gambar 2.3 Proses Pembentukan Citra.....	41
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum <i>Building Human Capital</i>	89
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Strengthening Economies</i>	91
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Assesing Social Cohesion</i>	94
Gambar 4.8 Garis Kontinum Encouraging Good Governance	96
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Protecting The Environment</i>	96
Gambar 4.10 Garis Kontinum Corporate Social Responsibility (X)	99
Gambar 4.11 Garis Kontinum <i>Product & Service</i>	101
Gambar 4.12 Garis Kontinum <i>Behaviours And Attitudes</i>	102
Gambar 4.13 Garis Kontinum <i>Environment</i>	105
Gambar 4.14 Garis Kontinum <i>Communications</i>	107
Gambar 4.15 Garis Kontinum Citra (Y)	109
Gambar 4.16 Kurva Uji T	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggungjawab Sosial Perusahaan Berdasarkan Jumlah Kegiatan dan Dana.....	3
Tabel 1.2 Kegiatan CSR Berdasarkan Jumlah Kegiatan dan Dana	3
Tabel 1.3 Kegiatan CSR PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Tahun 2013	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	58
Tabel 4.1 Jawaban Kuesioner No.1	65
Tabel 4.2 Jawaban Kuesioner No.2	66
Tabel 4.3 Jawaban Kuesioner No.3	67
Tabel 4.4 Jawaban Kuesioner No.4	67
Tabel 4.5 Jawaban Kuesioner No.5	68
Tabel 4.6 Jawaban Kuesioner No.6	69
Tabel 4.7 Jawaban Kuesioner No.7	70
Tabel 4.8 Jawaban Kuesioner No.8	71
Tabel 4.9 Jawaban Kuesioner No.9	71
Tabel 4.10 Jawaban Kuesioner No.10	72
Tabel 4.11 Jawaban Kuesioner No.11	73
Tabel 4.12 Jawaban Kuesioner No.12	74
Tabel 4.13 Jawaban Kuesioner No.13	75
Tabel 4.14 Jawaban Kuesioner No.14	76
Tabel 4.15 Jawaban Kuesioner No.15	76
Tabel 4.16 Jawaban Kuesioner No.16	77
Tabel 4.17 Jawaban Kuesioner No.17	78
Tabel 4.18 Jawaban Kuesioner No.18	79
Tabel 4.19 Jawaban Kuesioner No.19	80
Tabel 4.20 Jawaban Kuesioner No.20	81
Tabel 4.21 Jawaban Kuesioner No.21	81

Tabel 4.22 Jawaban Kuesioner No.22	82
Tabel 4.23 Jawaban Kuesioner No.23	83
Tabel 4.24 Jawaban Kuesioner No.24	85
Tabel 4.25 Jawaban Kuesioner No.25	85
Tabel 4.26 Jawaban Kuesioner No.26	86
Tabel 4.27 Jawaban Kuesioner No.27	87
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Building Human Capital....	88
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Strengthening Economies	90
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Assessing Social Cohesion.....	92
Tabel 4.31Tanggapan Responden Mengenai Encouraging Good Governance.....	94
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Protecting The Environment.....	96
Tabel 4.33 Penilaian Responden Terhadap Corporate Social Responsibility (X).....	98
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Product & Service.....	100
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Behaviours And Attitudes.....	102
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Environment	104
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Mengenai Communications.....	105
Tabel 4.38 Penilaian Responden Terhadap Citra.....	108
Tabel 4.39 Uji Normalitas.....	110
Tabel 4.40 Hasil Uji Autokorelasi	111
Tabel 4.41 Uji Heterokedastisitas	111
Tabel 4.42 Analisis Regresi Linear Sederhana	112
Tabel 4.43 Analisis Koefisien Korelasi Product Moment	113