

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM CSR TERHADAP CITRA
PERUSAHAAN DI MATA MITRA BINAAN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA CDC DIY**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I kom)**

**oleh:
IVONNE OKTAVIANA
08 09 03441 / kom**

Dosen Pembimbing: Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PROGRAM CSR TERHADAP CITRA

PERUSAHAAN DI MATA MITRA BINAAN PT. TELEKOMUNIKASI

INDONESIA CDC DIY

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

IVONNE OKTAVIANA
No. Mhs : 08 09 03441/KOM

Disetujui oleh :

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.
Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Program CSR Terhadap Citra**

Perusahaan di Mata Mitra Binaan PT. Telekomunikasi Indonesia CDC DIY

Penyusun : Ivonne Oktaviana

NIM : 08 09 03441

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari/Tanggal : Jumat, 14 Desember 2012

Pukul : 10.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 2 Kampus 4 Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si.
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si
Penguji I

Drs. Setio Budi HH, M.Si
Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ivonne Oktaviana

No. Mahasiswa : 08 09 03441

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : **PENGARUH KUALITAS PROGRAM CSR
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI MATA MITRA BINAAN PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA CDC DIY**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian, hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang ada pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini, saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 14 Januari 2013

Saya yang menyatakan,



(Ivonne Oktaviana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Orang Tua tercinta
3. Adik perempuanku satu-satunya
4. Dosen-dosen yang pernah mengampu
5. Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Teman-teman terkasih

Ivonne Oktaviana
No. Mhs 080903441

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM CSR TERHADAP CITRA
PERUSAHAAN DI MATA MITRA BINAAN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA CDC DIY**

ABSTRAKSI

PT. Telkom adalah perusahaan komunikasi yang besar dan cukup dikenal masyarakat, sebagai perusahaan yang sudah lama berdiri, PT. Telkom mempunyai program CSR yang diwajibkan oleh pemerintah. Salah satu program CSR PT Telkom Indonesia CDC DIY adalah dalam bentuk pemberian bantuan dana pada mitra binaan, dalam hal ini adalah pemilik Usaha Kecil Menengah (UKM) yang terletak di wilayah DIY. Program Kemitraan BUMN Dengan Usaha Kecil yang selanjutnya disebut Program Kemitraan adalah program untuk meningkatkan kemampuan usahakecil agar menjadi tangguh dan mandiri melalui pemanfaatan dana dari bagian laba BUMN.

Sebagai mitra binaan PT Telkom, diwajibkan untuk menggunakan produk-produk PT Telkom. Keharusan tersebut membuat mereka tidak ada pilihan lain untuk tidak menggunakan produk PT Telkom. Bagi mitra binaan kualitas produk tidak menjadi hal penting lagi bagi mereka, bagi mereka PT Telkom sudah cukup baik. Berdasarkan fenomena tersebut, selanjutnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas program CSR terhadap citra perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia CDC DIY

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas program CSR terhadap citra perusahaan PT. Telkom Indonesia CDC DIY. Teori yang digunakan adalah teori Stimulus Organism Respon, teori CSR, kemudian teori Kualitas dan Kualitas program CSR, dan yang terakhir adalah teori Kepuasan Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah metode penelitian survei, sedangkan untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode kuesioner dengan respondennya adalah pemilik usaha kecil dan menengah yang telah menjadi mitra binaan PT. Telkom CDC DIY.

Hasil yang dapat dilihat dari penelitian ini adalah kualitas program CSR memiliki hubungan yang signifikan dengan citra perusahaan dan berpengaruh kuat terhadap penilaian citra baik perusahaan di mata para mitra PT. Telkom CDC DIY. Selanjutnya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas program CSR dengan kepuasan pelanggan, tetapi tidak terdapat pengaruh yang cukup kuat.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa ternyata Kualitas Program CSR PT. Telkom yang baik, dapat menghasilkan penilaian citra baik Perusahaan menurut para mitra binaan PT. Telkom wilayah DIY dengan perantara kepuasan terhadap produk dan layanan PT. Telkom yang dirasakan oleh para mitra binaan.

Kata Kunci : Kualitas CSR, Citra Perusahaan, dan Kepuasan pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala anugerah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul ” PENGARUH KUALITAS PROGRAM CSR TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI MATA MITRA BINAAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA CDC DIY”

Skripsi ini ditulis sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yangtelah membantu memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi yang baik secara langsungmaupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan cinta kasih, penguatan dan penghiburan sehingga penulis mampu menyelesaikan sampai akhir laporan ini.
2. Bapak Pimpinan PT. Telkom Indonesia CDC DIY, yaitu Bapak Sugeng Suwoto yang telah memberikan ijin untuk meneliti dan mengambil data yang dibutuhkan penulis.
3. Bapak Bambang Sugeng, selaku pembimbing serta penyedia data yang dibutuhkan selama penulis melakukan penelitian di PT. Telkom.
4. Dosen Pembimbing penulis, yaitu Ibu Dr.MC Ninik Sri Rejeki, M.Si. yang dengan sabar dan ramah selalu meluangkan waktu untuk membaca tulisan penulis dengan teliti, memberikan bimbingan dari proses pembuatan proposal sampai dengan laporan, menjawab setiap pertanyaan penulis dengan sabar serta memberikan pengarahan-pengarahan yang sangat bermanfaat untuk penulis melalui proses Skripsi ini.

5. Ibu Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih dan Ibu Ike Devi S.Sos., M.Si, yang telah memberikan masukan saat seminar skripsi.
6. Para dosen, staf pengajar, dan semua karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menuntut ilmu dan menjalani masa-masa kuliah dengan baik.
7. Papa dan Mama tercinta, yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materiil, dan dorongan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Adikku tercinta, Irene Sherlyana yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku tercinta (Niesa, Mimie, Cindy, Momon, Fanie) untuk semangat dan dukungan serta doa yang sudah diberikan selama ini.
10. Ibu kost sekaligus pengganti orangtua di Yogya yang sudah dengan tulus menjadi penunjuk jalan dalam penulis melakukan penelitian.
11. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Tuhan memberkati kalian semua. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca, demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini memberikan manfaat bagi rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih.

Yogyakarta, 14 Januari 2013

Ivonne Oktaviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Masalah	17
D. Manfaat Penelitian	17
E. Kerangka Teori	18
1. Teori Stimulus.....	18
2. CSR	20
3. Kualitas	28
4. Kualitas CSR.....	32

5. Citra Perusahaan.....	32
6. Kepuasan Pelanggan	35
F. Kerangka Konsep	42
1.Kualitas Program CSR.....	42
2.Kepuasan Pelanggan	43
3.Citra Perusahaan.....	43
G. Hipotesis	44
H. Definisi Operasional	45
I. Metodologi Penelitian	47
1. Jenis Penelitian.....	47
2. Metode Penelitian.....	48
3. Lokasi Penelitian.....	48
4. Objek Penelitian.....	48
5. Populasi dan Sampel	49
6. Teknik Pengumpulan Data.....	49
7. Teknik Analisis Data.....	50
8. Uji Instrumen	53
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	60
A. Sejarah Umum PT. Telkom Indonesia	60
B. Visi, Misi, Tujuan, dan Logo PT. Telkom Indonesia.....	62
C. Produk dan Layanan PT. Telkom Indonesia.....	64
D. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia.....	72

BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	75
A. Analisis Karakteristik Responden	75
B. Analisis Univariate.....	77
C. Analisis Bivariate	104
D. Analisis Multivariate.....	105
E. Interpretasi Data	108
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	46
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel	51
Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Program CSR.....	56
Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Citra Perusahaan.....	57
Tabel 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 6 Uji Reliabilitas	59
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 10 Pernyataan 1: “Ketepatan Sasaran Program CSR PT Telkom”	77
Tabel 11 Pernyataan 2: “Sasaran program CSR PT Telkom adalah orang-orang yang memang membutuhkan bantuan”	78
Tabel 12 Pernyataan 3: “Kelengkapan Informasi mengenai program CSR PT \ Telkom”	78
Tabel 13 Pernyataan 4: “Kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari PT Telkom”	79
Tabel 14 Pernyataan 5: “Program CSR PT Telkom sangat bermanfaat bagi usaha mitra”	79
Tabel 15 Pernyataan 6: “Program CSR PT.Telkom dapat membantu meningkatkan produksi usaha”	80
Tabel 16 Pernyataan 7: “Program CSR PT Telkom sangat membantu perkembangan usaha”	81
Tabel 17 Pernyataan 8: “PT.Telkom mengadakan survei untuk mitra tentang kekurangan atau kelebihan program “	81
Tabel 18 Pernyataan 9: “PT. Telkom mengadakan pertemuan berkala untuk membahas tentang perkembangan program”	82

Tabel 19 Pernyataan 10: “PT Telkom Indonesia memberikan bantuan usaha secara rutin”	83
Tabel 20 Pernyataan 11: “PT Telkom Indonesia memberikan bantuan usaha secara berkelanjutan”	84
Tabel 21 Frekuensi skor Variabel Kualitas Program CSR.....	84
Tabel 22 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Program CSR	85
Tabel 23 Pernyataan 1: “Kegunaan Produk PT Telkom”	86
Tabel 24 Pernyataan 2: “Produk PT Telkom dapat mengcover kebutuhan komunikasi”	87
Tabel 25 Pernyataan 3: “PT Telkom selalu memperbarui produk-produknya”	87
Tabel 26 Pernyataan 4: “Produk PT Telkom selalu mengikuti perkembangan teknologi”	88
Tabel 27 Pernyataan 5: “Kepercayaan mitra bahwa PT Telkom selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan”	88
Tabel 28 Pernyataan 6: “Seluruh karyawan PT Telkom Indonesia bersikap ramah pada pelanggan”	89
Tabel 29 Pernyataan 7: “PT Telkom menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat”	89
Tabel 30 Pernyataan 8: “Kepercayaan masyarakat terhadap PT Telkom Indonesia sangat tinggi”	90
Tabel 31 Pernyataan 9: “PT Telkom peduli terhadap lingkungan sekitar”	90
Tabel 32 Pernyataan 10: “PT Telkom sering mengadakan kegiatan peduli lingkungan”	91
Tabel 33 Pernyataan 11: “PT Telkom turut terlibat aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial”	92
Tabel 34 Pernyataan 12: “Tanggungjawab sosial PT Telkom sangat tinggi”	92
Tabel 35 Pernyataan 13: “PT Telkom mempunyai prestasi yang luar biasa”	93
Tabel 36 Pernyataan 14: “PT Telkom merupakan perusahaan yang berkembang secara cepat”	93

Tabel 37 Pernyataan 15: “Kepercayaan mitra terhadap kredibilitas PT Telkom yang baik”	94
Tabel 38 Pernyataan 16: “Kepercayaan mitra bahwa masyarakat mengakui kredibilitas PT Telkom”	95
Tabel 39 Frekuensi skor Variabel Citra Perusahaan	95
Tabel 40 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Citra Perusahaan	96
Tabel 41 Pernyataan 1: “Kepuasan mitra menggunakan produk-produk PT Telkom”	97
Tabel 42 Pernyataan 2: “Produk-produk yang dikeluarkan PT Telkom awet dan tahan lama”	98
Tabel 43 Pernyataan 3: “Produk-produk yang dikeluarkan PT Telkom selalu mengikuti perkembangan teknologi”	99
Tabel 44 Pernyataan 4: “Produk-produk PT Telkom tidak mudah rusak”	99
Tabel 45 Pernyataan 5: “Produk-produk PT Telkom terlihat menarik”	100
Tabel 46 Pernyataan 6: “Kecepatan PT. Telkom dalam merespon keluhan”	100
Tabel 47 Pernyataan 7: “Ketepatan PT Telkom dalam merespon setiap keluhan”.101	
Tabel 48 Pernyataan 8: “PT Telkom dapat memberikan solusi tepat untuk setiap keluhan pelanggan”	101
Tabel 49 Frekuensi skor Variabel Kepuasan Pelanggan	102
Tabel 50 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	103
Tabel 51 Hubungan Variabel Kualitas Program CSR dengan Citra Perusahaan	104
Tabel 52 Hubungan Variabel Kualitas Program CSR dengan Kepuasan Pelanggan	105
Tabel 53 Hubungan Variabel Kepuasan Pelanggan dengan Citra Perusahaan	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Teori S-O-R (Effendy, 2003)	18
Gambar 2 Hubungan Antar Variabel	45
Gambar 3 Logo Perusahaan PT Telkom Indonesia.....	63
Gambar 4 Bagan Hubungan Kualitas Program CSR, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Telkom Indonesia CDC DIY

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Data Uji Instrumen

Lampiran 4. Hasil Uji Reliability Kualitas Program

Lampiran 5. Hasil Uji Reliability Citra Perusahaan

Lampiran 6. Hasil Uji Reliability Kepuasan Pelanggan

Lampiran 7. Data Profil Responden

Lampiran 8. Data Hasil Penelitian

Lampiran 9. Data Analisis Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 10. Data Analisis Univariat

Lampiran 11. Data Korelasi Analisis Bivariat

Lampiran 12. Dokumentasi