

**ANALISIS KUALITAS RELASI ANTARA
PT. COCA-COLA AMATIL INDONESIA (CCAI),
CENTRAL JAVA UNGARAN DENGAN
KOMUNITAS LOKAL PERUSAHAAN**
(Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Kualitas Relasi Organisasi
Berdasarkan Konsep *Organization-Public Relationship* (OPR) dari
Ledingham dan Bruning)



SKRIPSI

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

Oleh

BHITA WULANDARI
09 09 03793 / kom

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS RELASI ANTARA PT. COCA-COLA AMATIL
INDONESIA (CCAI) CENTRAL JAVA UNGARAN DENGAN
KOMUNITAS LOKAL PERUSAHAAN**
(Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Kualitas Relasi Organisasi Berdasarkan
Konsep *Organization – Public Relationship* (OPR) dari Ledingham dan Bruning)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh :

Bhita Wulandari

No. Mhs : 09.09.03793 / KOM

Disetujui Oleh :



Dr. Gregoria Arum Yudarwati

(Dosen Pembimbing)

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Relasi Antara PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java Ungaran Dengan Komunitas Lokal Perusahaan (Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Kualitas Relasi Organisasi Berdasarkan Konsep *Organization – Public Relationship* (OPR) dari Ledingham dan Bruning)

Penyusun : Bhita Wulandari

NIM : 09 09 03793

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi di depan tim penguji dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, pada:

Hari / Tanggal : Jumat / 19 Juli 2013

Pukul : 13.00

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

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

(.....)

Dr. Gregoria Arum Yudarwati
Penguji I



FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Bhita Wulandari

Nomor Mahasiswa : 09 09 03793

Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Karya Tulis : Analisis Kualitas Relasi Antara PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java Ungaran Dengan Komunitas Lokal Perusahaan (Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Kualitas Relasi Organisasi Berdasarkan Konsep *Organization-Public Relationship* (OPR) dari Ledingham dan Bruning)

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 pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat 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 manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 2 Juli 2013

Saya yang menyatakan



Bhita Wulandari

ABSTRAKSI

Sebuah organisasi tidak akan terlepas dari peranan komunitas di dalamnya. Hal tersebut dikarenakan adanya hubungan yang saling ketergantungan antara organisasi dengan komunitas sekitarnya. Tanpa adanya campur tangan komunitas, maka sebuah organisasi tidak akan bisa menjalankan aktivitasnya dengan lancar. Melihat pentingnya hal tersebut, maka sebuah organisasi wajib mengetahui kualitas hubungannya yang selama ini dibangun dengan komunitas. Berdasarkan konsep dari Ledingham dan Bruning, kualitas relasi antara organisasi dan komunitasnya dapat diukur dengan menggunakan empat dimensi, yaitu *trust*, *satisfaction*, *commitment*, dan *control mutuality*. Semakin tinggi tingkat empat dimensi tersebut, maka hubungan yang mereka jalin semakin memiliki kualitas yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas relasi antara Ring I dan Ring II. Perbedaan tersebut dikarenakan fokus PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java Ungaran tertuju pada Ring I, sehingga Ring II kurang mendapatkan perhatian dan berujung pada kualitas relasi yang kurang baik. Meskipun memiliki perbedaan, tetapi dari dua ring tersebut memiliki tingkat komitmen yang tinggi. Tingkat komitmen yang tinggi tersebut dikarenakan komunitas menghargai komitmen yang telah dibangun ketika mereka memutuskan untuk menjalin hubungan. Meskipun demikian, tingkat *control mutuality* yang dimiliki oleh komunitas masih cenderung rendah karena komunitas masih kurang memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pendapatnya dan memberikan kontrol akan aktivitas yang dijalankan oleh organisasi. Tingkat kepercayaan dan kepuasan yang dimiliki oleh komunitas terhadap aktivitas hubungan komunitas yang dijalankan oleh PT. CCAI Central Java Ungaran masih perlu ditingkatkan lagi, mengingat masih terdapat komunitas yang belum bisa mendapatkan manfaat dari hubungan yang selama ini mereka jalin dengan organisasi.

Hasil studi ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan misalnya bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan untuk memperbaiki hubungannya dengan komunitas, terlebih dengan memperhatikan empat dimensi yang telah disebutkan di atas, sehingga dapat digunakan untuk mempertahankan hubungan dan menjalin hubungan yang lebih berkualitas antara perusahaan dengan komunitasnya.

Kata Kunci: Kualitas Relasi Organisasi Dengan Komunitas

HALAMAN MOTTO

“Perbedaan merupakan suatu permasalahan, tetapi tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya”.

(Bhita Wulandari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan bangga, skripsi ini ku persembahkan...

Kepada pribadi-pribadi yang mengasihiku

Papa dan Mama yang tiada henti memberikan doa dan harapan

Kakakku terkasih

Sahabat-sahabatku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan karunia dan kekuatan sehingga penyusun dapat menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Relasi Antara PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java Ungaran Dengan Komunitas Lokal Perusahaan (Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Kualitas Relasi Organisasi Berdasarkan Konsep *Organization-Public Relationship* (OPR) dari Ledingham dan Bruning)”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya penulis menemukan banyak kesulitan yang menghambat penulis dalam mengerjakan skripsi. Tetapi berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan YME, yang selalu membimbing, menyertai, serta memberkati penulis setiap waktu.
2. Papa dan Mama, terimakasih untuk *support*, kepercayaan dan pengertian yang tidak ada habisnya.
3. Kakak saya tercinta, Adityo Wicaksono yang tidak ada hentinya memberikan semangat dan dukungan.
4. Ibu Dr. Gregoria Arum Yudarwati, terimakasih atas waktu, kesabaran dan bimbingannya selama ini.
5. Ibu Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si. selaku penguji utama dan Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji I, terimakasih atas koreksi dan masukkannya, sehingga skripsi saya bisa dapat menjadi lebih baik lagi.
6. Ibu F. Anita Herawati, SIP., M.Si., terimakasih atas bantuan yang telah diberikan.
7. Ibu Ida Lukitowati selaku PR PT. CCAI Central Java Ungaran, terimakasih atas ijin yang diberikan dan bantuannnya selama mengerjakan

skripsi.

8. Teman-teman di Ambarawa dan D63 Kledokan, Mas Uli, Mbak Tyas, Mas Muklis, Mas Dadang, Mas Dimas, Mas Tiar, Mbak Mita, Paijo, Blandongan terimakasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
9. Teman-teman seperjuangan di FISIP Atma Jaya: Wahyu Anggoro, Rebeka Risma, Danu Asmoro, Liza Noviana, Yusita Halim, Wulan Christiana, Augustine Loryna, Kezia Deviani, Chandra Stephanie, Shella Aprilina, Kristi Destiana, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat kelemahan dan kekurangan serta keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 2 Juli 2013

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Abstraksi	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
F. Kerangka Konsep	23
G. Definisi Operasional	26
H. Metodologi Penelitian	29

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	44
A. Sejarah PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Central Java.	44
B. Visi dan Misi Perusahaan	46
C. Nilai-nilai Perusahaan	46
D. Produk Minuman Ringan	49
E. Penghargaan	49

F. Struktur Organisasi.....	51
G. Aktivitas Hubungan Komunitas Perusahaan.....	54
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Analisis Data	58
B. Pembahasan.....	77
BAB IV PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Uji Validitas Variabel Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	37
Tabel 2	Uji Validitas Variabel Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	37
Tabel 3	Uji Validitas Variabel Komitmen (<i>Commitment</i>)	38
Tabel 4	Uji Validitas Variabel Kontrol Mutualitas (<i>Control Mutuality</i>) ...	39
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 6	Asal Wilayah	59
Tabel 7	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kepercayaan	60
Tabel 8	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kepuasan	62
Tabel 9	Deskripsi Rata-rata Dimensi Komitmen	63
Tabel 10	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kontrol Mutualitas.....	65
Tabel 11	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kualitas Relasi	67
Tabel 12	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kualitas Relasi Tiap Ring	68
Tabel 13	Deskripsi Rata-rata Kualitas Relasi Masing-masing Ring	69
Tabel 14	Uji Beda Independent Samples T test Dimensi Kualitas Relasi	70
Tabel 15	Uji Beda Oneway Anova Dimensi Kualitas Relasi.....	71
Tabel 16	Uji Beda Post Hoc Tests Dimensi Kepercayaan	72
Tabel 17	Uji Beda Post Hoc Tests Dimensi Kepuasan.....	73
Tabel 18	Uji Beda Post Hoc Tests Dimensi Komitmen	74
Tabel 19	Uji Beda Post Hoc Tests Dimensi <i>Control Mutuality</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Input Data
Lampiran 3	Nilai r <i>Product Moment</i>
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Distribusi Frekuensi Responden dari Aspek Demografi
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Kualitas Relasi
Lampiran 7	Hasil Uji Beda