

SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP CITRA PT PLN (PERSERO) AREA
YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus Program CSR Pemeriksaan Kesehatan, Pengadaan Alat Peraga
untuk PAUD dan Pengadaan Gudang Daun Cengkeh dan Daun Nilam)**



**Diajukan sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

OLEH:

Srinita Novalia Surbakti

100904198

Public Relations

Dosen Pembimbing : Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

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

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PT PLN (PERSERO) AREA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

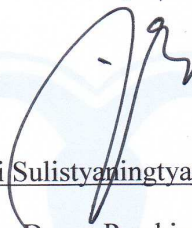
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

SRINITA NOVALIA SURBAKTI

10 09 04198 / KOM

Disetujui oleh:



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

Dosen Pembimbing

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Citra Perusahaan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta

Penyusun : Srinita Novalia Surbakti

NIM : 100904198

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 20 Oktober 2014

Pukul : 11.30 Wib

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si

Penguji I

Nobertus Ribut Santoso, M.A.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Srinita Novalia Surbakti

No. Mahasiswa : 100904198

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Pengaruh Efektifitas Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Citra Perusahaan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar hasil pekerjaan saya sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan *plagiarism*, pencurian hasil karya orang lain, hasil karya 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 orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari di duga ada ketidaksamaan antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diprosesoleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadara sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik institusi ini.

Yogyakarta, 20 Oktober 2014



Srinita Novalia Surbakti

SRINITA NOVALIA SURBAKTI

NIM : 100904198/ KOM

**PENGARUH PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)
TERHADAP CITRA PT PLN (PERSERO) AREA YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Citra merupakan tujuan pokok sebuah perusahaan. Terciptanya suatu citra perusahaan yang baik dimata komunitas lokal akan banyak menguntungkan perusahaan, misalnya komunitas lokal mendukung setiap program yang dilaksanakan oleh perusahaan ataupun untuk pengamanan aset perusahaan. Perusahaan dapat memberikan kesejahteraan dan kemandirian bagi para komunitasnya melalui program CSR. Misalnya PT PLN (Persero) Area Yogyakarta yang memberikan bantuan pemeriksaan kesehatan, posyandu, alat peraga edukasi PAUD dan pembangunan gudang untuk tempat produksi hasil tani warga Desa Gerbosari. Hal ini akan membuat komunitas menjadi sejahtera. Program CSR bukan sebagai kosmetik perusahaan, tetapi memang benar-benar dijalankan sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan.

Penelitian ini berjenis eksplanatif kuantitatif, dengan menggunakan metode survey. Sampel dalam penelitian ini diambil melalui teknik *total sampling* dengan jumlah responden sebanyak 164 responden. Pengujian hubungan antara efektifitas program CSR terhadap citra perusahaan adalah dengan menggunakan uji korelasi *product moment*, sedangkan untuk menguji pengaruh efektivitas program CSR terhadap citra perusahaan menggunakan uji regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil uji korelasi *product moment* menunjukkan bahwa efektivitas program CSR (X) berhubungan secara positif yang tinggi dan kuat terhadap citra perusahaan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,880. Hipotesis dalam penelitian ini terbukti, yaitu ada pengaruh efektivitas program CSR terhadap citra PT PLN (Persero) Area Yogyakarta dan semakin tinggi efektivitas program CSR maka semakin tinggi citra perusahaan. Dari hasil uji regresi linear sederhana diperoleh sig 0,000 maka pengaruh yang muncul adalah signifikansi. Besar pengaruh variable X dan variable Y adalah sebesar 77,4% dan sisanya 22,6 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Key Word : Citra Perusahaan, Corporate Social Responsibility, Kemandirian, Kesejahteraan, Komunitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dalam setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi peneliti dengan judul Pengaruh Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap citra PT PLN (Persero) Area Yogyakarta. Banyak pengalaman, pengetahuan yang penulis dapatkan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Tugas akhir skripsi ini penulis persembahkan bagi pihak-pihak yang berjasa telah membimbing dan membantu penulis yaitu kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah membimbing, menyertai dan memberkati penulis setiap harinya dan akhirnya bisa menyelesaikan proses awal penyelesaian proposal, penelitian dan akhirnya bisa menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orangtua ku tersayang, Bapak dan Mamak yang sudah membantu penulis dalam doa dan materi yang tidak henti-hentinya tercurah. Terimakasih buat semangat, motivasi, perhatian, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
3. Ibu dosen pembimbing, Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas S.Sos., M.Si yang sudah membimbing dengan sabar sehingga penulis bisa menyelesaikan proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir proses skripsi ini.
4. Terimakasih kepada para staff PT PLN (Persero) Area Yogyakarta, Pak Kardiman, Mas bambang yang sudah banyak membantu penulis dan mau

memberikan informasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

5. Terimakasih juga untuk warga Desa Gerbosari Padukuhan Sumbo, Padukuhan Jumblret dan Padukuhan Dukuh khususnya ketiga pak dukuh disetiap padukuhan yang sudah mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian dan mau membantu penulis dalam pencarian data responden.
6. Terimakasih buat Abang Brata, Kak Devi dan Putra karena telah banyak memberikan semangat dan doa dalam tugas akhir skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Tumpizzzz Laura, Sesa, Nilam, Yola, Wina yang sudah memberikan semangat dan menghibur penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Thankyou Tumpizzzz!! ☺
8. Yobe, Sisil, Dewi, Karin, Rita dan teman-teman seangkatan Fisip'10 lainnya yang juga mmebantu menemani penulis di basement perpustakaan hahaaa :D ..
9. Terimakasih buat Stifani purba, Ika Oktina Sitepu dan Kak Ina Ginting.. makasih nake udah memberikan semangat dan doa buat aku ya ;)
10. Terimakasih kepada teman-teman GBKP Rg Yogyakarta Jere, Theo, Bang Rio, Erik, Oki, Bang Deta, Majelis, Moria, Mamre, Permata, Kak Pendeta dan lainnya yang sudah banyak membantu ☺.. Semangat dan sukses!
11. Terimakasih kepada teman-teman Perhumas Muda Yogyakarta sudah memberikan banyak pengalaman dan pengetahuan. Penulis dapat belajar tentang

manajemen waktu yang baik, sehingga penulis bisa membagi waktu antara pengerjaan skripsi dengan rapat PMY hahahaa :D thankyou guys!

12. Terimakasih buat laptop dan motor berplat AB 6988 YU yang sudah setia membantu dan berkontribusi dengan penulis.
13. Semua Pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menemani mulai dari awal proposal, hingga penyelesaian tugas akhir skripsi ini. Terimakasih buat semuanya. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 08 Oktober 2014

Srinita Novalia Surbakti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. KerangkaTeori	8
1. Citra	8
2. <i>Corporate social responsibility</i>	16
3. Komunitas.....	21
F. Kerangka Konsep.....	22
1. Efektivitas Program CSR.....	22
2. Citra Program CSR.....	23
3. Status Sosial Ekonomi.....	24
G. Hubungan Antar Variabel.....	26
H. Hipotesis	26
I. Defenisi Operasional.....	27

J. Metode Penelitian	41
1. Jenis Penelitian	41
2. Metode Penelitian.....	41
3. Lokasi Penelitian	42
4. Subjek Penelitian	42
5. Populasi dan Sampel	42
6. Teknik Pengumpulan Data.....	43
7. Uji Instrument Penelitian.....	43
8. Teknik Analisis Data	48
BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	51
A. Sejarah PT PLN (Persero)	51
B. Sejarah Singkat PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	54
C. Tujuan PT PLN (Persero)	55
D. Visi, Misi dan Penerapan Nilai-nilai PT PLN (Persero)	56
1. Visi Perusahaan	56
2. Misi Perusahaan.	56
E. Motto Perusahaan	57
F. Profil Perusahaan	57
G. Logo Perusahaan	59
H. Struktur Organisasi	61
I. Struktur Organisasi Bagian CSR.....	65
J. Kebijakan Mutu Perusahaan.....	66
K. Program CSR Desa Gerbosari.....	67
BAB III. HASIL DAN INTERPRETASI DATA.....	71
A. Temuan Data	71

1. Analisis Distribusi Frekuensi Responden	71
2. Analisis Distribusi Frekuensi Variabel	74
2.1. Variabel Efektivitas Program CSR	74
2.2. Variabel Citra Perusahaan	87
3. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	103
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	108
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	112
6. Hubungan Antar Variabel.....	116
B. Interpretasi Data.....	116
1. Hubungan antara X dan Y.....	116
2. Pengaruh X dan Y.....	122
BAB IV. PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasional	36
Tabel 1.2	Rangkuman Hasil Uji Validitas	42
Tabel 1.3	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 1.4	Nilai Koefisien Korelasi	46
Tabel 3.1	Usia Responden	70
Tabel 3.2	Jenis Kelamin	70
Tabel 3.3	Pendidikan Responden	71
Tabel 3.4	Pendapatan Responden	71
Tabel 3.5	Pemeriksaan Kesehatan Sebulan Sekali	72
Tabel 3.6	Warga Sadar Kesehatan	73
Tabel 3.7	Jaminan Kesehatan	73
Tabel 3.8	Peduli Kesehatan	74
Tabel 3.9	Posyandu Balita Setiap Bulan	74
Tabel 3.10	Alat Peraga Edukasi	75
Tabel 3.11	Pengetahuan Anak PAUD meningkat	75
Tabel 3.12	Pembangunan Gudang	76
Tabel 3.13	Pembangunan Gudang Bermanfaat	76
Tabel 3.14	Hasil Tani Tidak Rusak	77
Tabel 3.15	Gudang Tempat Produksi	77
Tabel 3.16	Warga Mandiri	78
Tabel 3.17	Meningkatkan Pendapatan Warga	78

Tabel 1.18	Lingkungan Bersih.....	79
Tabel 1.19	Gudang Penyimpanan dipakai Setiap Hari	79
Tabel 3.20	Forum Komunikasi	80
Tabel 3.21	Forum Komunikasi Bermanfaat	80
Tabel 3.22	Aspirasi Warga.....	81
Tabel 3.23	Hubungan Baik	81
Tabel 3.24	Forum Komunikasi Program CSR	82
Tabel 3.25	Informasi diterima Warga	82
Tabel 3.26	Warga Memahami Informasi	83
Tabel 3.27	Sesuai dengan Kebutuhan Warga	83
Tabel 3.28	Gambaran Efektifitas Program CSR.....	84
Tabel 3.29	Perusahaan Peduli Pada Warga.....	84
Tabel 3.30	Memberikan Kemandirian	85
Tabel 3.31	Perusahaan Membaur Dengan Warga	85
Tabel 3.32	Forum Komunikasi Untuk Warga	86
Tabel 3.33	Forum Komunikasi Berguna.....	86
Tabel 3.34	Menyalurkan Aspirasi	87
Tabel 3.35	Merespon Aspirasi Warga.....	87
Tabel 3.36	Membina Hubungan Baik	88
Tabel 3.37	Program CSR Respon Perusahaan	88
Tabel 3.38	Tanggung Jawab Sosial.....	89
Tabel 3.39	Warga Peduli Kesehatan.....	89
Tabel 3.40	Mengolah Hasil Tani Sendiri	90

Tabel 3.41	Meningkatkan Jumlah Pendapatan.....	90
Tabel 3.42	Pengetahuan Meningkat.....	91
Tabel 3.43	Pelayanan Yang Baik.....	91
Tabel 3.44	Warga Dilayani Dengan Baik	92
Tabel 3.45	Bertindak Cepat Dalam Keluhan	92
Tabel 3.46	Membangun Hubungan Harmonis	93
Tabel 3.47	Perusahaan Menerima Keluhan	93
Tabel 3.48	Cepat Dalam Menangani Keluhan	94
Tabel 3.49	CSR Sesuai Kebutuhan Warga	94
Tabel 3.50	Memberikan Program Dengan Tulus	95
Tabel 3.51	Tanggung Jawab Sosial.....	95
Tabel 3.52	Kepedulian Sosial	96
Tabel 3.53	Gambaran Citra Perusahaan.....	99
Tabel 3.54	Pengaruh Efektifitas Program CSR terhadap Citra Perusahaan.....	100
Tabel 3.55	Nilai Koefisien Korelasi	101
Tabel 3.56	Uji Regresi	102
Tabel 3.57	Anova Pengaruh.....	103
Tabel 3.58	Koefisien Regresi Variabel X dan Y.....	104
Tabel 3.59	Uji Regresi	106
Tabel 3.60	Koefisien Regresi Variabel X dan Y.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Pembentukan Citra.....	12
Gambar 1.2	Empat Elemen Citra Perusahaan	15
Gambar 1.3	Skema Hubungan Antar Variabel.....	25
Gambar 2.1	Peta Wilayah Kerja PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	55
Gambar 2.2	Logo Perusahaan	57
Gambar 2.3	Struktur Organisasi	59
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Bagian CSR	63
Gambar 3.1	Korelasi <i>Product Moment</i>	101

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1	Bagan Hubungan Antar Variabel X dan Y	105
Bagan 3.2	Bagan Hubungan Antar Variabel X1, X2, X3, X4 DAN Y.....	109

