



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

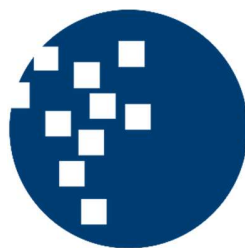
### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Bank Central Asia  
Tbk Untuk Mempertahankan Reputasi**

**(Studi Kasus *Community Development* Goa Pindul, Desa Bejiharjo)**

**SKRIPSI**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**FREDERICUS ADI WASKITA  
10120110159**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di dalam Daftar Pustaka.

Jika pada kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh

Jakarta, 11 Januari 2017

Fredericus Adi Waskita

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di dalam Daftar Pustaka.

Jika pada kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh

Jakarta, 11 Januari 2016

Fredericus Adi Waskita

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT BANK  
CENTRAL ASIA TBK UNTUK MEMPERTAHANKAN REPUTASI

(Studi Kasus *Community Development* Goa Pindul, Desa Bejiharjo)”

oleh:

Fredericus Adi Waskita

10120110159

Telah diujikan pada hari Kamis, 2 Februari 2017

pukul 13.00 s.d. 15.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai  
berikut:

**Ketua Sidang**

**Penguji Ahli**

Cherry Kartika S.IP., M.I.Kom

Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

**Dosen Pembimbing**

Dr. Mochammad Kresna Noer S.Sos., M.Si.,

**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segenap berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Bank Central Asia Tbk Untuk Mempertahankan Reputasi (Studi Kasus *Community Development* Goa Pindul, Desa Bejiharjo)” dengan baik.

Banyak hambatan yang dialami peneliti dalam penyusunan laporan skripsi ini. Namun dengan adanya dukungan dan doa dari orang-orang terdekat, peneliti mampu menyelesaikan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih tidak lupa penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Mochammad Kresna Noer S.Sos., M.Si., dan Syarifah Amelia. S.Sos., M.Si., yang telah sabar membimbing penulis selama penulisan laporan magang.
2. Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
3. Mama, Bapak, Tata, Gusta, Tika, Aaron, Fio, Amelie, Timmy, Joey, Abby, Georgiana.
4. Beauty Sabrina Sanger, Wahyutianingsih “Ubuy”, Christine Palar, Princess Barbie Valentine, serta keluarga besar Palar dan Sanger.
5. Kelompok Aries (Dion Arison Susilarto, Galih Prabangkasa, Nazuardi Sesario Putra, Yutdi Bernadi, Valents Andika Putra, Anggian Christofel, Alldo Merasuki, Yohanes Kelvin, dan Peter Uriang)
6. DFTBA (Christian Philips Assa, Natasha Alana, Atiya Anindita, Dara Hermita, Shereena Ruby, Lathfia Ameera, Deddy Agustian Kusuma, Bugie Pratomo, Aldy Alvianto, Billy Tri Wicaksono, Aditya Wisuta, dan Michael Rendy)

7. Teman-teman Universitas Multimedia Nusantara
8. Dosen-dosen Universitas Multimedia Nusantara

Peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka apabila ada saran dan kritik dari semua pihak yang membaca laporan ini.

Peneliti juga berharap laporan penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi yang baik bagi pembaca lainnya di kemudian hari.

Jakarta, 11 Januari 2016

Fredericus Adi Waskita

## **ABSTRAK**

### **Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT. Bank Central Asia Tbk Untuk Mempertahankan Reputasi**

(Studi Kasus *Community Development* Goa Pindul, Desa Bejiharjo)

Oleh: Fredericus Adi Waskita

NIM: 10120110159

Penelitian ini membahas mengenai upaya perusahaan dalam mempertahankan reputasi dengan menggunakan strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kegiatan CSR yang dijalankan oleh PT Bank Central Asia Tbk merupakan sebuah *Community Development* di Desa Bejiharjo, Gunung Kidul. Program tersebut dijalankan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat, untuk mengedukasikan penduduk di daerah Desa Bejiharjo. Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mengimplementasi CSR untuk mempertahankan reputasi perusahaan.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *CSR process model* menurut Coombs dan Holladay. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Selain itu, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara kepada subjek penelitian, observasi langsung, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian yang didapat adalah BCA secara *step-by-step* mengembangkan desa Bejiharjo hanya dari pendidikan kepada masyarakat sekitar sampai membantu mengembangkan usaha wisata yang berpusat ditengah desa tersebut. Program tersebut dibangun dengan menggunakan strategi perencanaan CSR menurut Coombs dan Holladay, dan program tersebut berkembang terus semenjak awal dimulai pada tahun 2011. Reputasi BCA dapat dilihat dari publisitas media serta penghargaan yang didapatkan.

*Kata Kunci: Public Relations, Corporate Social Responsibility, Reputasi, Strategi Perencanaan*



## **ABSTRACT**

### **Implementation of Corporate Social Responsibility by PT Bank Central Asia Tbk to Maintain Reputation**

(Case Study on Goa Pindul, Desa Bejiharjo Community Development)

By: Fredericus Adi Waskita

SID: 10120110159

This research discusses the company's efforts in maintaining the reputation by using strategic Corporate Social Responsibility (CSR). The CSR activities undertaken by PT Bank Central Asia Tbk is a Community Development in the Bejiharjo Village located in Gunung Kidul. The program is run as a form of responsibility to the community. The problem being researched is how PT Bank Central Asia Tbk (BCA) implements CSR to maintain the company's reputation.

The concept used in this research is the CSR process model according to Coombs and Holladay. This study uses a qualitative approach and descriptive. The method used in this research is a case study. In addition, data collection techniques used were interviews to the subject of research, direct observation, and literature study.

The results obtained by this research shows that BCA developed Bejiharjo Village step by step beginning from educating the local community to a point they also helped developed the local tourism business that was built for the community. The program was built using the CSR process strategy according to Coombs and Holladay, and the program developed into something big since the year 2011. BCA's reputation can be seen from the media, publicity, and the awards they received.

*Keywords: Public Relations, Corporate Social Responsibility, Reputation, Strategic Planning*

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA</b>	
<b>PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB</b>	<b>I</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Signifikansi Penelitian.....	7
1.4.1 Akademis.....	7
1.4.2 Praktis.....	7
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka Konsep.....	16
2.2.1 Komunikasi.....	16
2.2.2 Public Relations.....	19
2.2.3 Manajemen Public Relations.....	24
2.2.4 Reputation Management.....	27
2.2.5 Corporate Social Responsibility.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	42
3.1	Paradigma
Penelitian.....	42
3.2	Jenis dan Sifat
Penelitian.....	43
3.3	Metode
Penelitian.....	44

3.4	Teknik	Pengumpulan
Data.....		44
3.5	Fokus Penelitian.....	48
3.6	Teknik	Analisis
Data.....		48
3.7	Uji	Keabsahan
Data.....		50

**BAB IV HASIL**  
**PENELITIAN.....52**

4.1	Profil PT Bank Central Asia Tbk.....	52
4.1.1	Sejarah PT Bank Central Asia Tbk.....	52
4.1.2	Identitas PT Bank Central Asia Tbk.....	53
4.1.3	Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk.....	55
4.1.4	Tagline PT Bank Central Asia Tbk.....	55
4.1.5	Nilai-nilai PT Bank Central Asia Tbk.....	56
4.1.6	Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk.....	57
4.1.7	Sekilas Tentang Program CSR PT Bank Central Asia Tbk.....	58
4.1.8	Sekilas Tentang CSR PT Bank Central Asia Tbk di Goa Pindul.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	67
4.2.1	Tiga Pilar CSR BCA.....	67
4.2.2	Yogyakarta Merupakan Kota Tujuan Wisata Nomor Dua di Indonesia.....	69
4.2.3	Peningkatan Arus Pengunjung Goa Pindul dan Gunung Kidul.....	70
4.2.4	Program Dimulai Pada Tahun 2011.....	71
4.2.5	BCA Memprioritaskan SDM Saat Memulai Program Perkembangan Desa.....	71
4.3	Pembahasan.....	72
4.3.1	Strategi Perencanaan CSR dalam Perkembangan Desa Wisata Goa Pindul.....	73
4.3.2	Program Perkembangan Desa dalam Mempertahankan Reputasi BCA.....	83

4.3.3 Penerapan Model Public Relations <i>Two-way Symmetrical</i> dalam <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Bank Central Asia Tbk.....	85
4.3.4 Implementasi Konsep <i>Triple Bottom Line</i> dalam Program Perkembangan Desa oleh BCA.....	86

<b>BAB</b>	<b>V</b>	<b>SIMPULAN</b>	<b>DAN</b>
<b>SARAN</b> .....		88	
5.1 Simpulan.....			88
5.2 Saran.....			89
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....			89
5.2.2 Saran untuk PT Bank Central Asia Tbk.....			90

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Industri Perbankan Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Triple Bottom Line.....	31
Gambar 2.2 CSR Process Model.....	34
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk.....	57

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	41