



### **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.

**STRATEGI DAN IMPLEMENTASI  
*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
(STUDI KASUS PT UNITED TRACTORS Tbk.  
PROGRAM KAMPUNG HIJAU TERPADU RW 01  
CAKUNG BARAT)**

**SKRIPSI**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

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

**Ratih Berlian Fatmawati**

**12140110183**

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

**2016**

## HALAMAN 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 Daftar Pustaka.

Jika di 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.

Tangerang, 13 Juni 2016

(Ratih Berlian Fatmawati)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

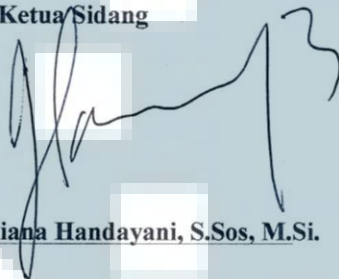
“Strategi dan Implementasi *Corporate Social Responsibility*  
(Studi Kasus PT United Tractors Tbk. Program Kampung Hijau Terpadu RW 01  
Cakung Barat)”

oleh:

Ratih Berlian Fatmawati  
12140110183

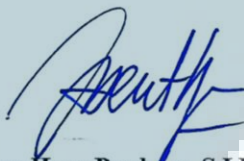
telah diujikan pada hari Senin, 13 Juni 2016, pukul 08.30 s.d. 10.00 dan  
dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

**Ketua Sidang**



Dr. Mediana Handayani, S.Sos, M.Si.

**Penguji Ahli**



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

**Dosen Pembimbing**



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

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat-Nya skripsi yang penulis laksanakan dapat terselesaikan dan atas kuasa-Nya juga hasil skripsi penulis yang berjudul “Strategi dan Implementasi *Corporate Social Responsibility* (Studi Kasus PT United Tractors Tbk. Program Kampung Hijau Terpadu RW 01 Cakung Barat” dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Begitu banyak bantuan dan bimbingan penulis peroleh selama proses pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dosen pembimbing yang turut membantu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini Bapak Mochammad Kresna Noer Pratama, S. Sos., M.Si.
2. Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si.
3. Kedua orangtua penulis Ir. Kuseru Wibowo dan Ir. Nafisah Farah Diba, adik-adik penulis TMR Satrio Prabowo dan Nabila Fahira Zahra yang tiada henti mendoakan, memotivasi, mendukung dan selalu mendengarkan keluhan kesah penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Wanwan Agung selaku narasumber dan Kepala Departemen EHS dan CSR PT United Tractors Tbk. Ibu Monika Sinta Dewayanti selaku

narasumber dan staf CSR dan *Corporate Communication* sekaligus mentor yang telah membagi ilmu dan memberikan banyak pengalaman baru di dunia profesional. Kepada para staf dan kepala departemen CSR Ibu Erika, Bapak Dimas dan divisi CESRSGACOMM PT United Tractors Tbk. sebagai mentor dan telah bersedia membagi ilmunya.

5. Bapak Lukman dan Ibu Sutiawati selaku narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya berbagi mengenai kegiatan KHT.
6. Aditya Nuryadi, Ayuniningsih Sudrianto, Shannon Hermawan, Yesaya Christiani, Fransisca, Rafida Elyanis dan Wulandari Rosida, sebagai teman-teman terbaik penulis yang turut mendukung, memotivasi dan mendengarkan keluh kesah penulis selama penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka atas segala kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Tangerang, 13 Juni 2016

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Signifikansi Akademis dan Praktis.....</b>	<b>8</b>
1.4.1 Signifikansi Akademis .....	8
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>18</b>
2.2.1 <i>Corporate Communication</i> .....	18

2.2.2	Pemetaan <i>Stakeholders</i> .....	23
2.2.3	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> .....	26
2.3	<b>Kerangka Pemikiran</b> .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>48</b>
3.1	<b>Sifat Penelitian</b> .....	48
3.2	<b>Metode Penelitian</b> .....	49
3.3	<b>Key Informan dan Informan</b> .....	50
3.4	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	51
3.5	<b>Teknik Keabsahan Data</b> .....	52
3.6	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>54</b>
4.1	<b>Gambaran Umum PT United Tractors Tbk.</b> .....	54
4.1.1	Pilar Bisnis .....	56
4.1.2	Logo.....	63
4.1.3	Struktur Organisasi .....	66
4.2	<b>Hasil Penelitian</b> .....	<b>68</b>
4.2.1	Latar Belakang CSR bagi Perusahaan .....	68
4.2.2	<i>Stakeholders</i> .....	74
4.2.3	Latar Belakang Program Kampung Hijau Terpadu .....	78
4.2.4	Objektif Program Kampung Hijau Terpadu .....	82
4.2.5	<i>Goals</i> Program Kampung Hijau Terpadu.....	82
4.2.6	Strategi Program Kampung Hijau Terpadu RW 01 Cakung Barat ...	83
4.2.7	Implementasi CSR .....	95
4.2.8	Kendala.....	103



4.2.9	Evaluasi .....	107
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>113</b>
4.3.1	Dasar Pelaksanaan CSR.....	114
4.3.2	Strategi CSR.....	122
4.3.3	Implementasi CSR .....	149
4.3.4	CSR dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan.....	155
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>159</b>
5.1	Kesimpulan.....	159
5.2	Saran.....	161
5.2.1	Saran Praktis.....	161
5.2.2	Saran Akademis.....	162
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>163</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>165</b>

UMMN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Deskripsi Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran.....	47
Tabel 4.1	Produk Mesin Konstruksi United Tractors.....	57
Tabel 4.2	Struktur Bisnis PT United Tractors.....	65
Tabel 4.3	Struktur Organisasi Divisi CESRSGACOMM.....	66
Tabel 4.4	Struktur Organisasi Social Responsibility, Environment Health Safety dan Corporate Communication.....	67
Tabel 4.5	Timeline Program Kampung Hijau Terpadu RW 01 Cakung Barat.....	87

UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rumah Pintar Kampung Hijau Terpadu.....	5
Gambar 2.1	Fungsi Corporate Communication Menurut Argenti (2009).....	19
Gambar 2.2	Empat Kategori Publik Menurut Smith (2005).....	24
Gambar 2.3	Piramida Tanggung Jawab Sosial Archie Caroll.....	28
Gambar 2.4	Triple Bottom Line John Elkington.....	30
Gambar 2.5	CSR Process Model Coombs & Holladay (2012).....	32
Gambar 2.6	Alignment Process For CSR and Reputation.....	46
Gambar 4.1	Aktivitas Kontruksi Penambangan.....	59
Gambar 4.2	Aktivitas Pertambangan Batu Bara.....	61
Gambar 4.3	Aktivitas Industri Konstruksi.....	62
Gambar 4.4	Logo United Tractors.....	63
Gambar 4.5	Konsep CSR PT United Tractors.....	71
Gambar 4.6	Logo Lima Brand CSR United Tractors.....	73
Gambar 4.7	Stakeholders UT untuk KHT.....	75
Gambar 4.8	Hasil Social Mapping.....	76
Gambar 4.9	Analisis SWOT Program KHT.....	79

Gambar 4.10	Logo Sponsorship Pada Rumah Pintar.....	84
Gambar 4.11	Konsep Program KHT.....	86
Gambar 4.12	Penyusunan Program Unggulan Bina Lingkungan.....	88
Gambar 4.13	Penyusunan Program Unggulan Bina Kesehatan.....	89
Gambar 4.14	Penyusunan Program Unggulan Bina Pendidikan.....	90
Gambar 4.15	Penyusunan Program Unggulan Bina Usaha dan Tanggap Darurat.....	90
Gambar 4.16	Blue Print Program KHT.....	91
Gambar 4.17	Kegiatan Forum Communication.....	93
Gambar 4.18	Milestone Program KHT 2013-2014.....	97
Gambar 4.19	Pencanangan Kampung Hijau Terpadu RW 01 Cakung Barat.....	98
Gambar 4.20	Kegiatan Warga dalam KHT Bina Lingkungan.....	100
Gambar 4.21	Pendampingan Bank Sampah.....	100
Gambar 4.22	Kegiatan PAUD.....	103
Gambar 4.23	Hasil Evaluasi Program KHT.....	109
Gambar 4.24	PT United Tractors Tbk Meraih Penghargaan.....	111
Gambar 4.25	Piramida Tanggung Jawab Social Archie Caroll.....	115
Gambar 4.26	Laporan Keuangan UT Pada Annual Report 2015.....	116
Gambar 4.27	Laporan Saham Perusahaan Pada Annual Report 2015...	117

Gambar 4.28	Penggunaan ISO dalam Pengoperasian Bisnis.....	118
Gambar 4.29	Triple Bottom Line John Elkington.....	120
Gambar 4.30	Strategy 3P Roadmap PT United Tractors Tbk.....	120
Gambar 4.31	CSR Process Model Coombs & Holladay (2012).....	123
Gambar 4.32	Fungsi Corporate Communication Menurut Argenti (2009).....	125
Gambar 4.33	Empat Kategori Publik Menurut Smith (2005).....	128
Gambar 4.34	Logo Sponsorship Pada Rumah Pintar.....	131
Gambar 4.35	PT United Tractors Tbk Meraih Penghargaan.....	132
Gambar 4.36	Hasil Social Mapping.....	136
Gambar 4.37	Sustainability Report United Tractors 2014.....	145
Gambar 4.38	Hasil Evaluasi Program KHT.....	147
Gambar 4.39	Penghargaan Kampung Hijau Terpadu.....	148
Gambar 4.40	Kegiatan Warga dalam KHT.....	151
Gambar 4.41	Alignment Process For CSR and Reputation.....	156

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara Bapak Wanwan.....	164
Lampiran 2	Transkrip Wawancara Ibu Monika.....	170
Lampiran 3	Transkrip Wawancara Bapak Lukman.....	174
Lampiran 4	Foto Peneliti dengan Bapak Lukman.....	176
Lampiran 5	Transkrip Wawancara Ibu Sutiawati.....	177
Lampiran 6	Foto Peneliti dengan Ibu Sutiawati Beserta Kader.....	179
Lampiran 7	Hasil Observasi dan Studi Dokumentasi PT United Tractors.....	180
Lampiran 8	Hasil Observasi dan Studi Dokumentasi Rumah Pintar (Hari Pertama).....	181
Lampiran 9	Hasil Observasi dan Studi Dokumentasi Rumah Pintar (Hari Kedua).....	183
Lampiran 10	Formulir Konsultasi Skripsi.....	185
Lampiran 11	Riwayat Hidup.....	186

**STRATEGI DAN IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY (STUDI KASUS PT UNITED TRACTORS  
Tbk. PROGRAM KAMPUNG HIJAU TERPADU RW 01  
CAKUNG BARAT)**

**ABSTRAK**

Oleh: Ratih Berlian Fatmawati

*Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan sebuah konsep yang diterapkan perusahaan untuk tetap menjaga keberlangsungan bisnis dan hubungan harmonis perusahaan dengan para *stakeholders*. Program CSR jika dijalankan dengan konsisten akan berdampak positif untuk komunitas, wilayah atau daerah maupun reputasi perusahaan itu sendiri. PT United Tractors Tbk. mewujudkannya dalam berbagai bentuk kegiatan CSR. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang program CSR yang dikembangkan UT yang didasarkan pada lima bidang yaitu lingkungan, pendidikan, kesehatan, pemberdayaan masyarakat dan tanggap darurat. Kelima program tersebut dikolaborasikan dalam satu program yaitu Kampung Hijau Terpadu. Lokasi dan tempat penelitian peneliti ambil yaitu RW 01 Cakung Barat.

Dalam penelitian ini, konsep yang digunakan sebagai landasan teori untuk objek yang diteliti adalah konsep-konsep CSR yang merupakan turunan dari *Corporate Communication*, konsep tersebut berupa definisi CSR, dasar-dasar pelaksanaan CSR, strategi CSR dan implementasi CSR. Dan menggunakan pemetaan *stakeholders* untuk mengetahui target sasaran. Selain itu, program ini ditunjang untuk mengetahui apakah program CSR yang telah dilaksanakan membangun reputasi perusahaan. Untuk memudahkan peneliti dalam mengaplikasikan teori dengan objek penelitian, peneliti menggunakan penelitian kualitatif deksriptif, paradigma post-positivistik dengan metode studi kasus. Pengumpulan data-data dilakukan peneliti melalui wawancara mendalam sebagai data primer serta observasi dan data dokumentasi sebagai data sekunder yang menunjang data primer.

Diharapkan melalui penelitian ini, peneliti mampu menemukan suatu kesinambungan dan implementasi kegiatan CSR yang strategis, agar kegiatan CSR yang dilakukan PT United Tractors Tbk. dapat menjadi suatu acuan para perseroan lain dalam melakukan kegiatan CSR.

**Kata Kunci:** *Corporate Communication*, Pemetaan *Stakeholders*, *Corporate Social Responsibility*, Strategi, Impelementasi, Reputasi Perusahaan.