



### **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*  
PT WAHANA MAKMUR SEJATI  
(*MAIN DEALER* SEPEDA MOTOR HONDA  
UNTUK KAWASAN JAKARTA-TANGERANG)  
STUDI KASUS PROGRAM RUMAH PANGAN  
LUMBUNG SEJAHTERA

SKRIPSI



Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

VALLEN CAROLINE SURENTU

09120110081

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2012

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya ilmiah saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip, maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan saya cantumkan di daftar pustaka .

Apabila suatu saat terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam penulisan penelitian maupun dalam pelaksanaan penelitian, saya bersedia menerima konsekuensi yaitu dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Januari 2013

(Vallen Caroline Surentu)

UMMN

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul  
Strategi Dan Implementasi *Corporate Social Responsibility*  
PT Wahana Makmur Sejati  
(*Main Dealer* Sepeda Motor Honda Untuk Kawasan Jakarta-Tangerang):  
Studi Kasus Program Rumah Pangan Lumbung Sejahtera

Oleh

Nama : Vallen Caroline Surentu  
NIM : 09120110081  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 7 Januari 2013

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

---

Dr. Novita Damayanti S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

---

Dra. Bertha Sri Eko M., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Strategi Dan Implementasi Corporate Social Responsibility Pt Wahana Makmur

Sejati (Main Dealer Sepeda Motor Honda Untuk Kawasan

Jakarta-Tangerang):

Studi Kasus Program Rumah Pangan Lumbung Sejahtera”

oleh

Vallen Caroline Surentu

telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 31 Januari 2013

pukul 09.30 s.d 10.00 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut.

**Ketua Sidang**

**Penguji Ahli**

Syarifah Amelia, S.Sos., M.Si

Inco Hary Perdana, S.Iikom.,M.Si

**Dosen Pembimbing**

Dr. Novita Damayanti S.Sos., M.Si

**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi – UMN**

Dra. Bertha Sri Eko M., M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis tuturkan atas berkat dan karunia yang telah diberikan oleh Tuhan YME sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat waktu. Penelitian ini ditulis sebagai upaya untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan baik secara jasmani maupun rohani sehingga penulis dapat bertahan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ninok Leksono selaku rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bertha Sri Eko selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi yang selalu memotivasi serta memberi masukan dalam penelitian ini.
4. Novita Damayanti selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis di dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga karena Ibu telah mau membantu

penulis di dalam memecahkan sebuah masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Andrea Soekamto selaku CSR *Head* Wahana yang telah menyediakan waktu untuk penulis wawancara dan terima kasih juga karena telah banyak membantu penulis di dalam mengumpulkan bahan-bahan penelitian.
6. Sakti selaku *corporate communication* Wahana yang juga telah membantu penulis di dalam mengumpulkan data-data penelitian melalui tatap muka langsung maupun *via email*.
7. Livionara selaku *Head of Finance* Wahana yang telah membantu penulis melengkapi data penelitian berkaitan dengan *budget* dalam program yang dilakukan.
8. Sigit Wicaksana selaku *community relation* Wahana yang telah sangat membantu penulis sehingga dapat langsung cepat memperoleh data-data yang diperlukan dan terima kasih karena telah memperkenalkan penulis dengan *key informan* peneliti.
9. Andri dan Yanti selaku karyawan CSR *department* Wahana yang telah membantu penulis untuk terjun langsung dalam kegiatan rumah pangan sehingga data yang didapat lebih aktual sekaligus penulis lebih *insight* di dalam menyusun hasil penelitian ini.

10. Kedua orang tua tercinta yang selalu men-*support* dan mendoakan penulis supaya penelitiannya cepat selesai. Dan selalu mengingatkan untuk terus berdoa kepada Yang Maha Esa agar selalu diberi kekuatan. Serta kedua adik yang tercinta Vienna Clara dan Vanessa Sabina yang selalu memberikan canda tawa saat penulis sedang *bad mood* atau *stress*. Tak lupa kepada nenek tercinta Tjoa Lan Nio yang selalu berdoa setiap hari supaya penulis diberikan kekuatan secara jasmani dan mental dalam menyelesaikan hasil penelitian.

11. Alfrits John Robert selaku teman yang selalu setia mendampingi penulis di dalam menyusun hasil penelitian ini. Terima kasih juga karena telah memotivasi serta membantu menyelesaikan berbagai persoalan baik jasmani maupun rohani penulis sehingga hasil penelitian ini dapat selesai.

12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan *support* nya sampai penelitian ini dapat selesai dengan baik.



Penulis menyadari masih banyak melakukan kekurangan di dalam penulisan penelitian ini, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran, kritikan serta evaluasi yang membangun agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Tangerang, Januari 2013

Penulis

UMMN

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENRYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN .....	7
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Kerangka Konsep.....	10
2.2.1 <i>Corporate Communication</i> .....	10
2.2.2 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	16
2.2.3 Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	31
2.3. Alur Pemikiran .....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Paradigma Penelitian.....	37
3.2. Tipe Penelitian .....	38
3.3. Metode Penelitian.....	40
3.4. Obyek Penelitian .....	41
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7. Definisi Konsep dan Fokus Penelitian .....	46
3.8. Teknik Analisis Data .....	46
3.9. Uji Keabsahan Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Profil PT Wahana Makmur Sejati .....	49
4.1.2 Struktur Organisasi PT Wahana Makmur Sejati.....	51
4.2. Hasil Penelitian dan Analisa .....	53
4.2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Wahana Makmur Sejati.....	53
4.2.2 Implementasi Kegiatan Rumah Pangan Lumbung Sejahtera sebagai Program CSR PT Wahana Makmur Sejati.....	58
4.3. Pembahasan.....	68
4.3.1 <i>Plan</i> .....	78
4.3.2 <i>Do</i> .....	79
4.3.3 <i>Check</i> .....	81
4.3.4 <i>Improve</i> .....	83
BAB V Simpulan dan Saran .....	86
5.1. Simpulan .....	86
5.2. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	.

UMMN

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh salah satu *tools* perusahaan dalam melakukan tanggung jawabnya, yaitu *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang sekarang ini sudah menjadi sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan. Dikarenakan masyarakat dewasa kini tidak hanya memilih perusahaan melalui produk yang telah dihasilkan tetapi lebih melihat bagaimana sikap sosial dari perusahaan itu sendiri terhadap masyarakat maupun lingkungan. Permasalahan yang diteliti ialah bagaimana strategi dan implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Wahana Makmur Sejati dalam program rumah pangan lambung sejahtera. Tentunya tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi seperti apa yang dilakukan oleh Wahana sekaligus bagaimana proses implementasi dalam menjalankan program rumah pangan lambung sejahtera.

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman mengenai proses perencanaan Public Relations, *corporate communication* serta konsep berkaitan dengan CSR. Dengan menggunakan metode studi kasus, penelitian kualitatif deskriptif ini membahas strategi dan implementasi program CSR salah satu *dealer* utama sepeda motor HONDA di Indonesia. Selain itu, peneliti melakukan wawancara kepada pihak internal perusahaan sebagai *key informan*. Sekaligus peneliti mewawancarai dosen ahli di bidang CSR sebagai bagian yang membantu di dalam uji keabsahan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Wahana Makmur Sejati sangat *concern* pada program rumah pangan lambung sejahtera. Program berkesinambungan yang sudah berjalan sejak tahun 2008 ini juga telah berjalan dengan baik meskipun ke depannya akan selalu ada inovasi yang lebih baik lagi. Optimalnya program ini berjalan juga dapat memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan ini di mata publik yang lebih luas. Strategi yang digunakan melalui media internal maupun eksternal serta melalui *Word of Mouth* (WOM). Dan di dalam mengimplementasikan program CSR ini, PT Wahana Makmur Sejati menggunakan model "*plan, do, check, and improve.*" Sekaligus program CSR rumah pangan ini telah memenuhi kedelapan indikator implementasi CSR yang terdiri dari *leadership*, proporsi bantuan, transparansi & akuntabilitas, cakupan wilayah, perencanaan & mekanisme monitoring & evaluasi, pelibatan *stakeholders*, keberlanjutan (*sustainability*), serta hasil nyata (*outcome*). Kata Kunci di dalam penelitian ini : Implementasi dan CSR. (Vallen Caroline Surentu, UMN, 2009).

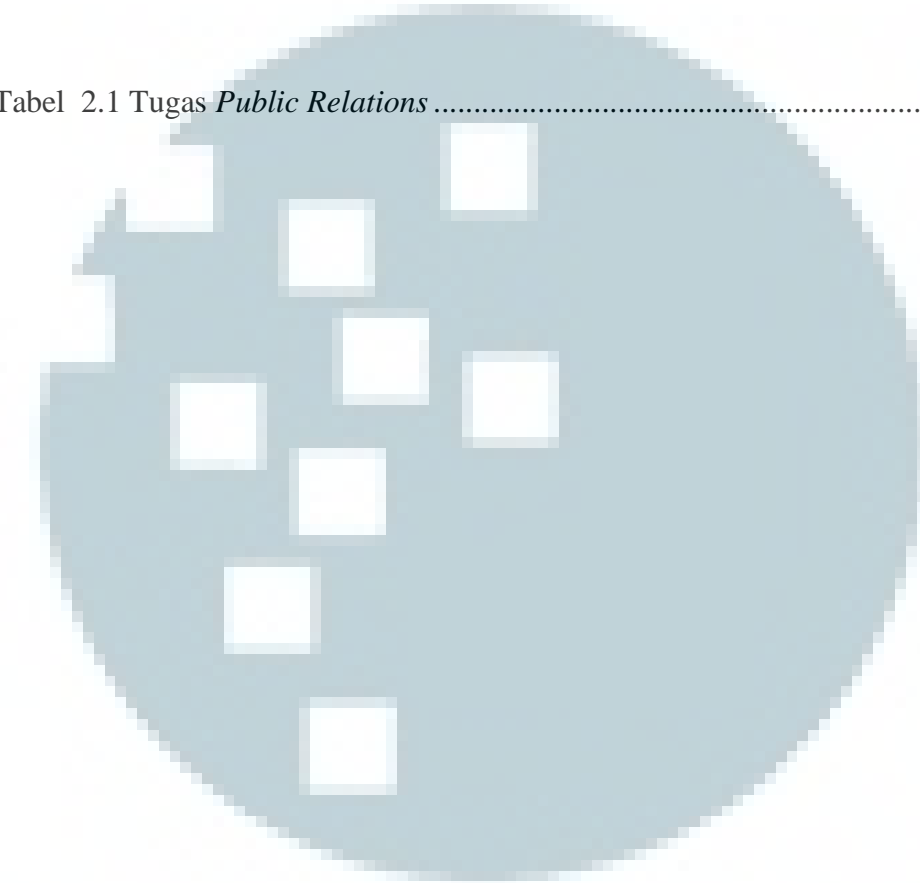
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur ideal fungsi <i>corporate communication</i> .....	11
Gambar 2.2 Alur Pemikiran .....	36
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Kualitatif .....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Wahana Makmur Sejati .....	52

UMMN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tugas <i>Public Relations</i> .....	13
---	----



UMMN