



### **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 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)  
PT PERTAMINA (PERSERO) REFINERY UNIT III DALAM  
MENINGKATKAN REPUTASI PERUSAHAAN  
(Studi Kasus pada Program Biogas)**

**SKRIPSI**



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

**Aldila Eka Sariwulan**  
10120110085

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2014**

## **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, 6 Maret 2014

Aldila Eka Sariwulan

UMMN

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai salah satu aktivitas perusahaan dalam meningkatkan reputasi perusahaan. Semakin ketatnya persaingan bisnis, PT Pertamina Refinery Unit III menyadari bahwa pentingnya menjaga dan memelihara reputasi positif melalui kegiatan yang bersifat sosial guna mensejahterakan lingkungan sekitarnya sebagai bagian dari proses bisnis yang berkelanjutan. Melalui program CSR biogas, Pertamina Refinery Unit III mengajak masyarakat untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia yakni kotoran sapi supaya memiliki nilai guna sebagai bahan bakar untuk rumah tangga.

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini antara lain pemahaman terkait CSR, strategi perencanaan CSR Coombs & Holladay dan reputasi perusahaan. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat penelitian deskriptif dan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan wawancara dan studi dokumen sebagai data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program CSR biogas Pertamina Refinery Unit III telah dijalankan secara konsisten dari tahun 2011. Berdasarkan tahapan strategi perencanaan CSR, program biogas juga telah berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan dari program, yaitu mengajak masyarakat untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia yakni kotoran sapi menjadi biogas supaya memiliki nilai guna. Reputasi perusahaan dimata peserta program dan masyarakat pun meningkat. Hal ini terlihat dari *outcome* dan *output* yang di dapatkan dari pelaksanaan program biogas ini.

Kata Kunci: Corporate Social Responsibility, Reputasi Perusahaan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah Subhānahu wa ta'āla atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam upaya melengkapi persyaratan menjadi sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Begitu panjangnya perjalanan, banyaknya aral melintang, hambatan yang harus dilalui, sehingga penulis merasa banyak sekali pihak yang berjasa atas selesainya penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, khususnya kepada:

1. Bapak Dani Miftahul Akhyar, S.T., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan dukungan, serta kesabarannya selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Seluruh staf akademik Universitas Multimedia Nusantara yang telah membantu kelancaran proses penulisan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh narasumber; Pak Makhasin, Mbak Widya Kartika, Pak Haryono, Kak Leonita Julian, dan Bapak Nurdizal M. Rachman yang banyak membantu penulis dengan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Terima kasih banyak tanpa bantuannya penulis tidak dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu tercinta dan terhebat nun jauh disana, terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan yang dicurahkan kepada penulis, yang tidak akan pernah bisa terbalaskan serta tergantikan oleh apapun. Semoga Allah Subhānahu wa ta'āla selalu menjaga dan memberkati dimanapun ibu berada.
5. Bapak, yang tidak putus memberikan doanya kepada penulis, mengkhawatirkan dengan caranya yang tidak bisa penulis mengerti. Terima kasih telah mempercayai penulis untuk bisa hidup mandiri disini.

6. Puspita Ajeng Kusuma, Ismatullah Afif Ridwan, dan Fandi Achmad Rifai. Adik-adik tersayang yang dengan keunikannya masing-masing menyemangati dan mendukung mbak.
7. Sahabat terkasih, Dzul Irman. Terima kasih banyak atas kasih sayang yang diberikan, serta kesabaran dan pengorbanan yang telah banyak dilakukan untuk penulis. Dukungan dan semangat tiada henti dimasa-masa tersulit menjadi motivasi yang kuat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Indah Lestari, sahabat senasip seperjuangan yang sangat banyak membantu penulis yang buta jalanan Jakarta ini dan oh thank you buku-buku pinjamannya, lol. *Best of the best* dah elu mah!
9. Chatrin Frins, kata orang dan FTV “Teman pertama lo dikampus, bakalan jadi teman lo sepanjang kuliah.” *And we did it!*
10. Devita Andani, teman berbagi suka dan duka bimbingan. Terima kasih Deeev buat semuanya. Iya, semuanya muuaah!
11. Insan Chanta Daneka, mungkin tidak terlalu banyak bersinggungan namun ada disaat-saat penting dan memberikan bantuan yang cukup berarti. Terima kasih untuk menerima penulis kembali.
12. Helen Octavianti dan Almira Varian Jesse. Kalian, aaah terima kasih telah menemani smester-smester sulit penulis. Semangat yaaa beb!
13. Teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2010, *Public Relations* dan Jurnal. Terima kasih untuk 3,5 tahun yang cukup mengesankan!

Semoga Allah Subhānahu wa ta'āla membalas semua jasa baik tersebut dan kita semua selalu dalam lindungan-Nya.

Tangerang, 6 Maret 2014

Aldila Eka Sariwulan

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Persembahan kecil untuk Ibu yang tidak pernah putus mendobakan,  
menyemangati, memberikan waktu, bimbingan, kesabaran dan  
penantiannya yang cukup lama untukku.

Keajaiban dalam hidupku adalah terlahir dari rahimmu.  
Seorang wanita yang telah memberiku cinta dan pengorbanan.  
Tanpamu aku bukan siapa-siapa, bahkan tak pernah ada.

Terimakasih Ibu.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II. KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Public Relations .....	13
2.3 Corporate Social Responsibility .....	18
2.3.1 Strategi Perencanaan CSR .....	27
2.4 Reputasi Perusahaan .....	33
2.4.1 CSR dalam Meningkatkan Reputasi .....	35
2.5 Kerangka Pemikiran .....	38
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian .....	39
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian .....	40
3.3 Metode Penelitian .....	42
3.4 Key Informan dan Infroman .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	47
3.7 Keabsahan Data .....	48
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Objek Penelitian .....	50
4.1.1 Gambaran Umum PT Pertamina (Persero) .....	50
4.1.1.1 Visi dan Misi PT Pertamina (Persero) .....	52
4.1.1.2 Struktur Organisasi PT Pertamina (Persero) .....	54



4.1.2 Gambaran Umum PT Pertamina Refinery Unit III .....	54
4.1.2.1 Visi dan Misi Pertamina Refinery Unit III .....	55
4.1.2.2 Struktur Organisasi Pertamina Refinery Unit III .....	56
4.1.3 Sekilas mengenai CSR Pertamina Refinery Unit III .....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	60
4.2.1 Latar Belakang Program CSR Biogas .....	62
4.2.2 Tujuan Program CSR Biogas .....	67
4.2.3 Perencanaan Program CSR Biogas .....	68
4.2.4 Implementasi Program CSR Biogas .....	71
4.2.4.1 Media Komunikasi .....	76
4.2.5 Evaluasi .....	77
4.2.5.1 Program CSR dalam Meningkatkan Reputasi .....	79
4.3 Pembahasan .....	80
4.3.1 Posisi CSR dalam Struktur Organisasi .....	81
4.3.2 Penerapan Model Two-way Symmetrical .....	81
4.3.3 Implementasi Konsep CSR .....	82
4.3.3.1 Pengertian dan Penerapan Program CSR .....	83
4.3.3.2 Kategori dan Motif Pelaksanaan CSR .....	86
4.3.3.3 Sustainable Development dan Pola Pelaksanaan CSR .....	88
4.3.4 Strategi Perencanaan CSR dalam Program Biogas .....	91
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	105
5.1 Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.1 Triple Bottom Line .....	22
Gambar 2.4.2 Piramida Carroll .....	24
Gambar 2.5.1.1 Alignment Process for CSR and Reputation.....	37
Gambar 2.6.1 Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 4.5.3.3.1 Triple Bottom Line .....	89
Gambar 4.3.4.1 Pemberitaan CSR Biogas di website Unsri .....	101

UMMN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.4.3 Jenis dan Jumlah Populasi Ternak di Ds. Sambirejo .....	70
Tabel 4.5.3.3.1 Jenis dan Jumlah Populasi Ternak di Ds. Sambirejo .....	90
Tabel 4.3.4.1 Jumlah dan distribusi penduduk desa Sambirejo Kab. Banyuasin Propinsi Sumatera Selatan berdasarkan usia .....	93
Tabel 4.3.4.2 Jenis dan Jumlah Populasi Ternak .....	94
Tabel 4.5.4.3 Data pengelolaan ternak sapi oleh masyarakat Sambirejo .....	94
Tabel 4.3.4.4 Jenis dan Jumlah Tanaman Buah .....	94
Tabel 4.3.4.5 Luas wilayah menurut Penggunaan .....	95
Tabel 4.3.4.6 Analisis SWOT .....	96

UMMN

## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1.1.2 Struktur Organisasi PT Pertamina (Persero) .....	54
Bagan 4.1.2.2 Struktur Organisasi PT Pertamina Refinery Unit III .....	56
Bagan 4.2.2.2.1 Posisi PR dalam Struktur Organisasi .....	57
Bagan 4.1.3.1 Empat Pilar CSR Pertamina Refinery Unit III .....	58



UMN