



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.

ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
SEBAGAI KEGIATAN *PUBLIC RELATIONS*
PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk
(STUDI KASUS: PROGRAM *HIGHWAY*
SAFETY DRIVING)

SKRIPSI



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

**Sylvia Debora
11140110040**

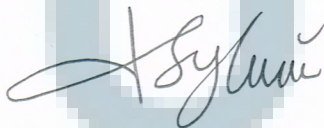
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA *PUBLIC RELATIONS*
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2015**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) yang berjudul “ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI KEGIATAN *PUBLIC RELATIONS* PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk (STUDI KASUS: PROGRAM *HIGHWAY SAFETY DRIVING*)” ini adalah karya tulis sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain. 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, mau pun penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 23 Januari 2015



(Sylvia Debora)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI KEGIATAN *PUBLIC RELATIONS* PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk (STUDI KASUS : *HIGHWAY SAFETY DRIVING*)

Oleh

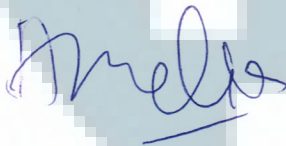
Sylvia Debora

Telah diujikan pada hari Jumat, 13 Febuari 2015

Pukul 14.30-16.00 dan dinyatakan lulus

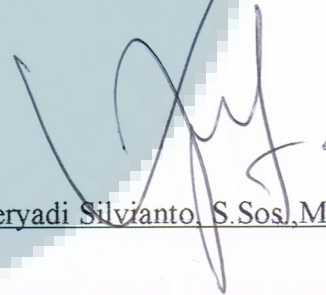
Dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



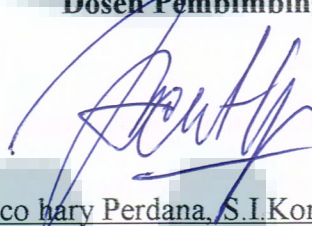
Syarifah Amelia, S.Sos.,M.Si.

Penguji Ahli



Heryadi Silvianto, S.Sos.,M.Si

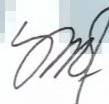
Dosen Pembimbing



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

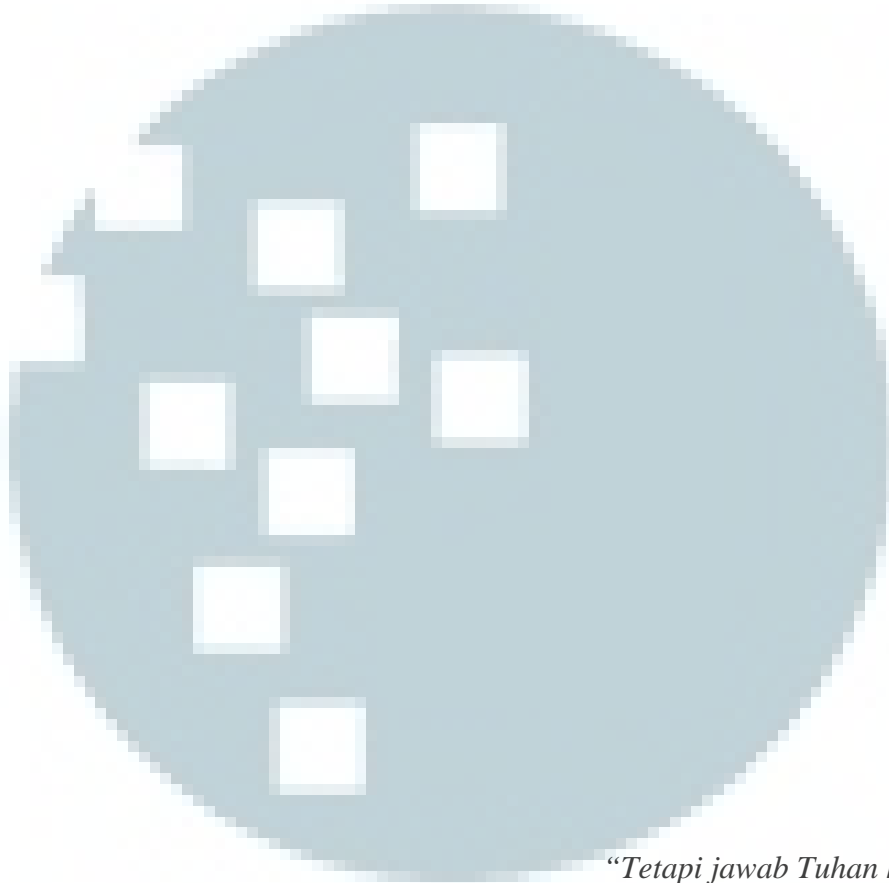
Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi-UMN



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

HALAMAN PERSEMBAHAN



*“Tetapi jawab Tuhan kepadaku:
cukuplah kasih karuniaKu bagimu,
sebab justru dalam kelemahanlah kuasaKU menjadi sempurna.*

*Sebab itu terlebih suka aku bermegah atas kelemahanku
supaya kuasa Kristus turun menaungi aku”*

2 korintus 12:9

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “Analisis Implementasi Program *Highway Safety Driving* Sebagai Kegiatan *Corporate Social Responsibility* Studi Kasus PT Jasa Marga (Persero) Tbk” ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh strata satu Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan, saran, semangat, serta dukungan positif dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih itu kepada :

1. Syarifah Amelia,S.Sos.,M.Si selaku ketua sidang yang telah memberi masukan dan menyetujui skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Heryadi Silvianto,S.Sos.,M.Si selaku penguji dan dosen seminar proposal skripsi yang telah memberi masukan, arahan dan menyetujui skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
3. Inco Hary Perdana,S.Ikom.,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing serta memberi pengarahan mengenai skripsi pada peneliti dari awal penulisan hingga akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.

4. Dr. Bherta Sri Eko Murtiningsih, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang sudah memberi persetujuan untuk mengikuti sidang skripsi dan juga menyetujui selesainya laporan skripsi ini.
5. PT Jasa Marga (Persero) Tbk khususnya kepada Ibu Ema Hermawati, Bapak PM. Agus Susyanto dan ibu Lisye Oktaviana yang telah bersedia menjadi narasumber pada penulisan skripsi ini.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan secara materiil, moril dan spiritual selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Geraldus Marianto Pratiknyo, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman SMA Pangudi Luhur II Servasius angkatan 10, teman-teman program studi Ilmu Komunikasi UMN angkatan 2011 khususnya Natalia Verolina, Nur Setyaning, Olivia Vrencila, Margareta Maria Riri Rosalina yang memberikan semangat dan pencerahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Para dosen program studi Ilmu Komunikasi UMN yang telah memberikan ilmu pengetahuan baik materi maupun motivasi dalam proses perkuliahan.

maka penulis dengan senang hati akan menerima segala saran dan kritik dari semua pihak, khususnya bagi para pembaca guna untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik sebagai sumber informasi mau pun sumber inspirasi. Terima kasih.

Penulis,

Sylvia Debora



UMN

ABSTRAK

Data kecelakaan yang diperoleh melalui Badan Statistik Nasional menunjukkan bahwa adanya peningkatan angka kecelakaan di Indonesia terhitung tahun 2010 sampai dengan 2013. Hal ini menjadi isu yang penting untuk diperhatikan. Jasa Marga sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri Jalan Tol, membuat program CSR yang sesuai dengan core businessnya yaitu Highway Safety Driving yang diharapkan dapat menekan angka kecelakaan di jalan tol.

Skripsi ini membahas tentang implementasi program *Highway Safety Driving* yang dilakukan oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai kegiatan *Corporate Social Responsibility*. Program tersebut dibuat dalam rangka untuk menumbuhkan pemahaman publik akan isu keselamatan berlalu-lintas dan memberikan disiplin sikap dalam mematuhi peraturan lalu lintas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program *Highway Safety Driving* sebagai CSR dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Penelitian ini menggunakan konsep *Public Relations* dalam CSR dan model proses CSR dari *Coombs and Holladay*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif bersifat deskriptif yang dimana peneliti menganalisa implementasi program *Highway Safety Driving* dengan data yang diperoleh berupa wawancara mendalam dengan pihak internal Jasa Marga dan studi dokumentasi berupa laporan kegiatan *Highway Safety Driving*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Jasa Marga (persero) Tbk telah melaksanakan program *Highway Safety Driving* dengan baik dan sesuai dengan core bisnisnya. Namun, dalam pelaksanaannya Jasa Marga lebih mengklasifikasikan program tersebut kedalam Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sehingga aspek-aspek penting dari CSR belum diterapkan dalam merencanakan program tersebut. Saran yang dapat diberikan sebaiknya Jasa Marga melakukan kegiatan yang lebih beragam lagi pada Program Kemitraan dan Bina Lingkungannya dan lebih mendalami isu-isu mengenai CSR dalam ISO 26000 sebagai *Guidelines* sehingga Program Bina Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk dapat disejajarkan dengan CSR.

Kata kunci : *Corporate Social Responsibility*, BUMN, Program PKBL

ABSTRACT

This thesis discusses the implementation of Highway Safety Driving program conducted by PT Jasa Marga (Persero) Tbk as Corporate Social Responsibility. The program was created in order to foster public understanding of pass-traffic safety issues and provide disciplined attitude to comply with traffic regulations.

This study aimed to analyze the implementation of the program of Highway Safety Driving as CSR of PT Jasa Marga (Persero) Tbk. As well as to determine whether the program has been in accordance with the principles of CSR. The method that has been used in this research is descriptive qualitative method in which researcher analyzed the implementation of Highway Safety Driving with the data obtained in the form of in-depth interviews with internal parties Jasa Marga and study documentation of Highway Safety Driving activity report.

The results showed that PT Jasa Marga (Persero) Tbk has implemented a program of Highway Safety Driving properly and in accordance with the core business. However, in practice Jasa Marga is classifying the program into the Partnership and Community Development (CSR) so that important aspects of CSR has not been implemented in the program plan. Advice can be given is Jasa Marga should more diverse activities in the Partnership Program and Environment and deeper into the issues regarding CSR in ISO 26000 as the Guidelines so that the Program Bina Lingkungan of PT Jasa Marga (Persero) Tbk can be equated with CSR.

Key Words : Corporate Social Responsibility, BUMN, Program PKBL

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	10
1.4.2 Kegunaan Teoritis.....	13
BAB II KERANGKA TEORI ATAU KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Konsep	
2.2.1 Konsep Corporate Social Responsibility	17
2.2.2 Model CSR Coombs & Holladay	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Sifat Penelitian.....	38
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	<i>Key Informan dan Informan</i>	
3.3.1	<i>KeyInforman</i>	41
3.3.2	<i>Informan</i>	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1	Data Primer.....	43
3.4.2	Data Sekunder.....	44
3.5	Keabsahan Data.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	50
3.7	Fokus Penelitian.....	52

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Subjek atau Objek Penelitian	
4.1.1	Gambaran Umum PT Jasa Marga (Persero) Tbk.....	54
4.1.2	Sejarah, Visi misi, Perkembangan PT Jasa Marga.....	62
4.1.3	Struktur Organisasi PT Jasa Marga.....	67
4.1.4	Program CSR <i>Highway Safety Driving</i>	71
4.2	Hasil Penelitian	
4.2.1	<i>Highway Safety Driving</i> Keberlanjutan Program Jasa Marga <i>Goes to Campus</i>	77
4.2.2	Tingkat Kecelakaan Lalu Lintas yang Tinggi Menjadi Latar Belakang Program <i>Highway Safety Driving</i>	84
4.2.3	Implementasi Program <i>Highway Safety Driving</i>	88
4.3	Pembahasan.....	93

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	114
5.2	Saran	
5.2.1	Saran Akademis.....	115
5.2.2	Saran Praktis.....	116
	DAFTAR PUSTAKA.....	117
	LAMPIRAN	



UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Matriks Triangulasi Sumber Data.....	48
Tabel 4.1 Objectives & Expected Outcome.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Proses <i>Corporate Social Responsibility</i>	21
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk.....	69
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>CorpSecretary</i> PT Jasa Marga (Persero)Tbk.....	70
Gambar 4.3 Struktur Organisasi <i>Corp Comm</i> PT Jasa Marga (Persero)Tbk.....	71
Gambar 4.5 <i>Stakeholder mapping</i>	98
Gambar 4.6 <i>Online Audience Southeast Asia</i>	108
Gambar 4.7 <i>Demographic Distribution of Southeast Asian Audiences</i>	108

UMMN