

PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

**PT ANGKASA PURA II CABANG BANDARA HALIM PERDANA
KUSUMA TAHUN 2016**

Oleh:

Nama : Rani Asriani

NIM : 68120332

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi *Marketing Communication***



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MEI 2017

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

**PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)
PT ANGKASA PURA II CABANG BANDARA HALIM PERDANA
KUSUMA TAHUN 2016**

Diajukan Oleh

Nama : Rani Asriani

NIM : 68120332

Jakarta, 10 Mei 2017

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



Deavvy M.R.Y. Johassan, S.Sos., M.Si

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MEI 2017

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Rani Asriani / 628120332 / 2016 / Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT
Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016 / Deavvy
MRY Johassan, S.Sos., M.Si.

PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma sebagai salah satu BUMN di lingkungan Departemen Perhubungan yang berkiprah dibidang perusahaan dan pelayanan jasa. Berbagai upaya yang dilakukan PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma dalam meningkatkan citra positif perusahaan di mata masyarakat.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Konsep Komunikasi Pemasaran, Konsep *Public Relations*, Konsep *Corporate Social Responsibility*, dan Konsep Citra Perusahaan.

Objek penelitian ini adalah PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Halim Perdana Kusuma. Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu program CSR PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Halim Perdana Kusuma, digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data model Miles & Huberman.

Dari wawancara yang telah dilakukan, ditemukan bahwa program CSR PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Halim Perdana Kusuma dibidang pendidikan antara lain pemberian beasiswa pendidikan, mobil perpustakaan, pembangunan lab. Komputer, pemberian alat tulis, serta alat marching band. Sedangkan pengobatan secara gratis, operasi bibir sumbing, operasi katarak dan khitan massal, merupakan program dibidang kesehatan. Selanjutnya dibidang kemitraan berupa bantuan modal usaha dan pendampingan mitra binaan serta pelatihan/pendidikan.

Meski demikian, dalam manajemen citra tidak hanya dapat dilakukan melalui kegiatan CSR. Didapat dari hasil wawancara, media juga berperan penting dalam pengaruhnya terhadap pembentukan citra perusahaan di benak publik. Program CSR yang telah dijalankan juga tidak selalu dapat memenuhi keinginan dari para penerima CSR. Setiap kegiatan CSR juga selalu dimulai dengan melihat kelayakan proposal yang diajukan ke perusahaan.

Program CSR telah dijalankan dengan baik bahkan mampu meningkatkan citra perusahaan. Program CSR yang dijalankan pada tahun 2016 juga mampu mengatasi setiap permasalahan yang terjadi di lingkungan perusahaan. Namun, dalam penerapan yang dilakukan program CSR yang dijalankan tidak mudah dan murah.



ABSTRACT

Rani Asriani / 68120332 / 2016 / Programs Corporate Social Responsibility (CSR) PT Angkasa Pura II (Persero) branch of Halim Perdana Kusuma Airport in 2016 / Deavvy MRY Johassan, S.Sos., M.Si.

PT Angkasa Pura II (Persero) branch of Halim Perdana Kusuma Airport as a BUMN (State-Owned Enterprises) that was surrounding department of transportation in the field of concessions and services. Many efforts have been made by the PT Angkasa Pura II (Persero) branch of Halim Perdana Kusuma Airport to improving the positive corporate image in the eyes of the community.

The concept used in the research is among the concept of marketing communications, Public Relations concept, concept of Corporate Social Responsibility, and the concept of corporate image.

The Subject of this research is PT Angkasa Pura II (Persero) branch of Halim Perdana Kusuma Airport. Based on the purpose of this research is programs Corporate Social Responsibility (CSR) PT Angkasa Pura II (Persero) branch of Halim Perdana Kusuma Airport use a descriptive qualitative research method with Miles and Huberman techniques of analysis data model.

Based on the interviews that have been conducted it was found that the programs Corporate Social Responsibility (CSR) PT Angkasa Pura II (Persero) branch of Halim Perdana Kusuma Airport in the field of education is among others; providing of the scholarship, the library car, the construction of computer laboratory, giving a stationery and also the marching band tools. While the medicine treatment for free, cleft lips surgery, cataract surgery and mass circumcision is a programs in the field of health. Furthermore, in the field of partnerships is a venture capital assistance and mentoring and also training or education.

Thus, in the image management cannot be done through with Corporate Social Responsibility (CSR) activities. Obtained from the results of the interviews, the media also has an important role in its effects on the formations of corporate image in the mind of public. Corporate Social Responsibility (CSR) programs that have run also cannot always fulfilled wishes of the recipient of the Corporate Social Responsibility (CSR). From any activities of Corporate Social Responsibility (CSR) is also always starts by looking at the feasibility of the proposal submitted to the company.

The CSR programs was started with good and able to improve the corporate image. CSR programs that run on 2016 is also able to resolve any issues that occur in company environment. But, in the implementation of CSR programs that run is not easy and in-expensive.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kesabaran, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Hanya karena berkat dan rahmat-Nya lah skripsi yang berjudul Program CSR PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016 dapat diselesaikan. Dalam proses pembuatan ini, banyak hambatan dan rintangan yang harus ditempuh peneliti.

Namun melalui kesempatan yang diberikan oleh kampus untuk melakukan penelitian, peneliti mendapat banyak pengalaman berarti dan dapat mulai mencoba mengaplikasikan secara langsung konsep-konsep yang telah peneliti dapat selama perkuliahan. Peneliti juga tidak memungkir, banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa waktu, tenaga, maupun pikiran, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dari lubuk hati yang terdalam kepada:

1. Allah SWT yang begitu baik yang selalu memberikan kekuatan dan keyakinan bahwa peneliti mampu menghadapi setiap tantangan dan juga yang selalu menyertai peneliti di waktu senang dan susah.
2. Bapak Sardjito dan Mama Sri Winarni sebagai orang tua tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dukungan moril maupun materil yang tak terhingga.
3. Bapak Deavvy MRY. Johassan, S.Sos., M.Si. selaku kepala program studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan juga dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.





4. Ibu Glorya Agustiningsih, S.Sos., M.Si. selaku dosen Ilmu Komunikasi yang telah begitu baik kepada peneliti, yang telah mendidik peneliti, dan membentuk kepribadian yang kuat dalam diri peneliti hingga saat ini.
5. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.(Comms) selaku dosen Ilmu Komunikasi, begitu baik kepada peneliti, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Ibu Wiratri Anindhita, S.I.P., M.Sc., selaku dosen Ilmu Komunikasi yang selalu sabar dalam menghadapi sikap peneliti baik di kelas maupun di luar kelas.
7. Kepada Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Bapak Alex Subadra yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan yang di peneliti lakukan.
9. Ibu Nurul Endang Octaviani yang dengan baik menerima peneliti dan memberikan pengarahan selama berada di perusahaan yang peneliti lakukan.
10. Bapak Imran Chandra yang dengan sangat baik memberikan informasi mengenai PT Angkasa Pura II cabang Bandara Halim Perdana Kusuma .
11. Sahabat-sahabat peneliti, khususnya teman-teman Ilmu Komunikasi, yang telah bersama-sama peneliti dikala suka maupun duka.
12. Serta Muhamad Nur Arifin yang selalu memberikan dukungan dan menemani dengan setia selama proses pembuatan skripsi.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, kritik dan saran juga sangat peneliti apresiasi guna memajukan dan menambah ilmu bagi peneliti. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang berkepentingan.

Jakarta, Juni 2016

Peneliti

Rani Asriani

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	-----	i
PENGESAHAN	-----	ii
ABSTRAK	-----	iii
ABSTRACT	-----	iv
KATA PENGANTAR	-----	v
DAFTAR ISI	-----	viii
DAFTAR GAMBAR	-----	xi
DAFTAR LAMPIRAN	-----	xii
BAB I. PENDAHULUAN	-----	1
A. Latar Belakang Masalah	-----	1
B. Rumusan Masalah	-----	8
C. Identifikasi Masalah	-----	8
D. Tujuan Penelitian	-----	9
E. Manfaat Penelitian	-----	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	-----	11
A. Landasan Teoritis	-----	11
1. Komunikasi Pemasaran	-----	11
a. Definisi Komunikasi Pemasaran	-----	11
b. Proses Komunikasi Pemasaran	-----	14
c. Tujuan Komunikasi Pemasaran	-----	16
2. <i>Public Relations</i>	-----	17

© Hak Cipta Dilindungi KKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Definisi <i>Public Relations</i> -----	17
(b) Peranan <i>Public Relations</i> -----	18
c. Fungsi <i>Public Relations</i> -----	19
d. Tujuan <i>Public Relations</i> -----	21
e. Ruang Lingkup Pekerjaan <i>Public Relations</i> -----	24
3. <i>Corporate Social Responsibility</i> -----	26
a. Definisi <i>Corporate Social Responsibility</i> -----	26
b. Kategori <i>Corporate social responsibility</i> -----	29
c. Bentuk <i>Corporate social responsibility</i> -----	31
d. Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> -----	32
e. Prinsip <i>Corporate Social Responsibility</i> -----	32
f. Tahapan <i>Corporate Social Responsibility</i> -----	34
g. Mengembangkan Strategi <i>Corporate Social Responsibility</i> -----	35
h. Keterkaitan PR dengan CSR -----	37
4. Citra Perusahaan-----	38
a. Definisi Citra Perusahaan -----	38
b. Jenis Citra -----	41
B. Penelitian Terdahulu -----	43
C. Kerangka Pemikiran -----	46
BAB III. METODE PENELITIAN -----	48
A. Subjek Penelitian-----	48
B. Desain Penelitian -----	49
C. Teknik Pengumpulan Data -----	51
D. Teknik Analisis Data -----	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN ----- 57

A. Gambaran Umum -----57

1 Profil PT Angkasa Pura II-----57

2 Sekilas Bandar Udara Halim Perdana Kusuma -----60

3 Logo Perusahaan -----61

4 Visi dan Misi PT Angkasa Pura II -----62

a. Visi PT Angkasa Pura II -----62

b. Misi PT Angkasa Pura II-----63

5 Struktur Organisasi-----64

B. Analisis dan Pembahasan -----65

1 Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma dalam tahun 2016 pada sektor pendidikan

-----65

2 Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma dalam tahun 2016 pada sektor kesehatan

-----77

3 Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma dalam tahun 2016 pada sektor kemitraan

-----79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Hasil Penelitian-----82

1. Strategi yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma di bidang pendidikan dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk meningkatkan citra perusahaan

-----82

2. Strategi yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma di bidang Kesehatan dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk meningkatkan citra perusahaan

-----87

3. Strategi yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Halim Perdana Kusuma di bidang Kemitraan dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk meningkatkan citra perusahaan

-----89

BAB V. PENUTUP ----- 92

A. Simpulan -----92

B. Saran -----94

1. Saran Akademis -----94

2. Saran Praktis -----94

DAFTAR PUSTAKA----- 95

LAMPIRAN ----- 98

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Komunikasi Pemasaran -----	15
Gambar 3.1. Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman -----	55
Gambar 4.1. Logo PT Angkasa Pura II tahun 1984-2014 -----	61
Gambar 4.2. Logo PT Angkasa Pura II tahun 2014-sekarang -----	62
Gambar 4.3. Struktur Organisasi PT Angkasa Pura II -----	64

© Hak Cipta dan Dindingi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN



LAMPIRAN 1. Transkrip Wawancara ----- 102

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

