



**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN CITRA POSITIF PT.TIRTA FRESINDO JAYA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Disusun Oleh:
RURI PRIHATINI
44222110006

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN CITRA POSITIF PT.TIRTA FRESINDO JAYA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Disusun Oleh:
RURI PRIHATINI
44222110006

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ruri Prihatini

NIM : 44222110006

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: “IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN CITRA POSITIF PT TIRTA FRESINDO JAYA” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran, hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2026



Ruri Prihatini

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ruri Prihatini
NIM : 44222110006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “ Implementasi Corporate Social Responsibility Sebagai Upaya Peningkatan Citra Positif PT. TIRTA FRESINDO JAYA” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Juli 2026,didapatkan nilai persentase sebesar 30%

Jakarta, 29 Juli 2026
Administrator Turnitin

Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ruri Prihatini
NIM : 44222110006
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Implementasi Corporate Social Responsibility Sebagai Upaya
Peningkatan Citra Positif PT Tirta Fresindo Jaya

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 18 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



Dr. Enjang Pera Irawan, M.Ikom
NIDN/NUPTK: 0322028702

UNIVERSITAS

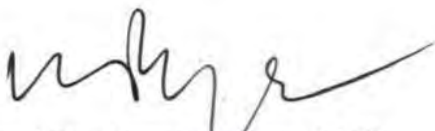
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0318116601



Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si
NIDN/NUPTK : 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan berkat, rahmat, serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Implementasi Corporate Social Responsibility Sebagai Upaya Peningkatan Citra Positif PT. Tirta Fresindo Jaya.” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai.

Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing dan penasihat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasihat sehingga proposal tugas akhir ini dapat terlaksana.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Novi Erlita, MA, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kepada Ibu Nur Unihayati dan Bapak Nur Hasan, kedua orang tua peneliti terimakasih telah memberikan semangat dan juga motivasi kepada peneliti sehingga penelitian ini bisa selesai tepat waktu
8. Kepada Didi Junaidi, terimakasih telah menjadi suami yang selalu support kepada peneliti agar segera menyelesaikan skripsi ini selesai dengan baik.

9. Kepada Lulu Octavia, Benjamin Fawwaz, Aisyah Falisha Nuha, kepada anak-anak saya, terimakasih telah memberikan motivasi untuk peneliti, memberikan semangat dan perhatian kepada saya agar skripsi ini selesai dengan baik.
10. Kepada seluruh narasumber, Bapak Supri, Ibu Bernadeta selaku pemangku kepentingan PT. Tirta Fresindo Jaya, Ibu Vivi Triani, Ibu Isti selaku ketua program Bank Sampah. Terimakasih telah memberikan kesediaan menjadi narasumber peneliti sehingga peneliti mendapatkan informasi mengenai peneliti.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, Juni 2026

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Peneliti,
Ruri Prihatini
44222110006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ruri Prihatini

NIM : 44222110006

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Judul Tugas Akhir : Implementasi Corporate Social Responsibility Sebagai Upaya
Peningkatan Citra Positif PT Tirta Fresindo Jaya

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 25 Juli 2026

Yang menyatakan,



Ruri Prihatini

ABSTRAK

Nama : Ruri Prihatini
NIM : 44222110006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Implementasi *Corporate Social Responsibility* sebagai Upaya Peningkatan Citra Positif PT. Tirta Fresindo Jaya
Pembimbing : Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos., M.I.Kom.

Permasalahan sampah plastik menjadi isu lingkungan yang perlu mendapat perhatian, khususnya bagi perusahaan Air Minum Dalam Kemasan yang menggunakan plastik sebagai kemasan produk. PT Tirta Fresindo Jaya menjalankan Program Bank Sampah sebagai implementasi *Corporate Social Responsibility* yang berfokus pada pengelolaan sampah dan pemberdayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menjelaskan implementasi Program CSR Bank Sampah dalam meningkatkan citra positif PT Tirta Fresindo Jaya.

Penelitian ini menggunakan konsep *Corporate Social Responsibility*, implementasi CSR, citra perusahaan, dan ekonomi sirkular. Teori utama yang digunakan adalah Teori *Stakeholder* Freeman untuk menjelaskan pentingnya keterlibatan perusahaan, pemerintah, pengelola Bank Sampah, dan masyarakat dalam pelaksanaan program.

Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Informan ditentukan melalui teknik *snowball sampling*, yaitu pihak CSR PT Tirta Fresindo Jaya, pengelola Bank Sampah, dan masyarakat penerima manfaat. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Bank Sampah dilaksanakan melalui identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, pendampingan, monitoring, dan evaluasi. Program tersebut meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memilah sampah, mengurangi sampah yang dibuang ke TPA, serta memberikan manfaat ekonomi melalui tabungan sampah. Pendampingan berkelanjutan dan keterlibatan para *stakeholder* membentuk persepsi positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, Program Bank Sampah berkontribusi dalam memperkuat citra PT Tirta Fresindo Jaya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, Bank Sampah, Citra Perusahaan, *Stakeholder*, Ekonomi Sirkular.

ABSTRACT

Nama : Ruri Prihatini
NIM : 44222110006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Implementasi *Corporate Social Responsibility* sebagai Upaya Peningkatan Citra Positif PT. Tirta Fresindo Jaya
Pembimbing : Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos., M.I.Kom.

Plastic waste has become an environmental issue requiring serious attention, particularly for bottled drinking water companies that use plastic packaging. PT Tirta Fresindo Jaya implements the Waste Bank Program as a form of Corporate Social Responsibility focusing on waste management and community empowerment. This study aims to explain the implementation of the CSR Waste Bank Program in enhancing the positive image of PT Tirta Fresindo Jaya.

This study applies the concepts of Corporate Social Responsibility, CSR implementation, corporate image, and circular economy. Freeman's Stakeholder Theory is used as the main theoretical framework to explain the importance of involving the company, government, Waste Bank management, and local communities in the program.

This study uses a constructivist paradigm, a qualitative approach, and a case study method. Informants were selected through snowball sampling and consisted of representatives of PT Tirta Fresindo Jaya's CSR team, Waste Bank management, and community beneficiaries. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis followed the Miles and Huberman model, while data credibility was examined through source triangulation.

The results show that the Waste Bank Program was implemented through problem identification, planning, implementation, mentoring, monitoring, and evaluation. The program increased community awareness of waste sorting, reduced waste disposed of at landfills, and provided economic benefits through a waste savings system. Continuous mentoring and stakeholder involvement created positive public perceptions and increased community trust. Therefore, the Waste Bank Program has contributed to strengthening the image of PT Tirta Fresindo Jaya as a socially and environmentally responsible company.

Keywords: *Corporate Social Responsibility, Waste Bank, Corporate Image, Stakeholder, Circular Economy.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	21
2.2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i>	21
2.2.2 Teori Stakeholder	23
2.2.3 Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27

3.1	Paradigma Penelitian	27
3.2	Metode Penelitian	28
3.3	Subjek Penelitian	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Data Primer.....	31
3.4.2	Data Sekunder	32
3.5	Teknik Analisis Data	33
3.5.1	Pengumpulan Data.....	33
3.5.2	Reduksi Data	34
3.5.3	Penyajian Data.....	35
3.5.4	Penarikan Kesimpulan.....	35
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	36
3.7	Tringulasi Sumber	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	40
4.1.3	Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Perusahaan.....	40
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Tujuan Strategis Program Bank Sampah PT Tirta Fresindo Jaya	42
4.2.2	Implementasi Program CSR Bank Sampah.....	45
4.2.3	Partisipasi Masyarakat dalam Program CSR Bank Sampah	58
4.2.4	Kebermanfaatan Program CSR Bank Sampah Secara Nyata.....	62
4.3	Pembahasan	68
4.3.1	Tujuan Strategis Program Bank Sampah PT Tirta Fresindo Jaya	68
4.3.2	Implementasi Program CSR Bank Sampah.....	69
4.3.3	Partisipasi Masyarakat dalam Program CSR Bank Sampah	76
4.3.4	Kebermanfaatan Program CSR Bank Sampah Secara Nyata.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81

5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
5.2.1	Saran Praktis.....	82
5.2.2	Saran Akademis.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tabel Konsumsi AMDK di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Kegiatan CSR PT. Tirta Fresindo Jaya dengan Bank Sampah	4
Gambar 1.3 Le minerale Mendapatkan predikat sebagai produk inovatif.....	7
Gambar 1.4 PT. Tirta Fresindo Jaya menerima penghargaan ORI dalam WCD 2022	8
Gambar 4.1 Logo PT. Tirta Fresindo Jaya.....	38
Gambar 4.2 Kegiatan Pengumpulan Sampah Plastik di Bank Sampah	46
Gambar 4.3 Proses Penimbangan Sampah (Kamis. 05 Juni 2026).....	52
Gambar 4.4 Pencatatan Hasil Penimbangan Sampah (Kamis, 05 Juni 2026)	52
Gambar 4.5 Publikasi Media Youtube.....	74
Gambar 4.6 Implementasi CSR Bank Sampah (Kamis, 25 Juni 2026) Sumber: Dokumentasi observasi langsung peneliti.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	88
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	91
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	104
Lampiran 4. Observasi.....	106
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian / Wawancara Narasumber.....	107
Lampiran 6. Surat Balasan Penelitian PT. Tirta Fresindo Jaya	108
Lampiran 7. Curriculum Vitae.....	109

