



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM EKSTERNAL PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBENTUK
REPUTASI POSITIF PERUSAHAAN MELALUI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY**

(Studi Deskriptif : Program Health Agent Award 2012

PT. Nutrifood Indonesia)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
Disusun Oleh :
MERCU BUANA
AYU ANGGARINI GUSTIYANTI

44211120117

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PROGRAM EKSTERNAL PUBLIC RELATIONS
DALAM MEMBENTUK REPUTASI POSITIF
PERUSAHAAN MELALUI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
(Studi Deskriptif : Program Health Agent Award 2012)

NAMA : AYU ANGGARINI GUSTIYANTI

NIM : 44211120117

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, 19 Februari 2014

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Menyetujui,
Pembimbing



(Haililah Tri Gandhiwati, S.S., S.Si., M.M.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : PROGRAM EKSTERNAL PUBLIC RELATIONS
DALAM MEMBENTUK REPUTASI POSITIF
PERUSAHAAN MELALUI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
(Studi Deskriptif : Program Health Agent Award 2012)

NAMA : AYU ANGGARINI GUSTIYANTI
NIM : 44211120117
FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, 19 Februari 2014

Ketua Sidang,

Novi Erlita, S.Sos., M.A.

(.....)

Penguji Ahli,

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si.

(.....)

Pembimbing

Haililah Tri Gandhiwati, S.S., S.Si., M.M.

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

JUDUL : **PROGRAM EKSTERNAL PUBLIC RELATIONS
DALAM MEMBENTUK REPUTASI POSITIF
PERUSAHAAN MELALUI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
(Studi Deskriptif : Program Health Agent Award 2012)**


NAMA : **AYU ANGGARINI GUSTIYANTI**

NIM : **44211120117**

FAKULTAS : **ILMU KOMUNIKASI**

BIDANG STUDI : **PUBLIC RELATIONS**

Jakarta, 19 Februari 2014
Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Haililah Tri Gandhiwati, S.S., S.Si., M.M.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Agustina Zubair)



(Suryaning Hayati, S.E., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini. Judul skripsi ini adalah **Program Eksternal Public Relations Dalam Membentuk Reputasi Positif Melalui Corporate Social Responsibility (Studi Deskriptif : Program Health Agent Award 2012 PT. Nutrifood Indonesia)**

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi bidang *Public Relations*. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, dukungan, dorongan semangat, dan doa dari semua pihak, skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan kali ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Ibu Haililah Tri Gandhiwati, S.S., S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, saran, dukungan, dan kesabarannya selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Suryaning Hayati, M.M. selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Associate Public Relations Manager, Ibu Arninta Puspitasari, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan proses penelitian ini.
4. Rekan-rekan guru Sekolah Dasar Pemenang Health Agent Award 2012, Ibu Andriani dan Bapak Toro, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan.
5. Orang tua-ku tercinta, terima kasih atas doa yang tiada henti dan atas jutaan butir peluh yang membuatku semakin teguh.

6. Keluarga tercinta, kakak-kakakku tersayang, dan keponakan-keponakan yang tiada hentinya memberikan keceriaan.
7. *My very great best friends and future husband* Arif Lazuar Zulmi atas dukungan, dorongan semangat, dan perhatian yang tiada henti.
8. *My Cubical PR Team*, Femi Kasenda, Idawati, Afghan, Nur Komaria, Yeyen, Satrio, Eko *thank you for everything*.
9. *My Soul Sisters*, *thank you untuk support dan semangat yang diberikan, kalian adalah rumah kedua untuk penulis*.
10. Rekan-rekan Amco Group, terima kasih atas semangat dan dukungan yang diberikan.

Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis, dan juga bagi para pembaca.

Jakarta, Februari 2014

Penulis

Ayu Anggarini Gustiyanti

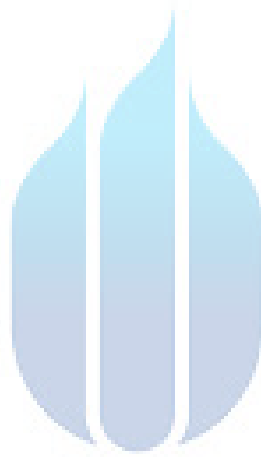
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoretis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Komunikasi Korporat	12
2.2. <i>Public Relations</i>	13
2.2.1. Definisi <i>Public Relations</i>	13
2.2.2. Fungsi dan Peran <i>Public Relations</i>	15
2.2.3. Eksternal <i>Public Relations</i>	18
2.3. Corporate Social Responsibility.....	21
2.3.1. Definisi Corporate Social Responsibility.....	21
2.3.2. Program Kerja Corporate Social Responsibility.....	25
2.3.3. Ruang Lingkup CSR pada Perusahaan	27
2.3.4. Konsep <i>Public Relations dan Corporate Social Responsibility</i> 29	
2.3.5. Manfaat CSR Bagi Perusahaan	36
2.3.6. Latar Belakang Perusahaan Melakukan CSR.....	39
2.4. Citra	40
2.5. Reputasi	41
2.5.1. Unsur Pembentuk Reputasi	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. Tipe Penelitian	48
3.2. Metode Penelitian.....	49
3.3. Subyek Penelitian	50
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1. Data Primer	52
3.4.2. Data Sekunder	53
3.5. Definisi Konsep.....	54

3.6. Fokus Penelitian	56
3.7. Teknik Analisis Data	59
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	63
4.1.1. Deskripsi Data Lapangan Profil PT.Nutrifood Indonesia.....	63
4.1.2. Struktur Organisasi	69
4.2. Hasil Penelitian	70
4.2.1. Deskripsi Data Hasil Wawancara	70
4.2.1.1. Identifikasi Public Relations PT. Nutrifood Indonesia.....	70
4.2.1.2. Tahapan Awal Identifikasi CSR PT. Nutrifood Indonesia.....	74
4.2.1.3. Perencanaan Dan Pemrograman CSR PT. Nutrifood Indonesia	78
4.2.1.4. Pelaksanaan Program CSR PT. Nutrifood Indonesia	80
4.2.1.5. Evaluasi Program CSR PT. Nutrifood Indonesia	88
4.3. Pembahasan.....	93
4.3.1. Menemukan Permasalahan CSR (Defining CSR Problems).....	94
4.3.2. Perencanaan dan Pemrograman (Planning And Programming CSR).....	96
4.3.3. Melakukan Tindakan dan Komunikasi (Taking Actions and Communicating).....	97
4.3.4. Mengevaluasi Program (Evaluating The Program).....	100
4.3.5. Elemen Pembentuk Reputasi.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

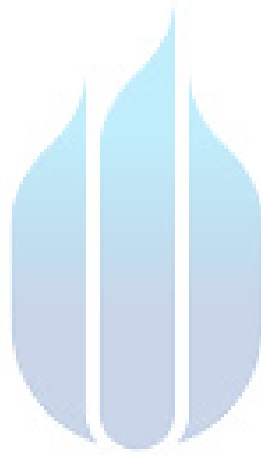
Tabel 2.1. Pengelompokan Pengusaha Berdasarkan Kegiatan CSR	28
Tabel 4.1. Timeline Pelaksanaan Health Agent Award 2012	82



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses PR Empat Langkah.....	31
Gambar 2.2. Bagan <i>What Makes A Good Reputation</i>	44
Gambar 3.1. Fokus Penelitian	57
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Nutrifood Indonesia.....	58
Gambar 4.2. Posisi PR di PT. Nutrifood Indonesia.....	73
Gambar 4.3. Fungsi Manajemen PR di PT. Nutrifood Indonesia	74



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Penelitian Mercu Buana	1
Lampiran 2	Surat Keterangan dari PT. Nutrifood Indonesia	3
Lampiran 3	Surat Penelitian Mercu Buana ke SDN Cempaka Putih Barat	4
Lampiran 4	Surat Penelitian Mercu Buana ke SDN Johar Baru	5
Lampiran 5	Formulir Pendaftaran Program Health Agent Award 2012	6
Lampiran 6	Form Evaluasi Project PT.Nutrifood Indonesia.....	7
Lampiran 7	Kumpulan Berita Media Online Program CSR	8
Lampiran 8	Press Release Program CSR Health Agent Award 2012	16
Lampiran 9	Gambar Video Liputan Penyelenggaraan Program CSR	25
Lampiran 10	Dokumentasi Saat Peneliti Berada di Lapangan.....	27
Lampiran 11	Transkrip Wawancara Arninta Puspitasari	28
Lampiran 12	Transkrip Wawancara Andriani	35
Lampiran 13	Transkrip Wawancara Toro	39
Lampiran 14	Curriculum Vitae	42



UNIVERSITAS
MERCU BUANA