



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**IMPLEMENTASI DAN HASIL  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)  
PT AETRA AIR JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**Ratri Mustika Dewi**

**44211120091**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI DAN HASIL CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)  
PT AETRA AIR JAKARTA**

Nama : Ratri Mustika Dewi

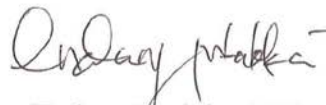
NIM : 44211120091

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 30 Januari 2015

Mengetahui,

  
(Endang Pitaloka, ME)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI DAN HASIL CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)  
PT AETRA AIR JAKARTA**

Nama : Ratri Mustika Dewi

NIM : 44211120091


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

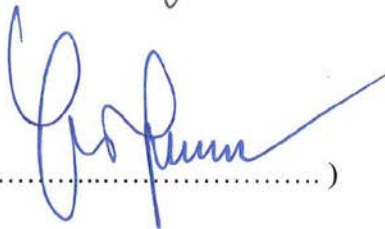
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2015

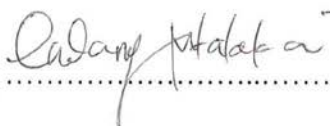
Ketua Sidang,  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

()

Penguji Ahli,  
Dr. Elly Yuliawati, M.Si.

()

Pembimbing I  
Endang Pitaloka, ME

()



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI DAN HASIL CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)  
PT AETRA AIR JAKARTA**

Nama : Ratri Mustika Dewi


NIM : 44211120091

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

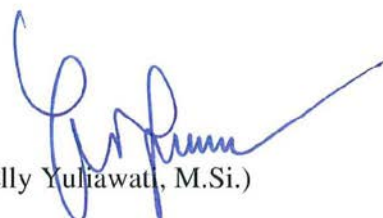
Jakarta, 30 Januari 2015

Disetujui dan diterima oleh,

  
(Endang Pitaloka, ME)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi      Ketua Bidang Studi Public Relations**

  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

  
(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si.)

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kasih yang telah memberikan rahmat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyusun skripsi. Adapun judul skripsi ini yaitu Implementasi dan Hasil *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT Aetra Air Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pembimbing Skripsi, Ibu Endang Pitaloka, ME yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi terkhusus untuk jurusan *Public Relations* yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti, semoga Bapak dan Ibu dosen selalu dalam rahmat dan lindungan Tuhan, sehingga ilmu yang telah di ajakan dapat bermanfaat di masa depan. Serta pegawai sekretariat Program S1 Kelas Karyawan Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta atas arahan dan bantuannya untuk memperlancar proses ini;
3. Rekan-rekan Departemen *Communication* dari PT Aetra Air Jakarta, para narasumber dan rekan-rekan Departemen *External Relations* PT Acuatico

Air Indonesia yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data dalam skripsi ini;

4. Orang tua tersayang, Bapak Stefanus Sardju dan Ibu Tuti Uji Astuti dan semua keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral. Juga atas curahan doa dan restu sehingga mempermudah peneliti menyelesaikan skripsi ini;
5. Teman-teman dari Kelas Karyawan *Public Relations* Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta yang setia menyemangati dan membantu ide atau saran dalam masa penelitian, penyusunan, hingga presentasi skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat disetujui dengan baik dan mudah serta membawa manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya dalam bidang ilmu komunikasi.



UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

Jakarta, Januari 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.4.3 Manfaat Sosial .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1. Komunikasi Organisasi .....	11
2.2. Public Relations .....	12
2.2.1 Fungsi Public Relations .....	13
2.2.2 Ruang Lingkup Public Relations .....	14
2.2.3 Strategi Public Relations .....	17
2.3. Corporate Social Responsibility (CSR) .....	20
2.3.1 Definisi CSR .....	20
2.3.2 Implementasi CSR .....	24
2.3.3 Program CSR .....	31
2.3.4 Strategi Dalam Implementasi CSR .....	36
2.3.5 Kinerja Kunci Dalam Implementasi CSR .....	40
2.3.6 Pelaporan CSR .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	43
3.1. Paradigma Penelitian .....	43
3.2. Metode Penelitian .....	44
3.3. Subjek Penelitian .....	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5. Teknik Analisa Data .....	49
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	52
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	52
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	52
4.1.2. Visi , Misi, Nilai-Nilai Perusahaan & Branding .....	54
4.1.3. Struktur Organisasi .....	56

4.1.4.	Lingkup Usaha Perusahaan .....	63
4.1.4.1.	Teknologi Aetra .....	63
4.1.4.2.	Pelayanan Pelanggan .....	64
4.1.4.3.	Permodalan .....	65
4.1.4.4.	Pengolahan Tarif .....	65
4.2.	Hasil Penelitian .....	67
4.2.1.	Tahap Perencanaan .....	67
4.2.2.	Tahap Implementasi .....	70
4.2.3.	Tahap Evaluasi .....	72
4.2.4.	Pelaporan .....	74
4.3.	Pembahasan .....	75
4.3.1.	Tahap Perencanaan .....	75
4.3.2.	Tahap Implementasi .....	75
4.3.3.	Tahap Evaluasi .....	80
4.3.4.	Pelaporan .....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		85
5.1.	Simpulan .....	85
5.2.	Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.3. Corporate Social Responsibility (CSR)
  - 2.3.2 Program CSR
    - Tabel 1. Area Implementasi Kegiatan CSR Aetra ..... 32
- 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian
  - 4.1.4.4. Pengolahan Tarif
    - Tabel 2. Kelompok Tarif Pelanggan ..... 66

