



**URGENSI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
PT. INTERNATIONAL TEST CENTER (ITC) UNTUK
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
(STUDI KASUS: PROGRAM BEASISWA PT. INTERNATIONAL TEST
CENTER (ITC) UNTUK TUGAS AKHIR MAHASISWA)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

PUPUT SETIANINGRUM
44208120083

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : URGENSI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
PT. INTERNATIONAL TEST CENTER (ITC) UNTUK
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
(Studi Kasus: Program Beasiswa PT. International Test Center
(ITC) Untuk Tugas Akhir Mahasiswa)

Nama : Puput Setianingrum

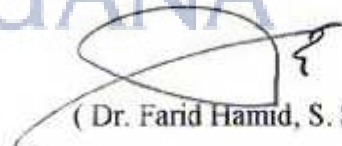
NIM : 44208120083

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2013
Mengetahui,
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA




(Dr. Farid Hamid, S. Sos, M.Si)

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Puput Setianingrum
NIM : 44208120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **URGENSI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
PT. INTERNATIONAL TEST CENTER (ITC) UNTUK
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN**
(Studi Kasus: Program Beasiswa PT. International Test Center
(ITC) Untuk Tugas Akhir Mahasiswa)

Jakarta, Januari 2014
Menyetujui,

Ketua Sidang
Suryaning Hayati, SE, MM




(.....)

Penguji Ahli
Endri Listiani, S.Ip, M.Si



(.....)

Dosen Pembimbing
Dr. Farid Hamid, S. Sos, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Puput Setianingrum
NIM : 44208120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **URGENSI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
PT. INTERNATIONAL TEST CENTER (ITC) UNTUK
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN**
(Studi Kasus: Program Beasiswa PT. International Test Center
(ITC) Untuk Tugas Akhir Mahasiswa)

Jakarta, Januari 2014
Mengetahui,

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



(Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si)

Dekan FIKOM UMB



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Kabid. Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang telah memberikan segala berkat dan rahmat melimpah kepada peneliti dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Urgensi Corporate Social Responsibility PT. International Test Center (ITC) Untuk Meningkatkan Citra Perusahaan “. (Studi Kasus: Program Beasiswa PT. International Test Center (ITC) Untuk Tugas Akhir Mahasiswa), guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) dan juga sebagai bukti selesainya perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana (UMB).

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi dan pengetahuan yang berguna yang ada hubungannya dengan *public relations*. Semua informasi peneliti dapatkan langsung dari objek yang diteliti yaitu PT. International Test Center (ITC) sebagai penyelenggara dan penanggung jawab terhadap pelaksanaan program *Customer Social Responsibility* (CSR). Dimana PT. International Test Center (ITC) merupakan perusahaan satu- satunya di Indonesia yang memegang license untuk tes TOEIC dari Educational Testing Service (ETS), yaitu pencipta dari tes TOEFL dan TOEIC. Seiring berkembangnya PT. International Test Center (ITC), peneliti mempunyai ketertarikan khusus terhadap divisi marketing yang melakukan program *Customer Social Responsibility* (CSR) sebagai urgensi untuk meningkatkan citra perusahaan.

Tentunya dalam proses pengerjaan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsinya di penghujung tahun 2013. Untuk itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Msi, sebagai pembimbing yang telah sabar membimbing dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi. Terima kasih sebesar-besarnya peneliti ucapkan atas kebaikan, kesabaran dan bantuan kepada peneliti untuk melancarkan segala hambatan dalam menyelesaikan skripsi peneliti.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Ibu Dr. Agustina Zubair, Msi.
3. Ibu Suryaning Hayati, MM sebagai Ketua Sidang dan Ketua Program Bidang Studi Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana,
4. Ibu Endri Listiani, M.Si sebagai penguji ahli. Terima kasih untuk masukan-masukkan yang telah diberikan kepada peneliti.
5. Kedua orang tua tercinta, Ibu Fransiska Sri N. Kamini, dan Bapak Yohanes Sulomo. Terima kasih ya Mamah dan Papah untuk DOA, dukungan, dan kesabaran yang tidak ada henti-hentinya selalu mengingatkan peneliti untuk menyelesaikan skripsinya untuk menjadi sarja (S1).
6. Kakak-kakakku tersayang, Chatarina Ayu. B, Maria Endah Dwi Natalia, Patricia Lita Martahayu, yang juga terus mengingatkan pentingnya untuk menyelesaikan kuliah untuk mendapatkan cita-cita ydan impian yang ingin peneliti capai.
7. The only “One” my Best Friend... Eka Enestia Amelia, semoga dari sekian banyak cita - cita gw terwujud yaitu nyusul lo ke Aussy. ASAP
8. Para dosen Universitas Mercu Buana yang telah membagi ilmu serta pengalaman yang bermanfaat selama peneliti kuliah di UMB.
9. Tim Marcomm: Mba Lia, Ira, Della, untuk sumber informasi dan data-data yang dibutuhkan peneliti untuk melengkapi skripsinya.
10. Mba Deasy Ferdiany, Manager and will be the next HOD CID. Thank you for your support, and trust me to finish my bachelor degree.

11. CID team: Cita, Indra, Ratri, Ayu, Septian dan Fajar, dan juga untuk X-CID: Bu Nella, Mas Hasrul, Dicky, dan Arif. Thanks to Cita who help me finish this skripsi.
12. The Jefkins: Chika, Ipeh, Tia, Dian, yang selalu mendorong-dorong dan memaksa peneliti menyelesaikan skripsinya sampai detik ini. Luv and BigHug.
13. SG Babes: Melfa, Nope, Ratih, Yessy, Ipeh. Terima kasih untuk pertemanan dan liburan yang sering kita lakukan bersama-sama, jadi harapan peneliti klo liburan bisa bareng-bareng kenapa kita ga wisuda bareng-bareng juga di 2014. Kesulitan, dan kendala-kendala yang kalian hadapi sudah pernah peneliti rasakan. So keep the spirit and please finisih the skripsi gals.
14. PR 14, terima kasih untuk kerjasama dan pertemanan selama 2 tahun belajar bersama di UMB.
15. Serta pihak-pihak lain yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi tentang Corporate Social Responsibility (CSR) di sektor jasa pendidikan, dan peneliti sadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sekali lagi peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait sehingga skripsi dapat ini dapat terselesaikan.

Jakarta, Desember 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Lulus Sidang Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I. LATAR BELAKANG

1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Perumusan Masalah.....	9
1.3	Tujuan Penelitian.....	9
1.4	Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1	Kegunaan Akademis.....	9
1.4.2	Kegunaan Praktis.....	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Komunikasi.....	11
2.1.1	Pengertian Komunikasi.....	11
2.1.2	Definisi Komunikasi.....	12
2.1.3	Fungsi Komunikasi.....	15

2.1.4	Tujuan Komunikasi.....	16
2.1.5	Proses Komunikasi.....	17
2.2	Public Relations.....	19
2.2.1	Pengertian Public Relations.....	19
2.2.2	Definisi Public Relations.....	19
2.2.3	Fungsi dan Tujuan Public Relations.....	20
2.2.4	Jenis dan Sasaran Kegiatan Public Relations.....	22
2.2.5	Strategi Public Relations.....	24
2.3	Marketing atau Pemasaran.....	25
2.3.1	Definisi Marketing atau Pemasaran.....	25
2.3.2	Konsep Marketing atau Pemasaran.....	27
2.4	Corporate Social Responsibility (CSR).....	28
2.4.1	Pengertian Corporate Social Responsibility (CSR).....	28
2.4.2	Peran dan Fungsi Corporate Social Responsibility (CSR).....	29
2.4.3	Program Corporate Social Responsibility (CSR).....	30
2.4.4	Konsep Komunikasi Corporate Social Responsibility (CSR)....	34
2.5	Citra.....	36
2.5.1	Definisi Citra.....	36
2.5.2	Konsep dan Proses Citra.....	38
2.5.2	Jenis Citra.....	41

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	45
3.2	Metode Penelitian.....	46
3.3	Nara Sumber.....	48

3.4	Definisi Konsep.....	49
3.4.1	Urgensi.....	49
3.4.2	Corporate Social Responsibility (CSR).....	49
3.4.3	Citra.....	50
3.5	Fokus Penelitian.....	50
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6.1	Data Primer.....	52
3.6.2	Data Sekunder.....	53
3.7	Teknik Analisis Data.....	53
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	55
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2	Visi PT. International Test Center (ITC).....	57
4.1.3	Misi PT. International Test Center (ITC).....	58
4.1.4	Program – program PT. International Test Center (ITC).....	58
4.1.5	Produk Tes PT. International Test Center (ITC).....	58
4.2	Hasil Penelitian.....	64
4.2.1	Latar Belakang Kegiatan CSR PT. ITC.....	64
4.2.2	Kegiatan Program Beasiswa Tingkat Akhir.....	66
4.2.3	Media Partner.....	68
4.2.4	Penanggung Jawab Program CSR PT. ITC.....	71
4.3	Pembahasan.....	79

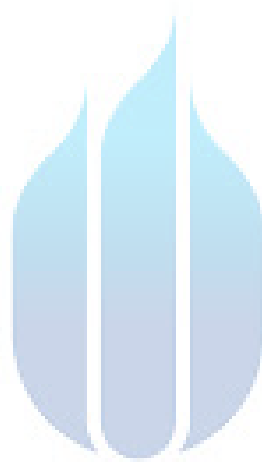
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABLE

Tabel 2.1	Bidang Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	30
Tabel 4.1	Data Authorized Test Center dan Universitas.....	61
Tabel 4.2	Media Publikasi.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	40
Gambar4.1	TOEIC Can Do Levels Table.....	55
Gambar 4.2	Sertifikat TOEIC.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Data Untuk Skripsi dari UMB
- Lampiran 2 Surat Permohonan Data Untuk Skripsi dari PT. ITC
- Lampiran 3 Poster Beasiswa Tugas Akhir Mahasiswa
- Lampiran 4 Formulir Pengajuan Mengikuti Beasiswa Tugas Akhir Mahasiswa
- Lampiran 5 Surat Keterangan Sedang Mengerjakan Tugas Akhir
- Lampiran 6 Data Publikasi Beasiswa Tugas Akhir Mahasiswa
- Lampiran 7 Data Universitas, Perguruan Tinggi dan Lembaga Kursus
- Lampiran 8 Pengumuman Pemenang Beasiswa Tugas Akhir Mahasiswa
- Lampiran 9 Testimoni dua (2) peserta pemenang Beasiswa Tugas Akhir Mahasiswa

