



**Bidang Studi Public Relations
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

ABSTRAK

Nama : Puput Setianingrum (44208120083)
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)**
xv halaman + 86 hal + 3 tabel + 2 gambar + 9 lampiran
Bibliografi : 27 acuan
Key word : *Customer Social Responsibility*, Citra, Beasiswa

Sebagai satu – satunya perusahaan jasa dalam pelaksanaan tes Bahasa Inggris Test Of English for International Comunication (TOEIC) di Indonesia, PT. ITC sudah melakukan beberapa kegiatan CSR. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah : Bagaimana urgensi Corporate Social Responsibility PT. ITC untuk meningkatkan citra perusahaan? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh PT. ITC untuk meningkatkan citra perusahaan.

Penelitian didukung literatur tentang komunikasi, *public relations*, marketing atau pemasaran, serta *corporate social responsibility*, dan citra sebagai dasar teori objektivitas dari penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan sifat deskriptif. Konsep penelitian meliputi hal yang berhubungan dengan *corporate social responsibility*, citra, serta beasiswa. Untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah diinterpretasikan maka tehnik analisa data dan pemeriksaan keabsaan data menggunakan tehnik triangulasi.

Dari data yang dikumpulkan oleh peneliti didapat data yang menjelaskan tentang gambaran umum PT. ITC meliputi latar belakang perusahaan, tujuan bisnis, strategi, dan kegiatan *corporate social responsibility* (CSR) dari hasil wawancara serta data penunjang tanpa mengurangi atau menambahkan fakta temuan lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan urgensi *corporate social responsibility* (CSR) yang dijalankan oleh divisi marketing berusaha untuk sejalan dengan komitmen perusahaan meningkatkan pendidikan di Indonesia dan tujuan akhir adalah citra perusahaan sebelumnya yang kurang baik terhadap informasi akan pelaksanaan tes Bahasa Inggris yang asli dan bertandard internasioanal ditingkatkan menjadi citra baik/ positif bagi *stakeholder* atau masyarakat luas. Saran perbaikan juga diberikan peneliti yang ditujukan kepada PT. ITC serta pembaca sebagai bahan ide baru penelitian di masa yang akan datang.