



**IMPLEMENTASI KEGIATAN  
*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
KSO PERTAMINA EP-BENAKAT BARAT PETROLEUM  
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus: Pembangunan Klinik Tanggap Darurat & Tanggap Bencana  
di Lapangan Benakat Barat, Pendopo, Sumatera Selatan,  
Periode September-Desember 2010)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi**

**Disusun Oleh:  
Butet Leyana Rindu  
44208110025**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2011**



**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Implementasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility*  
KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum Dalam  
Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus:  
Pembangunan Klinik Tanggap Darurat & Tanggap  
Bencana di Lapangan Benakat Barat, Pendopo,  
Sumatera Selatan, Periode September-Desember 2010)

Nama : Butet Leyana Rindu

NIM : 44208110025

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Mengetahui,

**Firsan Nova, S.E., M.M.**

Pembimbing



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Implementasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility*  
KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum Dalam  
Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus:  
Pembangunan Klinik Tanggap Darurat & Tanggap  
Bencana di Lapangan Benakat Barat, Pendopo,  
Sumatera Selatan, Periode September-Desember 2010)

Nama : Butet Leyana Rindu

NIM : 44208110025

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Ketua Sidang  
**S.M. Niken Restaty, S.Sos, M.Si.**

Penguji Ahli  
**Drs. Juwono Tri Atmojo, M.Si.**

Pembimbing  
**Firsan Nova, S.E., M.M.**



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Implementasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility*  
KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum Dalam  
Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus:  
Pembangunan Klinik Tanggap Darurat & Tanggap  
Bencana di Lapangan Benakat Barat, Pendopo,  
Sumatera Selatan Periode September-Desember 2010)

Nama : Butet Leyana Rindu

NIM : 44208110025

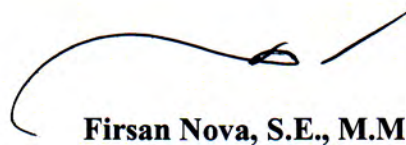
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing



**Firsan Nova, S.E., M.M**

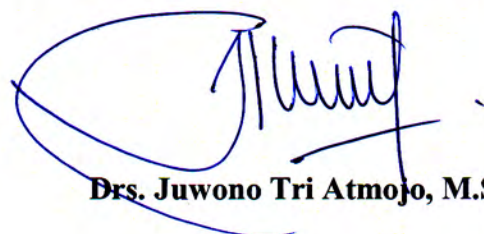
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



**Dra. Diah Wardani, M.Si**

**Ketua Bidang Studi *Public Relations***



**Drs. Juwono Tri Atmojo, M.Si.**





**Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Jurusan Public Relations**

## **ABSTRAK**

**BUTET LEYANA RINDU**

**Implementasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility* KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan  
(Studi Kasus Pembangunan Klinik Tanggap Darurat dan Tanggap Bencana di Lapangan Benakat Barat, Pendopo, Sumatera Selatan, Periode September-Desember 2010)**

**5 Bab, 111 Halaman**

**Bibliografi: 23 buku (1998-2009)**

Setiap perusahaan tentunya ingin memiliki citra yang baik dimata para *stakeholdersnya*, tidak terkecuali dengan KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum atau KSO Benakat. KSO Benakat melaksanakan kegiatan CSR melalui pembangunan klinik tanggap darurat dan tanggap bencana di lapangan Benakat Barat, Pendopo, Sumatera Selatan sebagai wujud kepedulian terhadap masyarakat sekitar wilayah operasi yang diharapkan dapat meningkatkan citra perusahaan serta menepis citra negatif yang ada akibat masalah-masalah yang timbul di wilayah operasi sebagai akibat pelaksanaan kegiatan operasi.

Tinjauan pustaka pada penelitian ini memfokuskan pada *Corporate Social Responsibility (CSR)* dan Implementasi CSR yang meliputi 4 tahapan yaitu *Planning, Organizing, Actuating* dan *Controlling (POAC)* .

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan beberapa narasumber dari KSO Benakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi CSR, KSO Benakat menjalankan tahapan *Planning, Organizing, Actuating* dan *Controlling* untuk mencapai sasaran dan tujuan kegiatan.

Pada implementasi kegiatan CSR tersebut, KSO Benakat dalam implementasi kegiatan CSRnya telah menunjukkan komitmen terhadap tanggung jawab sosial. Dengan adanya pembangunan klinik tanggap darurat dan tanggap bencana, perusahaan mengharapkan adanya peningkatan citra bagi perusahaan dan masyarakat juga dapat merasakan manfaat atas pembangunan klinik tersebut serta program-program yang digulirkan di klinik. Sehingga tujuan kegiatan CSR tersebut dapat tercapai dan tidak ada opini-opini negatif dari masyarakat.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Kasih karena atas berkatNya yang melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility* KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus: Pembangunan Klinik Tanggap Darurat dan Tanggap Bencana di Lapangan Benakat Barat, Pendopo, Sumatera Selatan, Periode September-Desember 2010), yang diajukan sebagai syarat menyelesaikan program studi jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, antara lain:

1. Bapak Firsan Nova, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, masukan, koreksi dan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Diah Wardani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu S.M. Niken Restaty, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Sidang.
4. Bapak Drs. Juwono Tri Atmojo, M.Si, selaku penguji ahli sidang.
5. Orangtua yang terkasih, Ayah T. Lumban Raja dan Mama L. Br. Sijabat, dan kakak tercinta Iis Lumban Raja; terima kasih untuk doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan.

6. Deardo Dhy Leon Oktavian Panjaitan yang terkasih, yang telah memberikan dukungan, doa, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk segala bantuannya.
7. Teman-teman tersayang, Tete, Uni dan *Dream Girls*. Terima kasih, teman-teman, berkat doa dan dukungan kalian yang selalu menyorakkan “Bisa” sehingga peneliti merasa benar-benar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman *PR* angkatan 13, khususnya Nunuk dan Sabrina, yang saling memberikan motivasi dan semangat pada proses penyelesaian skripsi ini, Masa-masa sulit selama menyelesaikan skripsi ini pasti akan kita kenang selalu. Terima kasih untuk kalian. Untuk Arum dan Lea, atas masukan dan saran yang diberikan pada peneliti.

Akhir kata, peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun kiranya dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Jakarta, Agustus 2011

Butet Leyana Rindu

Peneliti

## DAFTAR ISI

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                          | i   |
| LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI .....                                         | ii  |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....                                 | iii |
| ABSTRAK .....                                                             | iv  |
| KATA PENGANTAR .....                                                      | v   |
| DAFTAR ISI .....                                                          | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                     | x   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                   | 1   |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....                                       | 1   |
| 1.2. Perumusan Masalah.....                                               | 9   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                              | 9   |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                                              | 10  |
| 1.4.1. Manfaat teoritis/akademis .....                                    | 10  |
| 1.4.2. Manfaat praktis.....                                               | 10  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                             | 11  |
| 2.1. Komunikasi.....                                                      | 11  |
| 2.1.1. Definisi Komunikasi.....                                           | 11  |
| 2.2. <i>Public Relations</i> .....                                        | 15  |
| 2.2.1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....                           | 15  |
| 2.2.2. Peranan <i>Public Relations (PR)</i> .....                         | 18  |
| 2.2.3. Tugas dan Aktifitas <i>Public Relations (PR)</i> .....             | 19  |
| 2.3. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> .....                   | 22  |
| 2.3.1. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i> .....            | 23  |
| 2.3.2. Ruang Lingkup <i>Corporate Social Responsibility</i> .....         | 26  |
| 2.3.3. Jenis-Jenis <i>Corporate Social Responsibility</i> .....           | 27  |
| 2.3.4. Azas <i>Corporate Social Responsibility</i> .....                  | 30  |
| 2.3.5. Manfaat Melakukan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....     | 31  |
| 2.3.6. Model Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> .....    | 32  |
| 2.3.7. Implementasi Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i> ..... | 34  |
| 2.4. Tahapan Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....        | 36  |
| 2.5. Citra .....                                                          | 38  |



|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.1. Pengertian Citra .....                                                    | 38 |
| 2.5.2. Jenis-jenis Citra .....                                                   | 39 |
| 2.5.3. Citra Perusahaan ( <i>Corporate Image</i> ).....                          | 42 |
| 2.5.4. Peran Citra Bagi Perusahaan .....                                         | 42 |
| 2.5.5. Manfaat Citra Bagi Perusahaan.....                                        | 43 |
| 2.6. Kaitan <i>Corporate Sosial Responsibility</i> dengan Citra Perusahaan ..... | 44 |
| 2.7. Hubungan Perusahaan dengan <i>Stakeholders (Community Relations)</i> .....  | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                                  | 46 |
| 3.1. Tipe Penelitian .....                                                       | 46 |
| 3.2. Metode Penelitian.....                                                      | 47 |
| 3.3. Subyek Penelitian.....                                                      | 48 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                                               | 49 |
| 3.5. Definisi Konsep.....                                                        | 51 |
| 3.6. Fokus Penelitian .....                                                      | 51 |
| 3.7. Teknik Analisa Data .....                                                   | 53 |
| 3.8. Teknik Keabsahan Datan.....                                                 | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                     | 55 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                                        | 55 |
| 4.1.1. Sejarah Perusahaan .....                                                  | 57 |
| 4.1.2 Visi dan Misi KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum .....               | 57 |
| 4.1.2.1. Visi perusahaan.....                                                    | 57 |
| 4.1.2.2. Misi Perusahaan.....                                                    | 57 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan KSO Pertamina EP-Benakat Barat... 58        |    |
| Petroleum (lampiran).....                                                        | 58 |
| 4.1.4 Logo KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum .....                        | 58 |
| 4.1.5 Awards/Penghargaan .....                                                   | 58 |
| 4.1.6. Tata Nilai KSO Pertamina EP-Benakat Barat Petroleum.....                  | 60 |
| 4.1.7. Gambaran Umum Fungsi HSE (Health, Safery & Environment).....              | 61 |
| 4.1.8. Struktur Organisasi Fungsi HSE .....                                      | 62 |
| 4.2. Hasil Penelitian .....                                                      | 62 |
| 4.2.1. Implementasi Kegiatan CSR: Pembangunan Kilnik Tanggap Darurat 63          |    |
| dan Tanggap Bencana .....                                                        | 63 |
| 4.2.1.1. Perencanaaan ( <i>Planning</i> ) Kegiatan CSR: Pembangunan Klinik.. 63  |    |
| Tanggap Darurat dan Tanggap Bencana .....                                        | 63 |

|                                                                                                                           |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.2.1.2. Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) Kegiatan CSR: Pembangunan Klinik Tanggap Darurat dan Tanggap Bencana..... | 68    |
| 4.2.1.3. <i>Actuating</i> (Penggiatan) Kegiatan CSR: Pembangunan Klinik Tanggap .....                                     | 70    |
| Darurat dan Tanggap Bencana.....                                                                                          | 70    |
| 4.2.1.4. <i>Controlling</i> (Evaluasi dan Kontrol).....                                                                   | 77    |
| 4.3. Pembahasan dan Analisa .....                                                                                         | 79    |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                                                           | 82    |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                                     | 82    |
| 5.2. Saran.....                                                                                                           | 83    |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                      | xi    |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....                                                                                                | xxvii |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                             |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| LAMPIRAN 1 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN .....                             | xiii |
| LAMPIRAN 2 FOTO-FOTO DI KLINIK TANGGAP DARURAT DAN<br>TANGGAP BENCANA ..... | xiv  |
| LAMPIRAN 3 PANDUAN WAWANCARA .....                                          | xvi  |