



**EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
(CSR) “INDOSAT WIRELESS INNOVATION CONTEST” PERIODE 2010
TENTANG CITRA PT INDOSAT, Tbk**

SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH :

MALAVIKA ALFIAN SARI

44206110024

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : **Malavika Alfian Sari**
NIM : **44206110024**
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**
Program Studi : **Public Relations**
Judul Skripsi : **Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) "Indosat Wireless Innovation Contest" Periode 2010 Tentang Citra PT Indosat, Tbk**

Jakarta, Juli 2012

**Mengetahui,
Pembimbing**

Irmulan Sati Tomoharjo, S.H, M.Si



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Malavika Alfian Sari
NIM : 44206110024
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) “Indosat Wireless Innovation Contest”
Periode 2010 Tentang Citra PT Indosat, Tbk

Jakarta, Juli 2012

1. Ketua Sidang

Drs. A. Rachman MM


(.....)

2. Penguji Ahli

Ida Anggraeni Ananda, S.S, M.Si


(.....)

3. Pembimbing

Irmulan Sati Tomoharjo, S.H, M.Si


(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Malavika Alfian Sari
NIM : 44206110024
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Program *Corporate Social Responsibility*
(CSR) "Indosat Wireless Innovation Contest"
Periode 2010 Tentang Citra PT Indosat, Tbk

Jakarta, Juli 2012

**Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing**

Irmulan Sati Tomoharjo, S.H, M.Si

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi**

Dra. Diah Wardhani, M.Si

**Ketua Bidang Studi
Public Relations**

Juweno Tri Atmojo, S.Sos, M.Si

ABSTRAKSI

**MALAVIKA ALFIAN SARI
44206110024**

**EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
(CSR) “INDOSAT WIRELESS INNOVATION CONTEST” PERIODE 2010
TENTANG CITRA PT INDOSAT, TBK**

Kata Kunci : Efektivitas, *Corporate Social Responsibility*, Citra Perusahaan

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau yang biasa dikenal tanggung jawab social perusahaan kini semakin marak diterapkan di dunia industri. Perusahaan-perusahaan mulai merespon konsep ini sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap persoalan sosial di masyarakat dan sekaligus sebagai alat untuk membangun citra dan meningkatkan daya saing perusahaan. PT Indosat merupakan salah satu operator seluler terbesar kedua di Indonesia yang telah menerapkan program CSR dalam kegiatan operasionalnya. Untuk mewujudkan cita-cita menjadi yang pertama Indosat mengadakan kegiatan program CSR Indosat adalah Indosat Wireless Innovation Contest (IWIC).

IWIC merupakan bentuk kepedulian Indosat terhadap pemberdayaan SDM Indonesia dan dunia pendidikan. IWIC adalah kompetisi inovasi dan riset pengembangan teknologi *wireless* di terminal bergerak yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung seluruh aspek kehidupan masyarakat (komersial, sosial, pendidikan, dan sebagainya). Program ini bernaung di bawah “Indonesia Belajar” yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2006.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas program IWIC 2010 terkait dengan citra PT Indosat yang saat ini sedang ditingkatkan guna mencapai tujuan dan cita-cita perusahaan. Untuk mendapatkan gambaran efektivitas atas hasil pelaksanaan CSR tersebut, peneliti menggunakan sifat penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan metode survey. Data penelitian diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penarikan sampling menggunakan *simple random sampling*. Setelah ditentukan dengan menggunakan rumus Yamane, maka diambil 74 responden sebagai sample dari 280 peserta yang mengikuti ajang kompetisi IWIC 2010.

Hasil penelitian menunjukkan efektivitas dari pelaksanaan program IWIC periode 2010 yang setelah disurvei hasilnya bahwa kegiatan CSR ini efektif dalam membangun citra Indosat, Tbk.

**MERCU BUANA UNIVERSITY
FACULTY OF SCIENCE COMMUNICATION
STUDY OF PUBLIC RELATIONS
2012**

ABSTRACT

**MALAVIKA ALFIAN SARI
44206110024**

**PROGRAM EFFECTIVENESS OF CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY (CSR) "INDOSAT WIRELESS INNOVATION
CONTEST" THE PERIOD 2010 TO IMAGE PT INDOSAT, TBK**

Keywords: Effectiveness, Corporate Social Responsibility, Corporate Image

Corporate Social Responsibility (CSR) or commonly known as corporate social responsibility is increasingly widespread applied in industry. Companies began to respond to this concept as a form of corporate responsibility for social problems in society and also as a tool to build the image and enhance the competitiveness of enterprises. PT Indosat is one of the second largest cellular operator in Indonesia that have implemented CSR program in its operations. To realize the dream of being the first Indosat Indosat held the CSR program is Indosat Wireless Innovation Contest (IWIC).

IWIC is a concern Indosat Indonesia on human resource development and education. IWIC is a competition of innovation and research development of wireless technologies in mobile terminal that can be used to support all aspects of society (commercial, social, educational, and so on). The program is under the auspices of "Indonesia Learning" which has been implemented since 2006.

The study was conducted to determine the effectiveness of the program associated with the image IWIC 2010 PT Indosat is currently being upgraded in order to achieve the goals and ideals of the company. To get an idea of the effectiveness of the implementation of CSR, the researchers used a quantitative descriptive nature of the study. Methods of research used survey methods. The research data obtained by questionnaires. Withdrawal of sampling using simple random sampling. Having determined using the formula Yamane, then the 74 respondents taken as a sample of 280 participants who followed the competition IWIC 2010.

The results show the effectiveness of the implementation of the program IWIC period after 2010, which surveyed the result that CSR activities are effective in building the image of Indosat, Tbk.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dan memberikannya sebagai hasil akhir yang diharapkan dapat memuaskan penulis dan orang-orang yang terkait untuk ditelaah, dinikmati atau hanya sekedar menjadi wacana. Dengan kesehatan, petunjuk, kekuatan yang Engkau anugerahkan akhirnya penulis dapat mengatasi sebagian dari cobaan yang Engkau berikan.

Dalam penyusunan skripsi mengenai Efektivitas Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) “Indosat Wireless Innovation Contest” Periode 2010 Tentang Citra PT Indosat, Tbk, betapapun penulis telah berusaha menyajikan skripsi ini secara optimal sesuai dengan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan saran dari pembaca yang sifatnya membangun isi dari laporan skripsi ini.

Melalui penyusunan skripsi, penulis mendapatkan banyak manfaat tidak hanya dalam menulis, penulis juga belajar untuk memahami secara keseluruhan isi laporan. Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis perlu mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan yaitu kepada :

1. Ibu Irmulan Sati Tomoharjo, S.H, M.Si selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas masukan dan kesabaran ibu dalam membimbing penulis sampai dengan laporan skripsi ini selesai.
2. Bapak A. Rachman MM, selaku ketua sidang skripsi. Terima kasih atas kemudahan dan saran yang diberikan kepada penulis dalam memperbaiki laporan skripsi ini.

3. Ibu Ida Anggraeni Ananda, S.S, M.Si, selaku penguji ahli sidang skripsi. Terima kasih atas masukan ide yang lebih mendalam dalam memperbaiki isi laporan skripsi ini.
4. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si selaku kepala jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana. Terima kasih untuk masukan ilmu dan motivasi, sehingga penulis bersemangat kembali menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Bapak Djarot Handoko, Bapak Mardi Hendra, dan seluruh staf Public Relations PT Indosat, Tbk. Terima kasih atas pengetahuan dan pengalaman dalam mengimplementasi program CSR khususnya Indosat Wireless Innovation Contest.
6. Peserta Indosat Wireless Innovation Contest periode 2010. Terima kasih karena telah bersedia menjadi responden untuk mendukung laporan skripsi ini terselesaikan.
7. Kedua orang tuaku tercinta dan seluruh keluarga besar. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang tak pernah putus untuk kesuksesan penulis dalam menjalani hidup.
8. Seluruh mahasiswa Public Relations Angkatan IX Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas canda tawa selama menjalani proses pembelajaran di kampus tercinta.
9. Lelaki hebatku Angga Rizal Alfika. Terima kasih telah memberi cinta dan setia menemani penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
 “We must believe as long as we can together”.

Akhir kata, besar harapan penulis agar laporan skripsi ini memberikan manfaat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi, maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi.....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	11
2.1.2 Proses Komunikasi.....	14
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	17
2.2 Public Relations.....	21
2.2.1 Definisi Public Relations.....	21
2.2.2 Fungsi Public Relations.....	24
2.3 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	26
2.3.1 Definisi CSR.....	26
2.3.2 Peran PR dalam Implementasi CSR.....	28
2.3.3 Efektivitas CSR.....	32
2.4 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>).....	36
2.4.1 Definisi Citra Perusahaan.....	36
2.4.2 Faktor-faktor Pembentuk Citra Perusahaan.....	38
2.4.3 Keterkaitan CSR dengan Citra Perusahaan.....	40

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	43
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1	Populasi.....	44
3.3.2	Sampel.....	45
3.4	Teknik Penarikan Sampel.....	47
3.5	Definisi Konsep & Operasionalisasi Konsep.....	47
3.5.1	Definisi Konsep.....	47
3.5.2	Operasionalisasi Konsep.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5.1	Data Primer.....	55
3.5.2	Data Sekunder.....	55
3.6	Teknik Analisa Data.....	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah PT Indosat, Tbk.....	59
4.1.2	Latar Belakang IWIC 2010.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Identitas Responden.....	68
4.2.2	Efektivitas CSR.....	70
4.3	Pembahasan.....	106

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1	: Data Peserta IWIC 2010
Tabel 3.5.2	: Operasionalisasi Konsep
Tabel 4.2.1.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2.1.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.2.1.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tabel 4.2.2.1	: Program IWIC berdasarkan Visi Misi dan Tujuan PT Indosat
Tabel 4.2.2.2	: IWIC adalah pelopor ajang kompetisi wireless
Tabel 4.2.2.3	: IWIC memberikan produk, layanan dan solusi yang inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat bagi masyarakat
Tabel 4.2.2.4	: IWIC memberikan kontribusi jangka panjang terhadap kualitas kehidupan masyarakat dan lingkungan menjadi lebih baik
Tabel 4.2.2.5	: IWIC menjadi jembatan generasi muda masuk ke dalam dunia industri telekomunikasi
Tabel 4.2.2.6	: IWIC meningkatkan kesejahteraan masyarakat
Tabel 4.2.2.7	: IWIC merupakan ajang kompetisi wireless berskala nasional
Tabel 4.2.2.8	: IWIC memberikan wadah dalam berkreasi dan menciptakan inovasi wireless
Tabel 4.2.2.9	: IWIC mewujudkan mimpi untuk menggairahkan dunia industry melalui inovasi wireless
Tabel 4.2.2.10	: IWIC membangkitkan budaya inovatif dan kreatif pada generasi muda
Tabel 4.2.2.11	: IWIC mengembangkan generasi muda memiliki kemampuan wirausaha dalam bidang wireless
Tabel 4.2.2.12	: IWIC mengembangkan ide kreatif content wireless yang dimiliki generasi muda
Tabel 4.2.2.13	: IWIC menciptakan karya yang original dan unik
Tabel 4.2.2.14	: IWIC meningkatkan pertumbuhan usaha dan posisi pasar Indosat
Tabel 4.2.2.15	: IWIC memberikan nilai tambah bagi produk Indosat

- Tabel 4.2.2.16 : IWIC menciptakan produk layanan yang efisien
- Tabel 4.2.2.17 : IWIC memberikan pengembangan aplikasi wireless untuk aktifitas bisnis dan komersial serta aplikasi pada games dan entertainment
- Tabel 4.2.2.18 : IWIC melahirkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- Tabel 4.2.2.19 : IWIC mengedukasi generasi muda tentang inovasi wireless melalui acara roadshow
- Tabel 4.2.2.20 : IWIC mengubah paradigma generasi muda menjadi inovator wireless
- Tabel 4.2.2.21 : IWIC menjadi wadah generasi muda untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan bidang wireless
- Tabel 4.2.2.22 : IWIC mengurangi pengangguran di Indonesia
- Tabel 4.2.2.23 : IWIC mencerdaskan anak bangsa
- Tabel 4.2.2.24 : IWIC mendukung pembangunan ekonomi Negara
- Tabel 4.2.2.25 : IWIC merupakan kegiatan rutin yang dilakukan Indosat sejak 2006
- Tabel 4.2.2.26 : IWIC membangkitkan semangat berinovasi teknologi telekomunikasi
- Tabel 4.2.2.27 : Program IWIC berkembang setiap tahun
- Tabel 4.2.2.28 : IWIC merupakan CSR unggulan Indosat
- Tabel 4.2.2.29 : IWIC menjadi The Best CSR Program
- Table 4.2.2.30 : Peserta IWIC meningkat setiap Tahun

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Jawaban Responden
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 4	Surat Keterangan Penyebaran Kuesioner
Lampiran 5	Struktur organisasi PT Indosat, Tbk'
Lampiran 6	Hasil wawancara dengan narasumber
Lampiran 7	Dokumentasi Kegiatan IWIC 2010