



**EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* “AQUA LESTARI” PT. TIRTA INVESTAMA
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
(Kasus Tentang Program CSR *Water Sanitation* Pada Warga Desa Ciburuy,
Kabupaten Lido, Bogor)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

Edelweiss Yohana
44209110072

**BIDANG STUDI PUBLIK RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* "AQUA LESTARI" PT. TIRTA
INVESTAMA DALAM MENINGKATKAN CITRA
PERUSAHAAN

Nama : Edelweiss Yohana

NIM : 44209110072

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 5 Agustus 2012

Mengetahui

Pembimbing

(Heri Budianto S.Sos, M.Si.)

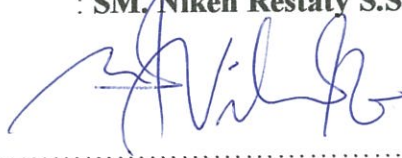
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL*
RESPONSIBILITY "AQUA LESTARI" PT. TIRTA INVESTAMA
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

Nama : Edelweiss Yohana
NIM : 44209110072
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 5 September 2012

1. Ketua Sidang
Nama : **SM. Niken Restaty S.Sos, M.Si**



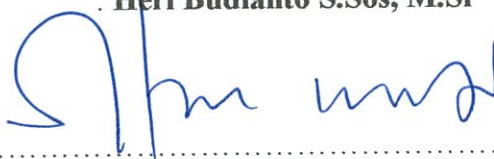
(.....)

2. Penguji Ahli
Nama : **Endri Listiani S.IP, M.Si**



(.....)

3. Pembimbing
Nama : **Heri Budianto S.Sos, M.Si**



(.....)

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

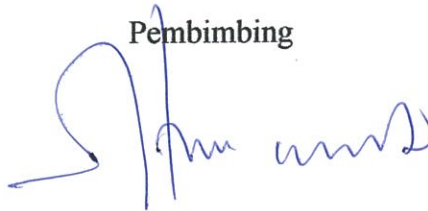
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY "AQUA LESTARI"* PT. TIRTA INVESTAMA
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

Nama : Edelweiss Yohana
NIM : 44209110072
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 12 Oktober 2012

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing



(Heri Budianto S.Sos, M.Si)

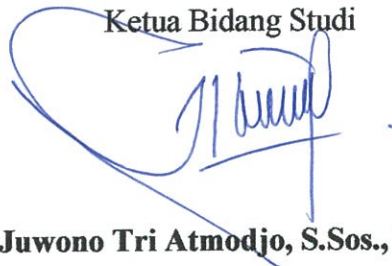
Mengetahui

Dekan Fakultas Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si.)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama peneliti ingin memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat melewati segala hambatan dan rintangan di dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul Efektivitas Program *Corporate Social Responsibility* “Aqua Lestari” PT. TIRTA INVESTAMA (DANONE AQUA) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman agar menjadi sumbangan pemikiran serta pengembangan studi program PR khususnya melalui mata kuliah tanggung jawab sosial (*Corporate Social Responsibility*) kepada mahasiswa fakultas Ilmu Komunikasi, dan dapat dipergunakan untuk kemajuan Ilmu Pengetahuan Komunikasi.

Pada proses pembuatan skripsi ini, banyak sekali bantuan, dorongan dan bimbingan yang sangat berharga yang diberikan peneliti, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Heri Budianto M.Si, selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing saya menyelesaikan skripsi. Terimakasih Pak, atas waktu bapak untuk mengingatkan saya tentang target kelulusan.

2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. yang walaupun bukan pembimbing resmi saya, namun bersedia membantu dan memberikan banyak masukan di tengah – tengah kesibukannya. Terimakasih Pak, masukannya terutama mengenai teori komunikasi.
3. Papa dan Mama tersayang atas doa, cinta dan kasih sayangnya.
4. Suami dan Anak-anak mami tersayang terimakasih atas doa dan pengertiannya selama ini.
5. Para Dosen yang telah memberikan pemahaman ilmu dan membuka cakrawala pemikiran penulis selama menekuni ilmu di bangku kuliah.
6. Bapak Juwono Tri Admojo., S.Sos.,M. Si selaku Dosen Pembimbing mata kuliah Metode Penelitian atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing penulis menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Ibu Ratih Anggraeni, Nury Moeis dan Bapak Binahidra Logiardi, Senior Manager CSR Danone AQUA yang telah banyak memberikan support dan wawasan ilmu CSR, teman diskusi serta menjadi rekan kerja selama di Divisi Corporate Secretary
8. Alm. Bapak Yan Brault, ex. CSR Director Danone AQUA Asia Pacific, yang telah memperkenalkan dunia CSR kepada saya serta sering kali memberikan kesempatan untuk terlibat dalam kegiatan tersebut di Danone Aqua.
9. Kepada semua responden yang bersedia memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner.

10. Kepada Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu Public Relations.

11. Kepada Corporate Secretary Division PT. Tirta Investama Danone Aqua yang telah banyak membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan, dan bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, 1 September 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK.....	viii

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1.	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.	Perumusan Masalah	5
1.3.	Tujuan Penelitian	6
1.4.	Kegunaan Penelitian	6
	1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
	1.4.2 Kegunaan Akademis	6
BAB II	KERANGKA PEMIKIRAN	8
2.1.	Komunikasi	8
2.2.	Efektivitas	11
2.3.	Citra	14
2.4.	<i>Public Relations</i>	16
2.5.	<i>Community Relations</i>	18
2.6.	Khalayak Sasaran <i>Public Relations</i>	20
2.7.	Fungsi Dan Tugas <i>Public Relations</i>	20
2.8.	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1.	Sifat Penelitian	24
3.2.	Metode Penelitian	25
3.3.	Populasi dan Sampel	26
	3.3.1. Populasi	26
	3.3.2 Sampel	27
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	29
	3.4.1. Data Primer	29

3.4.2.	Data Sekunder	30
3.5.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	30
3.5.1	Deskripsi Konsep	30
3.5.2	Operasional Konsep	31
3.6.	Teknik Analisa Data.....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1.	Profil Perusahaan	42
4.2.	AQUA Lestari.....	42
4.3.	AQUA Water Sanitation Program.....	43
4.4.	Profil Desa	44
4.5.	Hasil Penelitian	45
4.5.1	Karakteristik responden	46
4.6.	Analisis Deskriptif	49
4.7.	Pembahasan	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1.	Kesimpulan	81
5.1.	Saran Akademis	83
5.2.	Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		
CV		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Usia	47
Tabel 4.3	Pendidikan	47
Tabel 4.4	Penghasilan	48
Tabel 4.5	Hasil Kuesioner No 1	49
Tabel 4.6	Hasil Kuesioner No 2	50
Tabel 4.7	Hasil Kuesioner No 3	50
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner No 4	51
Tabel 4.9	Hasil Kuesioner No 5	52
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner No 6	52
Tabel 4.11	Hasil Kuesioner No 7	53
Tabel 4.12	Nilai Dimensi Pelaksanaan Program Sosial Masyarakat yang membawa hasil.....	54
Tabel 4.13	Hasil Kuesioner No 8	55
Tabel 4.14	Hasil Kuesioner No 9.....	56
Tabel 4.15	Hasil Kuesioner No 10.....	57
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner No 11.....	57
Tabel 4.17	Hasil Kuesioner No 12.....	58
Tabel 4.18	Nilai Dimensi Kepercayaan untuk mengerjakan hal-hal yang benar.....	59
Tabel 4.19	Hasil Kuesioner No 13.....	60
Tabel 4.20	Hasil Kuesioner No 14.....	61
Tabel 4.21	Hasil Kuesioner No 15.....	61
Tabel 4.22	Nilai Dimensi Meningkatkan Laba Perusahaan.....	62
Tabel 4.23	Hasil Kuesioner No 16.....	63
Tabel 4.24	Hasil Kuesioner No 17.....	64
Tabel 4.25	Hasil Kuesioner No 18.....	64
Tabel 4.26	Nilai Dimensi Kredibilitas dalam mengoptimalkan	

	sumber daya	65
Tabel 4.27	Hasil Kuesioner No 19.....	66
Tabel 4.28	Hasil Kuesioner No 20.....	67
Tabel 4.29	Hasil Kuesioner No 21.....	67
Tabel 4.30	Hasil Kuesioner No 22.....	69
Tabel 4.31	Nilai Dimensi Tantangan Masa Depan.....	69
Tabel 4.32	Hasil Kuesioner No 23.....	70
Tabel 4.33	Hasil Kuesioner No 24.....	71
Tabel 4.34	Hasil Kuesioner No 25.....	71
Tabel 4.35	Hasil Kuesioner No 26.....	72
Tabel 4.36	Hasil Kuesioner No 27.....	73
Tabel 4.37	Nilai Dimensi Mencapai tingkatan diatas pesaingnya	73
Tabel 4.38	Tabel Kategori Total Jawaban Seluruh Pertanyaan	75