



**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
UNTUK MENCIPTAKAN *SUSTAINABLE GROWTH*  
PADA PT. MULTI BINTANG INDONESIA TBK.**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
(S1) Ilmu Komunikasi

**Disusun oleh :**

Nama : Dwi Indriyawati  
Nim : 4420412-006  
Jurusan : Public Relations

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**Nama :** Dwi Indriyawati  
**NIM :** 4420412-006  
**Fakultas :** Ilmu Komunikasi  
**Bidang Studi :** Public Relations  
**Judul Skripsi :** Implementasi *Corporate Social Responsibility* untuk  
menciptakan *sustainable growth* pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk.

Jakarta, Januari 2010

**Mengetahui**

**Pembimbing I**

A. Judhie Setiawan, SE, M.Si

**Ketua Bidang Studi**

Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos., M.Si

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Dwi Indriyawati  
NIM : 4420412-006  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Implementasi *Corporate Social Responsibility* untuk  
menciptakan *sustainable growth* pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk.

Jakarta, Januari 2010

Mengetahui

1. Ketua Sidang

Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si



(-----)

2. Penguji Ahli

Dra. Diah Wardhani, M. Si



(-----)

3. Pembimbing

A. Judhie Setiawan, SE, M.Si



(-----)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Dwi Indriyawati  
NIM : 4420412-006  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Implementasi *Corporate Social Responsibility* untuk  
menciptakan *sustainable growth* pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk.

Jakarta, Maret 2010

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing I

A. Judhie Setiawan, SE, M.Si

Mengetahui

Dekan Fikom UMB

Dra. Diah Wardhani, M. Si

Ketua Bidang Studi

Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos., M.Si

## KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum Wr Wb*

Alhamdulillah hirobbill alamin...

Penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia, serta hidayah yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian “**Implementasi Corporate Social Responsibility untuk menciptakan sustainable growth pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk.**” Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat mutlak yang harus diselesaikan sebagai syarat Akademik untuk memperoleh *Gelar Sarjana Strata-I di Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana*.

Skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai implementasi *corporate social responsibility* yang dilakukan oleh *Public Relations* PT Multi Bintang Indonesia Tbk. agar perusahaan dapat bertumbuh secara berkelanjutan.

Menghadapi perkembangan teknologi yang cepat dan mengkuatnya dorongan masyarakat untuk memberikan kontribusi ke lingkungannya mendorong kebutuhan akan implementasi *corporate social responsibility* dan masuknya era globalisasi di Indonesia menjadikan perusahaan-perusahaan terutama para *Public Relations* harus sudah siap menghadapi persaingan industri yang semakin kompetitif.

Pembuatan skripsi ini merupakan ujian terberat dibandingkan dengan mata kuliah yang telah ditempuh penulis, namun penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan,

dorongan dan doa yang tulus kepada penulis. Oleh karena itu, dengan hati yang ikhlas dan tulus penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. A. Judhie Setiawan, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing terima kasih atas waktu yang diberikan, atas saran, koreksi dan kritik yang membangun dalam pembuatan skripsi ini.
2. Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos, M.Si sebagai Kajur Public Relations telah banyak membantu meluangkan waktu dan selalu memberi masukan, saran pada awal pembuatan laporan skripsi.
3. Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Penguji Ahli. Terima kasih atas ketersediaan waktu, perhatian, dukungan, juga saran bagi penulisan skripsi ini.
4. Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Ketua Sidang. Terima kasih atas ketersediaan waktu, perhatian, dukungan, juga saran bagi penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf dosen pengajar yang telah memberikan dan membagi ilmunya pada peneliti selama menjadi mahasiswi di Universitas Mercu Buana.
6. Keluarga kecilku suamiku tersayang terima kasih atas cinta, doa, dukungan, dan perhatian juga kasih sayangnya yang selalu mengiringi langkah penulisan skripsi setiap saat dan setiap waktu.
7. Kedua orang tua, yaitu Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendoakan dan memberikan dorongan moril dengan ikhlas dan tulus, dan kepada kakak dan adikku terimakasih atas dukungannya.
8. Yth. Ibu Susi, selaku Corporate Secretary PT Multi Bintang Indonesia Tbk., terima kasih atas kesediaan waktu dan informasinya.

9. Yth. Bapak Bobby H selaku Corp. Affair & Communications Manager, terima kasih atas masukan dan sarannya dalam pembuatan laporan skripsi.
10. Yth. Bapak Sanny selaku Corp. Affair & Communications dan Keluarga Besar staff PT Multi Bintang Indonesia Tbk. terima kasih atas kesempatan yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya kepada penulis untuk memperoleh data.
11. Para staff karyawan perpustakaan UMB yang telah banyak membantu penulis dalam pinjaman-pinjaman buku sebagai acuan penulisan skripsi ini.
12. Kepada semua teman-teman FIKOM Universitas Mercu Buana angkatan 2005 dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya..

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, karenanya penulis memohon maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dan berguna bagi yang mempelajarinya.

*Wassalammu ‘alaikum Wr Wb*

Tangerang, Januari 2010

Dwi Indriyawati

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                  | Halaman |
|--------------------------------------------------|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                       | i       |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....          | ii      |
| <b>LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....         | iii     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> ..... | iv      |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....                           | v       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                      | vi      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                          | ix      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                     | xii     |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....  | 1  |
| 1.2. Rumusan Masalah.....         | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....       | 10 |
| 1.4. Signifikansi Penelitian..... | 10 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 2.1. Komunikasi.....                    | 12 |
| 2.2. Public Relations.....              | 13 |
| 2.2.1. Pengertian Public Relations..... | 13 |
| 2.2.2 Fungsi Public Relations.....      | 14 |
| 2.2.3. Peran Public Relations.....      | 18 |
| 2.2.4. Tugas Public Relations.....      | 20 |
| 2.3. Manajemen Public Relations.....    | 22 |



|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 2.4. Khalayak Public Relations .....        | 25 |
| 2.5. Definisi dan Ruang Lingkup CSR.....    | 31 |
| 2.5.1. Pro dan Kontra Implementasi CSR..... | 35 |
| 2.5.2. Perusahaan memulai CSR.....          | 40 |
| 2.6. Monitoring.....                        | 42 |

### **BAB III   METODOLOGI PENELITIAN**

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 3.1. Tipe Penelitian.....                   | 45 |
| 3.2. Metode Penelitian.....                 | 46 |
| 3.3. Definisi Konsep.....                   | 47 |
| 3.3.1. Implementasi .....                   | 47 |
| 3.3.2. Corporate Social Responsibility..... | 47 |
| 3.3.3. Public Relations .....               | 47 |
| 3.4. Key Informan .....                     | 48 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....          | 48 |
| 3.5.1. Data Primer.....                     | 48 |
| 3.5.2. Data Sekunder.....                   | 49 |
| 3.6. Fokus Penelitian.....                  | 50 |
| 3.7. Teknik Analisa Data.....               | 50 |

### **BAB IV   HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 4.1. Gambaran Objek Penelitian ..... | 52 |
| 4.1.1. Sejarah PT. MBI.....          | 52 |
| 4.1.2. Logo Perusahaan.....          | 54 |

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.3. Lokasi dan Tata Letak Perusahaan.....                   | 54  |
| 4.1.4. Ketenagakerjaan.....                                    | 55  |
| 4.1.5. Produk-produk Perusahaan.....                           | 57  |
| 4.2. Struktur Organisasi.....                                  | 57  |
| 4.3. Hasil Penelitian.....                                     | 65  |
| 4.3.1. Masalah-masalah dalam kegiatan Public<br>Relations..... | 76  |
| 4.3.2. Mengintegrasikan CSR dalam Visi Misi.....               | 81  |
| 4.3.3. Penentuan Indikator CSR.....                            | 84  |
| 4.3.4. Implementasi Aktivitas atau Strategi PR.....            | 86  |
| 4.3.5. Monitoring.....                                         | 93  |
| 4.4. Analisa Data.....                                         | 106 |

## **BAB V PENUTUP**

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan.....       | 113 |
| 5.2. Saran .....           | 116 |
| 5.2.1. Saran Akademis..... | 116 |
| 5.2.2. Saran Praktis.....  | 117 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DRAFT WAWANCARA**

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Pedoman wawancara                       | 1  |
| Transkrip wawancara                     | 9  |
| Lampiran program CSR internal           | 32 |
| Lampiran program CSR eksternal          | 38 |
| Lampiran Denah Lokasi                   | 43 |
| Lampiran Diagram Struktur Organisasi    | 44 |
| Lampiran <i>Communication Procedure</i> | 46 |
| Lampiran Form Monitoring                |    |