

**Peran Public Relations dalam Mengelola Program CSR  
(Corporate Social Responsibility) PT Indosat Tbk**



**MERCU BUANA**

**SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Disusun Oleh :

**NAMA : Devy Putri Kussanti  
NIM : 04202 – 019  
JURUSAN : Hubungan Masyarakat**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2006**



**MERCU BUANA**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

## **Lembar Persetujuan Sidang Skripsi**

Judul Skripsi : Peran Public Relations dalam Mengelola Program CSR  
(Corporate Social Responsibility) PT Indosat Tbk

Nama : Devy Putri Kussanti

NIM : 04202-019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 14 Oktober 2006



Menyetujui,

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

Pembimbing I

Pembimbing II

(Irmulan Sati T, SH, M.Si)

(Dra. Winny Kresnowiati, M.Si)



**MERCU BUANA**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

## **Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi**

Judul Skripsi : Peran Public Relations dalam Mengelola Program CSR  
(Corporate Social Responsibility) PT Indosat Tbk

Nama : Devy Putri Kussanti

NIM : 04202-019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 01 November 2006

1. Ketua Sidang

Nama : Marhaeni, S.Sos, M.Si

2. Penguji Ahli

Nama : Dra. Ispawati Arie

3. Pembimbing I

Nama : Irmulan Sati T, SH, M.Si

4. Pembimbing II

Nama : Dra. Winny Kresnowiati, M.Si



**MERCU BUANA**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

## **Lembar Pengesahan Revisi Skripsi**

Judul Skripsi : Peran Public Relations dalam Mengelola Program CSR  
(Corporate Social Responsibility) PT Indosat Tbk  
Nama : Devy Putri Kussanti  
NIM : 04202-019  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 01 November 2006

Disetujui dan Diterima,

Pembimbing I

Pembimbing II

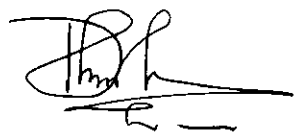
  
(Irmulan Sati T, SH, M.Si)

  
( Dra. Winny Kresnowiati, M.Si )

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi  
Public Relations

  
( Dra. Diah Wardhani, M.Si )

  
( Irmulan Sati T, SH, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik di Divisi Public Relations Subdiv CSR (*Corporate Social Responsibility*) PT Indosat Tbk Pusat yang bertempat di Jl. Medan Merdeka Barat No. 21 Jakarta 10110, Indonesia.

Penyusunan laporan skripsi ini disusun sesuai dengan hasil riset tugas akhir atau penelitian yang telah penulis tempuh selama satu bulan, terhitung mulai Rabu, 26 Juli 2006 sampai dengan Kamis, 31 Agustus 2006. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang dengan penuh perhatian memberikan segalanya agar terselesaikannya skripsi ini.

Oleh karena itu dengan penuh kasih sayang dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Keluargaku tercinta (Ibuku – yang selalu memberikan perhatian ekstra mengenai kuliahku, Ayahku – yang banyak mensupport semua kegiatan-kegiatanku dan mengantar jemput aku dikala sedang banyak urusan). Salam sayangku untuk kalian berdua.... ☺ ☺ ☺
2. Adikku Isti dan Yogi yang selalu setia mendengarkan semua curhat-curhatku dan nemenin aku mengerjakan tugas sampai larut malam + ngerecokin ; ). Hehehehe.....Luv U !
3. Ibu Irmulan Sati T, SH, M.Si selaku ketua Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Pembimbing I dan dosen Public Relations yang sangat aku ingin ikuti jejaknya. Doain yach Bu.... **U are the best Mam.**
4. Ibu Dra. Winny Kresnowiati, M.Si, selaku Pembimbing II yang selalu sabar dan ramah terhadap aku. Makasih ya Ibu atas semua kebaikan dan kesabaran yang Ibu berikan.
5. Ibu Marhaeni, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing akademik penulis di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

6. Ibu Dra. Ispawati Arie selaku penguji ahli skripsi.
7. Seluruh keluarga besar aku, tante-tantequ, om-omqu, dee' Abif, Eyang Putri dan Nenek Maryamah (yang mengajarkan aku mengaji dan mengenal lebih dalam mengenai Ilmu Agama). Terima kasih untuk support dan kasih sayangnya.
8. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih ya Bu atas segala kebaikan dan kesabaran Ibu dalam membimbing penulis semasa kuliah
9. Ibu Dra Agustina Zubair, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
10. Untuk Ibu Amie, tantequ yang baik, lembut dan yang telah memberikan semua ilmu, motivasi dan agar menjadi manusia yang bermanfaat.
11. Bapak Jemah dari Divisi Training Indosat yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk boleh mengambil riset tugas akhir di Indosat Tbk dan yang selalu saya repotkan, hehehehe..... Makasih banyak yah pak.....
12. Ibu Aditha Irawati selaku Division Head Public Relations PT Indosat Tbk.
13. Mas Djarot selaku Manager CSR PT Indosat Tbk dan Mbak Ine yang telah banyak membimbing aku dalam penyelesaian skripsi ini. Thanks a lot 4 both of u....
14. Mbak Diah, Bu Erna, Pak Fdo dan Pak Mamat yang selalu memberikan kesempatan bagi penulis untuk sering-sering datang ke kantor (padahal sudah tidak kerja lagi lho..... mbak... ^\_^)
15. My Very...Very...Best Friend Nining, Yan and Aso yang selalu temani aku kapan saja. Thanks for everything that u give to me. Hope we always be a good friend forever and ever.
16. Eka-nyun2 and Lana (adikqu dan menantuqu, hehehehe-yang setiap aku ke kampus pasti selalu ditemani dan dengan sabar tungguin aku bimbingan sampai sore) Luv u forever and ever .....!!!!
17. Abangqu Daniel + Feby (tempat curhat aku), Tinuz, Adhie, Dee chubby, P-Man, Wida, Randy, Muhar Denny, Anwar, Ilung, Asmuni, Hendris, Iya', Aldy, Iqbal dan semua temen2 kelembagaan (HIMA, DPM dan BEM FIKOM UMB) Thanks atas support dan kasih sayangnya selama ini.....Luv u all guys

18. Tuk temen2 BP UMB (Ijoel, Adjie, Bpk Ukat, Erlan, Eko, Sony, Denny, Cublak dan semuanya) yang heboh dan lucu..... I'm gonna miss u all friends
19. Untuk temen2qu waktu di ISAT => Bapak Farid, Arie, Rinie, Hamzah, Dani, Ardi, Nana, Ida and gerombolan anak2 Bogor nan bawel tapi baik hati (Isal, Bayu and Rian), Amin in da house, Mia and Kak Windi. Miss u.....
20. Yang terakhir buat seseorang yang tidak akan pernah aku lupa "3k4", yang dulu pernah hadir dalam hati aku, selalu mengantar jemput aku, setia temani aku dengan sabar dan juga mengajarkan aku untuk melihat bahwa hidup ini sangat penuh warna. Terima kasih kamu telah membantu aku dan kamu pernah hadir dalam hari2 aku.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun dalam hal perbaikan laporan ini sangat penulis harapkan.

Penulis berharap pula semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca lain pada umumnya.



Jakarta, 14 Oktober 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| Lembar Persetujuan Sidang Skripsi .....           | i    |
| Lembar Persetujuan Lulus Sidang Skripsi .....     | ii   |
| Lembar Persetujuan Revisi Skripsi .....           | iii  |
| Abstrak .....                                     | iv   |
| Kata Pengantar .....                              | v    |
| Daftar Isi .....                                  | viii |
| Daftar Tabel .....                                | xi   |
| Daftar Gambar .....                               | xii  |
| Daftar Lampiran .....                             | xiii |
| <br><b>BAB I            PENDAHULUAN</b>           |      |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....               | 1    |
| 1.2    Rumusan Permasalahan .....                 | 6    |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                    | 6    |
| 1.4    Manfaat Penelitian .....                   | 6    |
| 1.4.1    Signifikansi Akademis .....              | 7    |
| 1.4.2    Signifikansi Praktis .....               | 7    |
| <br><b>BAB II            KERANGKA PEMIKIRAN</b>   |      |
| 2.1    Pengertian Ilmu Komunikasi .....           | 8    |
| 2.2    Public Relations .....                     | 12   |
| 2.2.1    Pengertian Public Relations .....        | 13   |
| 2.2.2    Peran Public Relations .....             | 15   |
| 2.2.3    Fungsi dan Tujuan Public Relations ..... | 20   |

|         |                                            |    |
|---------|--------------------------------------------|----|
| 2.2.4   | Komunikasi Dalam Public Relations.....     | 24 |
| 2.2.4.1 | Komunikasi Internal dan Eksternal ...      | 24 |
| 2.3     | Corporate Social Responsibility (CSR)..... | 30 |
| 2.3.1   | Peran dan Fungsi CSR .....                 | 32 |
| 2.3.2   | Program CSR.....                           | 33 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|       |                                       |    |
|-------|---------------------------------------|----|
| 3.1   | Tipe Penelitian .....                 | 37 |
| 3.2   | Metode Penelitian.....                | 38 |
| 3.3   | Teknik Pengumpulan Data.....          | 39 |
| 3.3.1 | Teknik Pengumpulan Data Primer.....   | 39 |
| 3.3.2 | Teknik Pengumpulan Data Sekunder..... | 40 |
| 3.4   | Key Informan/Narasumber.....          | 40 |
| 3.5   | Definisi Konsep.....                  | 41 |
| 3.6   | Fokus Penelitian.....                 | 42 |
| 3.7   | Analisa Data.....                     | 48 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

|       |                                               |    |
|-------|-----------------------------------------------|----|
| 4.1   | Sejarah Umum PT Indosat Tbk.....              | 50 |
| 4.2   | Visi dan Misi PT Indosat Tbk.....             | 52 |
| 4.2.1 | Visi PT Indosat Tbk.....                      | 52 |
| 4.2.2 | Misi PT Indosat Tbk.....                      | 52 |
| 4.3   | Tata Nilai PT Indosat Tbk .....               | 53 |
| 4.4   | Anak Perusahaan dan Afiliasi Perusahaan ..... | 54 |

|         |                                                                                |    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.5     | Penjabaran Struktur Organisasi dan Tugas Public Relations PT Indosat Tbk ..... | 57 |
| 4.5.1   | Struktur Organisasi Public Relations PT Indosat Tbk .....                      | 57 |
| 4.5.2   | Penjabaran Tugas Public Relations PT Indosat Tbk .....                         | 57 |
| 4.6     | Hasil Penelitian .....                                                         | 61 |
| 4.6.1   | Pengelolaan Program CSR (Corporate Social Responsibility) .....                | 65 |
| 4.6.2.1 | Program CSR .....                                                              | 65 |
| 4.6.2.2 | Tujuan Program CSR .....                                                       | 79 |
| 4.6.2.3 | Identifikasi Khalayak CSR .....                                                | 84 |
| 4.6.2.4 | Evaluasi Kegiatan dan Pengetahuan Masyarakat .....                             | 89 |
| 4.6.2   | Peran Public Relations dalam Mengelola Program CSR .....                       | 92 |
| 4.7     | Analisa Data .....                                                             | 98 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|       |                      |     |
|-------|----------------------|-----|
| 5.1   | Kesimpulan .....     | 104 |
| 5.2   | Saran .....          | 107 |
| 5.2.1 | Saran Akademis ..... | 107 |
| 5.2.2 | Saran Praktis .....  | 108 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

**Tabel: 2.1**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Bidang-bidang Program Tanggung Jawab Sosial Korporat ..... | 34 |
|------------------------------------------------------------|----|

**Tabel: 3.1**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Empat Konsep Peran Public Relations ..... | 43 |
|-------------------------------------------|----|

**Tabel: 3.2**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Bidang CSR (Corporate Social Responsibility) PT Indosat Tbk ..... | 47 |
|-------------------------------------------------------------------|----|

**Tabel: 4.1**

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Program Bidang CSR (Corporate Social Responsibility PT Indosat Tbk..... | 67 |
|-------------------------------------------------------------------------|----|

**Tabel: 4.2**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Program CSR 2005 PT Indosat Tbk ..... | 73 |
|---------------------------------------|----|

**Tabel: 4.3**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Program CSR 2006 PT Indosat Tbk ..... | 75 |
|---------------------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar: 4.1

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Logo Lintasarta ..... | 54 |
|-----------------------|----|

### Gambar: 4.2

|                     |    |
|---------------------|----|
| Logo IndosatM2..... | 55 |
|---------------------|----|

### Gambar: 4.3

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Struktur Organisasi Public Relations PT Indosat Tbk ..... | 61 |
|-----------------------------------------------------------|----|



## DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Curriculum Vitae Peneliti
2. Surat izin permohonan pengumpulan data skripsi dari Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Nota dinas dari Indosat untuk mengambil data di Divisi Public Relations PT Indosat Tbk
4. Surat pernyataan untuk melakukan pengambilan data tugas akhir
5. Tata tertib mahasiswa selama tugas akhir di PT Indosat Tbk
6. Arti Lambang PT Indosat Tbk
7. Kliping media cetak mengenai program CSR (2005-2006)
8. Media monitoring program CSR (2005-2006)
9. Press release program CSR (2005-2006)
  - a. Indosat dan Stakeholder Persembahkan Sekolah Dasar untuk Putra-Putri Acch
  - b. Indosat Uji Coba 3G di Jakarta dan Surabaya (disaksikan oleh Paskibraka Nasional 2005)
  - c. Indosat Berikan Bantuan Fasilitas Pendidikan, Logistik dan Telekomunikasi Bagi Pengungsi Bencana Gunung Merapi
  - d. Layanan Telekomunikasi Indosat Normal 100% (Indosat Kembali Bantu Korban Gempa Rp 1 Miliar)
  - e. Total Bantuan Indosat untuk Yogyakarta Mencapai Rp 10 Miliar

- f. Indosat Luncurkan Program Pembinaan Panahan Bagi Pelajar
  - g. Indosat Luncurkan Program Pembinaan Guru IPA
  - h. Layanan Telekomunikasi Indosat di Daerah Bencana Berjalan Normal  
(Indosat Sediakan Telepon Gratis di Daerah Bencana)
  - i. Peringati HUT ke-61 Kemerdekaan RI (Indosat Luncurkan Indosat  
Wireless Innovation Contest)
- 10. Draft wawancara/pedoman wawancara
  - 11. Hasil Wawancara
  - 12. Lampiran Kegiatan CSR 2005-2006
  - 13. Struktur Organisasi PT Indosat Tbk
  - 14. Struktur Organisasi Divisi Public Relations PT Indosat Tbk
  - 15. Data siswa dan guru olahraga program Indosat panahan sebagai  
ekstrakurikuler di sekolah
  - 16. Post Biaya (Budgeting) Grand Launching School Aceh
  - 17. Dokumentasi