



PENGARUH PELAKSANAAN AKTIFITAS CSR (*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*) DAN KEERATAN HUBUNGAN KOMUNITAS UMKM DALAM MENINGKATKAN *TRUST IN BRAND TELKOM*

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh
Rina Arianti Desy Juniarti

NIM: 55212110039

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



UNIVERSITAS MERCU BUANA PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Rina Arianti Desy Juniarti
2. NIM : 55212110039
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
6. Judul : Pengaruh Pelaksanaan Aktifitas CSR

(Corporate Social Responsibility) dan keeratan hubungan komunitas UMKM Dalam Meningkatkan Trust in Brand Telkom.





**UNIVERSITAS MERCU BUANA PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Pengaruh Pelaksanaan Aktifitas CSR
(Corporate Social Responsibility) dan keeratan Hubungan komunitas UMKM Dalam Meningkatkan *Trust in Brand Telkom*.
2. Nama : Rina Arianti Desy Juniarti
3. NIM : 55212110039
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Coorporate and Marketing Communication
Jakarta,

Mengetahui,

1. Ketua Sidang

Dr.Ahmad Mulyana, M.si


(.....)

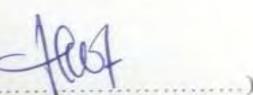
2. Penguji Ahli

Dr. Elly Yuliawati, M. Si


(.....)

3. Pembimbing

Dr. Henni Gusfa, M. Si


(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. Judul | : | Pengaruh Pelaksanaan Aktifitas CSR
(<i>Corporate Social Responsibility</i>) dan keeratan hubungan komunitas UMKM Dalam Meningkatkan <i>Trust in Brand Telkom</i> . |
| 2. Nama | : | Rina Arianti Desy Juniarti |
| 3. NIM | : | 55212110039 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : | Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : | Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : | Corporate and Marketing Communication |

Jakarta,
Mengetahui,

1. Ketua Sidang

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

2. Pengaji Ahli

Dr. Elly Yuliawati, M. Si

3. Pembimbing

Dr. Henni Gusfa, M.Si.



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

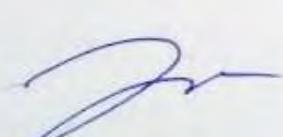
1. Nama : Rina Arianti Desy Juniarti
2. NIM : 55212110039
3. Jenjang Pendidikan : Strata 2 (dua)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
7. Judul : Pengaruh Pelaksanaan Aktifitas CSR
(Corporate Social Responsibility) dan keeratan hubungan komunitas UMKM Dalam Meningkatkan *Trust in Brand* Telkom.
6. Tanggal : 24 Juli 2017

Jakarta, 24 Juli 2017

Diterima dan disetujui oleh:

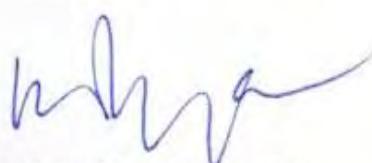
Pembimbing
UNIVERSITAS
MERCU  BUANA
Dr. Henni Gusfa, M.Si

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

PERNYATAAN

Judul : Pengaruh Pelaksanaan Aktifitas CSR
(*Corporate Social Responsibility*) dan keeratan hubungan komunitas UMKM dalam Meningkatkan *Trust in Brand* Telkom.

Nama : Rina Arianti Desy Juniarti
NIM : 55212110039
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Coorporate and Marketing Communication

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa dan Maha Penyayang, karena atas rahmat dan karunia, kasih sayang serta petunjukNya lah saya dapat menyelesaikan tesis ini. Salawat dan salam saya sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammada SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya yang tetap setia sampai akhir jaman. Semoga kita mendapat syafaat beliau kelak di akhir jaman, amin ya robbal alamin.

Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka tugas akhir pendidikan pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi, di Universitas Mercubuana Kampus Menteng. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengucapkan terim kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada Pimpinan Universitas Mercubuana yang telah memberikan kesempatan saya menuntut ilmu, yaitu kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Prof. Dr. Didik J. Rachbini atas kesempatan belajar di UMB.
2. Ketua Program Magister Ilmu Komunikasi UMB, Dr. Ahmad Mulyana, M. Si atas ijin dukungan dan perhatiannya kepada saya untuk menyelesaikan Program Pendidikan S2.

Saya menyadari hasil penelitian yang dituliskan dalam tesis ini bukanlah karya saya semata. Banyak pihak yang terkait dan berkontribusi dalam tesis ini. Ucapan Terima kasih tak terhingga saya sampaikan kepada:

1. **Dr. Henny Gusfa, M. Si**, selaku pembimbing yang selalu memberikan pengarahan sebelum dan selama penelitian sampai penyelesaian tesis ini, memberikan jalan keluar dari masalah yang dijumpai dalam penelitian serta selalu mendorong dan memberikan

semangat untuk terus bekerja menyelesaikan penelitian ini. Ucapan rasa hormat dan terima kasih setinggi – tingginya saya haturkan kepada beliau atas bimbingannya.

2. Kepada Pengudi sidang ucapan terima kasih dan penghargaan yang teramat mendalam saya ucapkan karena telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan masukan dan arahan yang sangat berguna untuk kesempurnaan tesis saya.
3. Terima kasih yang tak terhingga juga kepada Staf Akademik Universitas Mercu Buana kampus Menteng, yang selalu membantu dalam proses kegiatan belajar sampai selesai.
4. Seluruh Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana Kampus Menteng dan Meruya yang membantu memberikan pelayanan pengguna perpustakaan sehingga memperoleh bahan referensi yang dibutuhkan.
5. Terima kasih yang tulus juga saya sampaikan kepada teman- teman peserta pendidikan S2 Komunikasi yang terus memberikan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.

Terutama juga kepada keluarga saya khususnya, Bapak, Ibu, Suami, dan anak saya tercinta atas lantunan doa, dukungan dan kesabarannya dalam menyemangati saya menyelesaikan karya akhir ini. Semoga kita bersatu dalam keluarga, terus memberi kebanggan kepada bapak dan ibu, selalu diberikan kekuatan iman, kesehatan, kesuksesan dan kebahagian serta menjadi manusia yang mempunyai banyak manfaat bagi orang lain. Amiin ya robbal alamin.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati saya menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi pada pendidikan Strata Dua (S2) ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Pada akhir pengantar ini saya mohon dibukakan pintu maaf yang sebesar – besarnya apabila ada kesalahan yang saya lakukan selama mengikuti pendidikan serta

jika ada yang kurang berkenan dalam penulisan tesis ini. Semoga Allah SWT membala segala kebaikan yang telah diberikan, Amin Ya robbal alamin. Harapan saya semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan yang berguna bagi ilmu komunikasi media industry dan bisnis dan juga mempunyai manfaat bagi masyarakat umum nantinya.

Jakarta,

Rina Arianti Desy Juniarti



DAFTAR ISI

<u>ABSTRACT</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>ABSTRAK</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	2	
<u>PERNYATAAN</u>	5	
<u>KATA PENGANTAR</u>	7	
<u>DAFTAR ISI</u>	10	
<u>DAFTAR TABEL</u>	14	
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	15	
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	16	
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.1</u>	<u>Latar Belakang Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.2</u>	<u>Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.3</u>	<u>Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4</u>	<u>Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.1</u>	<u>Bagi Penulis</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4.2</u>	<u>Bagi PT. Telkom Indonesia, Tbk</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5</u>	<u>Batasan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</u>			
<u>HIPOTESIS</u>	Error! Bookmark not defined.	

- 2.1 [Penelitian Terdahulu](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 [Kajian Pustaka](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1 [Corporate Social Responsibility \(Tanggung Jawab Sosial Perusahaan\)](#)
- Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.1 [Pengertian Corporate Social Responsibility](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.2 [Macam-macam CSR Eksternal](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.3 [Komponen Corporate Social Responsibility](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.4 [Prinsip Aktivitas Corporate Social Responsibility \(CSR\)](#)**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.5 [Model Corporate Social Responsibility](#)..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.6 [Kategori Corporate Social Responsibility](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.7 [Siklus Corporate Social Responsibility \(CSR\)](#).. **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.8 [Tahap-tahap pelaksanaan CSR](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.9 [Manfaat Corporate Social Responsibility \(CSR\)](#)**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.10 [Jenis-jenis Aktivitas Corporate Social Responsibility \(CSR\)](#)**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1.11 [Indikator Corporate Social Responsibility \(CSR\)](#)**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.2 [Trust in Brand](#) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.3 [UMKM](#)..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 [Pengaruh pelaksanaan CSR \(Corporate Social Responsibility\) dalam](#)

	<u>meningkatkan <i>Trust in Brand</i></u>	Error! Bookmark not defined.
2.4	<u>Kerangka Pemikiran</u>	Error! Bookmark not defined.
2.5	<u>Hipotesis</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB III</u>	<u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	Error! Bookmark not defined.
3.1	<u>Tipe Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
3.2	<u>Paradigma Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
3.3	<u>Metode Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
3.4	<u>Populasi dan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
3.5	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
3.6	<u>Definisi konsep dan Operasionalisasi Konsep</u> ... Error! Bookmark not defined.	
3.6.2	<u>Corporate Social Responsibility (Variabel X1)</u> . Error! Bookmark not defined.	
3.6.3	<u>Anggota Komunitas UMKM (Variabel X2)</u> .. Error! Bookmark not defined.	
3.6.4	<u><i>Trust in Brand</i> (Variabel Y)</u> Error! Bookmark not defined.	
3.7	<u>Validitas dan Reliabilitas</u> Error! Bookmark not defined.	
3.8	<u>Teknik Pengumpulan Data</u> Error! Bookmark not defined.	
3.9	<u>Teknik Analisis Data</u> Error! Bookmark not defined.	
<u>BAB IV</u>	<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u> Error! Bookmark not defined.	
4.1	<u>Gambaran Umum Objek Penelitian</u> Error! Bookmark not defined.	
4.1.1.	<u>Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk</u> Error! Bookmark not defined.	

4.1.2. [Visi dan Misi Perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3. [Tujuan dan Inisiatif Strategis Perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**.....**
Error! Bookmark not defined.

4.1.4. [Logo sebagai Perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.5. [Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.6. [Deskripsi Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.7. [Aktivitas Perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.8. [Peta Daerah Operasional PT. Telkom Indonesia, Tbk.](#)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.9. [Kegiatan CSR \(*Corporate Social Responsibilities*\) PT. Telkom](#)
Indonesia, Tbk.**.....**


4.2 [Hasil Penelitian](#)**.....**


4.2.1. [Profil Responden](#)**.....**


4.2.2. [Variabel Penelitian](#)**.....**


4.2.2.1. [Pengaruh hubungan antara Variabel Penelitian](#)**. Error! Bookmark not defined.**

4.3 [Hasil Analisis Data](#)**.....**


4.3.1. [Uji Analisa Korelasi antara variabel](#)**.....**


4.3.1.1. [Uji Analisa Korelasi antara variabel X1 dan X2](#)**Error! Bookmark not defined.**

<u>4.3.1.2.</u>	<u>Uji Analisa Korelasi antara variabel X1 dan Y</u>	. Error! Bookmark not defined.
<u>4.3.1.3.</u>	<u>Uji Analisa Korelasi antara variabel X2 dan Y</u>	. Error! Bookmark not defined.
<u>4.3.1.4.</u>	<u>Uji Analisa Korelasi Berganda antara variabel X1, X2 dan Y</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.3.2.</u>	<u>Uji Validitas Data</u> Error! Bookmark not defined.
<u>4.3.3.</u>	<u>Uji Reliabilitas Data</u> Error! Bookmark not defined.
<u>4.3.4.</u>	<u>Uji Asumsi klasik</u> Error! Bookmark not defined.
<u>4.3.5.</u>	<u>Uji Analisa Kuantitatif Regresi Berganda</u> Error! Bookmark not defined.
<u>4.4</u>	<u>Pembahasan</u> Error! Bookmark not defined.
<u>BAB V</u>	<u>PENUTUP</u> Error! Bookmark not defined.
<u>5.1</u>	<u>Kesimpulan</u> Error! Bookmark not defined.
<u>5.2</u>	<u>Saran</u> Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	 Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	 Error! Bookmark not defined.
<u>BIODATA PENULIS</u>	 Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel II.1 Judul Penelitian Terdahulu Error! Bookmark not defined.
- Tabel II.2 Indikator Manfaat Keterlibatan Komunitas Organisasi Error! Bookmark not defined.
- Tabel III.1 Indikator Variabel X1 Error! Bookmark not defined.
- Tabel III.2. Indikator Anggota Komunitas UMKM (X2) Error! Bookmark not defined.
- Tabel III.3 Indikator Variabel Y Error! Bookmark not defined.
- Tabel III.4 Skor Jawaban Skala Likert Error! Bookmark not defined.
- Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden Error! Bookmark not defined.
- Tabel IV.2 Usia Responden Error! Bookmark not defined.
- Tabel IV.3 Tingkat Pendidikan Responden Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Hubungan antara CSR dengan Pemberian Perusahaan, Kedermawanan Sosial, Relasi Kemasyarakatan, Perusahaan, dan Pengembangan Masyarakat**Error! Bookmark not defined.**

Gambar II.2 Siklus Program CSR**..... Error! Bookmark not defined.**

Gambar II.3 Jenis-jenis aktivitas CSR (*Corporate Social Responsibilities*)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar II.4 Model Penelitian**..... Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.1 Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk**.... Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.3 Peta daerah operasional PT. Telkom Indonesia, Tbk**. Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.4 Pengaruh hubungan antara Variabel**. Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.5 Grafik Plot Standar regresi residual uji normalitas**Error! Bookmark not defined.**

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Data Pimpinan Komunitas UMKM.... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4. Data Hasil uji Validitas Variabel X1.. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5. Data Hasil uji Validitas Variabel X2.. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6. Data Hasil uji Validitas Variabel Y.... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7. Hasil uji Reliabilitas Variabel X1 (CSR) dengan program SPSS**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8. Hasil uji Reliabilitas Variabel X2 dengan program SPSS**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9. Hasil uji Reliabilitas Variabel Y (Trust in Brand) dengan program SPSS **Error!**
Bookmark not defined.

Lampiran 10. Hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 11. Hasil analisa uji multikolinieritas..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 12. Hasil analisa uji heteroskedastisitas. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 13. Hasil analisa uji Autokorelasi..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 14. Hasil analisa uji t **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 15. Hasil analisa uji t **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 16. Hasil analisa uji F **Error! Bookmark not defined.**

[Lampiran 17. Koefisien Determinasi \(R²\)](#)..... Error! Bookmark not defined.

