



**Menunjukkan *Goodwill* Melalui Program Pemberdayaan
Masyarakat**

(Studi Kasus : CSR PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Tangerang Mill)

SKRIPSI

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Di susun Oleh:

Giovani Sabtya Putra : 44213010046

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PUBLIC RELATIONS

JAKARTA

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Giovani Sabtya Putra

NIM : 44213010046

Bidang studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

Menunjukan Goodwill Melalui Program Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus : CSR PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Tangerang Mill).

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya ini benar benar dan sungguh – sungguh hasil karya saya sendiri sebagai peneliti dan Penulis. Sepanjang Pengetahuan Saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis sebelumnya ataupun di terbitkan oleh orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis penulisan karya tulis ilmiah yang telah lazim dengan menyertakan sumber .

Tangerang, 22 Agustus 2017

Giovani Sabtya Putra

NIM. 44213010046





Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Menunjukkan Goodwill Melalui Program Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus : CSR PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Tangerang Mill)**

Nama : Giovanni Sabtya Putra

NIM : 44213011046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 agustus 2017

Mengetahui,
Pembimbing

(Radityo Muhammad S.H, M.A)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Menunjukkan Goodwill Melalui Program Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus : CSR PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Tangerang Mill**

Nama : **Giovani Sabtya Putra**

NIM : **44213010046**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

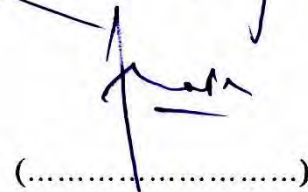
Bidang Studi : **Public Relations**

Jakarta, 5 september 2017

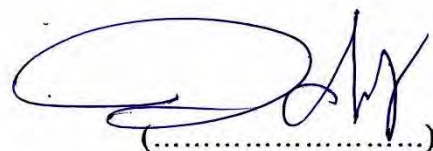
Ketua Sidang,
Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.Si


(.....)

Penguji Ahli
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si


(.....)

Pembimbing 1
Radityo Muhammad, SH, MA


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Menunjukkan Goodwill Melalui Program Pemberdayaan Masyarakat** (Studi Kasus : CSR PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Tangerang Mill)
Nama : Giovani Sabtya Putra
NIM : 44213010046
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 September 2017
Di setujui dan Diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Radityo Muhammad. SH, MA)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

MOTTO

“Jangan Pernah Takut dengan Kegagalan, Sebab Kegagalan Engga Pernah Takut
Kepadamu “

“Hidup Itu Keras, Sakit, Perjuangan, Makanya Kamu Harus Lebih Keras Dari
Hidup, Lebih Sakit Dari Hidup, Lebih Berjuang Dari Hidup, Supaya Kamu Bisa
Terus Hidup”

PERSEMBAHAN

Karya Ini Saya Persembahkan Untuk :

Bapak Dan Ibu

“Terimakasih Atas Pengorbanan Dan Perjuangan Selama Ini Kepada Saya
Sebagai Buah Hatimu, Sekarang Saya balas Pengorbanan Dan PerjuanganMu
Dengan Karya Ini, Mohon Maaf Kalo Agak Terlambat Lulusnya Ya Pak Ya Bu”

Teman Teman Gereja GBI Servant Leaders GRACI

“Terimakasih Karena Terus Mendoakan Saya Setiap Ada Ibadah Ibadah
Khususnya Kami Semua Yang Sedang Dalam Penyusunan Dan Pengerjaan”

Pegawai PT Indah Kiat Pulp & Paper & Masyarakat Desa Margajaya

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus ,atas karunia dan berkatNya, penulis dapat menyelesaikan Riset dengan judul “**Menunjukan Goodwill Melalui Program Pemberdayaan Masyarakat**” dengan sub judul “(Program CSR Ikan Lele Dari PT Indah Kiat Pulp & Paper Kepada Masyarakat Margajaya)”

’Peran masyarakat sangatlah penting untuk kepentingan sebuah perusahaan, maka dari tu penting sekali perusahaan menjalin komunikasi dengan Masyarakat, komunikasi 2 arah adalah pendekatan yang paling pas di lakukan Humas kepada masyarakat dengan melalui kegiatan-kegiatan atau program CSR yang perusahaan buat guna peduli terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan. Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini, sehingga dapat di pastikan tanpa bantuan dari berbagai pihak tentu skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Pada Kesempatan kali ini perkenalkanlah penulis mengucapkan terimakasih setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Radityo Muhammad S.H, M.A selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan masukan dan saran kepada penulis .
2. Yoseph Nugroho K.S dan Irine S sebagai pakde & bulek, peneliti yang telah merelakan waktu tenaga dan pikiranya untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
3. Pedro Jati Wicksono dan Mikaella M.L sebagai ponakan penulis yang setia memberikan dukungan dan saran yang bermanfaat bagi perekmbangan penulisan.

4. Lalu tidak lupa Terimakasih juga yang sangat sebesar-besarnya untuk Rono Sugino & Rohyati Entis sebagai Bapak dan ibu peneliti yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk saya supaya cepat bisa menyelesaikan riset ini
5. Terimakasih banyak untuk Anak – anak Youth GBI Graci yang selalu mendoakan saya supaya cepet lulus mengikuti jejak teman – teman saya yang lain .

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi perkembangan penulisan Metode Penelitian Riset ini. Semoga kelak peneleitian ini dapat digunakan dalam penelitian lanjutan dengan kasus serupa.



Jakarta, 3 November 2015

(Giovani Sabtya Putra)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Akademis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Pengertian Komunikasi.....	8
2.1.1 Fungsi Komunikasi.....	9
2.1.2 Bentuk Komunikasi	9
2.1.3 Tujuan komunikasi	10
2.2 Pengertian Public Relations	11

2.2.1 Fungsi Public Relations	12
2.2.2 Tugas Public Relations	14
2.2.2 Tujuan Public Relations	16
2.3 Reputasi.....	17
2.3.1 Pengertian Reputasi	18
2.3.2 Elemen reputasi	19
2.4 Goodwill.....	20
2.4.1 Bagaimana CSR Bekerja Sebagai Goodwill	21
2.5 Community Development.....	22
2.6 Sistem Komunikasi.....	25
2.7 Pengertian Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	26
2.8 Komponen Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	27
2.9 Konsep Triple Bottom Line CSR.....	29
2.9.1 sustainability ekonomi.....	30
2.9.2 Sustainability Sosial	30
2.9.3 Sustainability Lingkungan	31
2.10 Stakeholder Relations	32
2.11 Stakeholder Perusahaan	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Subjek Penelitian.....	35

3.4 Key Informan	36
3.5 Definisi Konsep.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.1 Data Primer	38
3.6.2 Data Sekunder	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2.1 Visi dan Misi	44
4.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.2.3 Kepala Pabrik	45
4.2.4 Mill Manager Office	45
4.2.5 Departemen Produksi.....	46
4.2.6 Departemen Sales Marketing	47
4.2.7 Departemen Mill Service	47
4.2.8 Departemen Enginnering Service.....	49
4.2.9 Departemen Business.....	49
4.2.10 Departemen Compliance & Development	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Strategi Pemberdayaan Masyarakat.....	53
4.2.2 Perencanaan Program	72
4.2.3 Pelaksanaan Program.....	75

4.2.4 Evaluasi Program.....	77
4.2.5 Timeline Kegiatan CSR PT Indah Kiat	79
4.3 Pembahasan	81
4.3.1 Community Development	81
4.3.2 Sistem Komunikasi.....	84
4.3.3 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	85
4.3.4 Konsep Triple Bottom Line	87
4.3.5 Sustainability Ekonomi.....	91
4.3.6 Sustainability Social	92
4.3.7 Sustainability Lingkungan	93
4.3.8 Goodwill melalui Pemberdayaan	94
4.3.9 Tabel Kegiatan CSR PT Indah Kiat Pulp & Paper.....	97
4.3.10 CSR, Goodwill & Reputasi.....	98



BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	103
5.3 Implikasi.....	104
5.4 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	107
CV.....	129