



**IMPLEMENTASI CORPORAT SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM
MEMBENTUK BRAND EQUITY
(STUDI KASUS PROGRAM MENARA AIR MUAMALAT DI BAITUL
MAAL MUAMALAT, MUAMALAT BANK)**



**Tia Nurapriyanti
55210110065**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015**



**IMPLEMENTASI CORPORAT SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM
MEMBENTUK BRAND EQUITY
(STUDI KASUS PROGRAM MENARA AIR MUAMALAT DI BAITUL
MAAL MUAMALAT, MUAMALAT BANK)**



TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Tia Nurapriyanti
55210110065

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015



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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Tia Nurapriyanti
NIM : 55210110065
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporat Marketing Communication
Judul : IMPLEMENTASI CSR CORPORAT SOCIAL
RESPONSIBILITY DALAM MEMBENTUK BRAND
EQUITY (STUDY KASUS PROGRAM MENARA AIR
MUAMALAT BAITUL MAAL MUAMALAT, BANK
MUAMALAT)

Jakarta, 07 Februari 2015

Pembimbing

(DR. Ahmad Mulyana, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : IMPLEMENTASI CSR CORPORAT SOCIAL
RESPONSIBILITY DALAM MEMBENTUK BRAND
EQUITY (STUDY KASUS PROGRAM MENARA AIR
MUAMALAT BAITUL MAAL MUAMALAT, BANK
MUAMALAT)

Nama : Tia Nurapriyanti
NIM : 55210110065
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporat Marketing Comunication
Tanggal : 17 Maret 2015

Jakarta, Maret 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
DR. Nur Kholisoh, M.Si
2. Penguji Ahli
DR. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing
DR. Ahmad Mulyana, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : IMPLEMENTASI CSR CORPORAT SOCIAL
RESPONSIBILITY DALAM MEMBENTUK BRAND
EQUITY (STUDY KASUS PROGRAM MENARA AIR
MUAMALAT BAITUL MAAL MUAMALAT, BANK
MUAMALAT)

Nama : Tia Nurapriyanti
NIM : 55210110065
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporat Marketing Comunication
Tanggal : 17 Maret 2015

Jakarta, Februari 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
DR. Nur Kholisoh, M.Si
2. Penguji Ahli
DR. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing
DR. Mulyana, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tia Nurapriyanti
NIM : 55210110065
Nama Dosen Pembimbing : DR. Mulyana, M.Si

Hari/Tgl Lulus Ujian Sidang : Selasa / 17 Maret 2015

Dengan ini menyatakan bahwa saya akan menyelesaikan DRAFT FINAL TESIS yang siap digandakan serta telah disetujui oleh Dosen Penguji, Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi selambat-lambatnya 3 (tiga) minggu sejak dinyatakan LULUS SIDANG TESIS oleh Tim Penguji Sidang Tesis, yaitu pada tanggal : 07 April 2015.

Jika sampai dengan 3 (tiga) minggu sejak dinyatakan LULUS SIDANG, persetujuan penggandaan tesis belum ditandatangani oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi, MAKA hasil Sidang Tesis tersebut dinyatakan "DIBATALKAN" dan bersedia dilakukan Sidang Tesis ulang.

Demikian Surat Pernyataan ini saya sampaikan untuk menjadi perhatian dalam penyelesaian penyusunan tesis.

Jakarta, Maret 2015

Yang menyatakan,



(Tia Nurapriyanti)

Mengetahui,

(DR. Ahmad Mulyana, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : IMPLEMENTASI CSR CORPORAT SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM MEMBENTUK BRAND EQUITY (STUDY KASUS PROGRAM MENARA AIR MUAMALAT BAITUL MAAL MUAMALAT, BANK MUAMALAT)

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang Bagaimana CSR Menara Air Muamalat dapat membentuk Brand Equity Bank Muamalat yang di Impelemtasikan oleh BMM Baitul Maal Muamalat.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada DR. Ahmad Mulyana, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Ahmad Jamil, M.Si selaku penguji pada seminar proposal, Dr. Nur Kholisoh, M.Si Sebagai Ketua sidang tesis, kepada Dr. Heri Budianto, M.Si selaku penguji ahli pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Nur Kholisoh, M.Si. demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi, termasuk rekan rekan dosen, pegawai dan mahasiswa universitas Mercu Buana yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua H. Juned dan Hj. Hudedah yang selalu menyayangi penulis dengan tulus, Ananda tersayang Jasmine Anatasya Kamila, yang yang penuh pengertian kepada penulis demi menyelesaikan karya ilmiah ini. Kakak Huryati, Umiyati, Hawidah dan adik-adik Ida, Yeni, Anis, Angga, Dede dan Neng Nisa beserta sahabatku Khoridatul Bakhiyah, Aya Rukoyah terima kasih telah memberikan persahabatan yang indah. Untuk Lischa, Echa, Dwi, M'Rika, Zai terima kasih atas support dan semua kesan dan pertemanan kita. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam bingkai CSR pada perusahaan di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT

ABSTAKSI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

LEMBARAN PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

LEMBAR PRNGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
2.1.1. Maksud Penelitian	8
2.1.2. Tujuan penelitian	8
1.4. Manfaat penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KRANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Pustaka	10
2.1. 1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.1. 2. Implementasi	14
2.1. 3. Ekuitas Merek / Brand Equity	16
2.1.3. 1. Definisi Brand	16
2.1.3. 2. Manfaat Brand	17
2.1. 4. Definisi Brand Equity.....	18
2.1.4.1. Peran Brand Equity	20

2.1.4.2.	Elemen-elemen Brand Equity	22
2.1.5.	Corporate Social Responsibility (CSR)	22
2.1.5.1	Definisi CSR	22
2.1.5.2	Konsep CSR	24
2.1.5.3	Bentuk Kegiatan CSR	25
2.1.6.	Publik Relation	27
2.1.6.1.	Definis PR	27
2.1.6.2.	Publik PR	31
2.1.6.3.	Tugas PR	32
2.1.7.	Public Relation MIX	33
2.1.8.	Marketing Publik Relation	35
2.1.8.1	Definisi MPR	35
2.1.8.2	Peran MPR	38
2.1.9.	CSR dalam MPR	42
2.1.10.	Komunikasi Pemasaran	42
2.2.	Kerangka Pemikiran	44
2.2.1.	Konsep Brand Equity	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian	45
3.2.	Paradigma Penelitian	45
3.3.	Metode Penelitian	46
3.4.	Key Informan.....	49
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6.	Teknik Analisis Data	52
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Muamalat Bank, TBK Dan BMM	
	Baitulmaal Muamalat	56
4.1.1.	Gambaran Umum Bank Muamalat.....	56

4.1.2. Visi dan Misi	59
4.1.3. Management Muamalat Syari'ah	59
4.1.4. Dewan Komisaris	60
4.1.5. Dewan Direksi	60
4.1.6. Kepala Wilayah	60
4.1.7. Struktur Organisasi	61
4.1.8. Penghargaan	62
4.1.9. Anak Perusahaan	62
4.2. Gambaran Umum Baitulmaal Muamalat (BMM)	63
4.2.1. Gambaran Umum Baitulmaal Muamalat (BMM)	63
4.2.2. Visi dan Misi	63
4.2.3. Struktur Organisasi	63
4.2.4. Kebijakan Mutu	64
4.2.5. Tujuan Mutu	64
4.2.6. Kemasyhuran	65
4.2.7. Amanah BMM	66
4.2.8. Award BMM	67
4.2.9. Roadmap Baitulmaal Muamalat	67
4.3. Hasil Penelitian	68
4.3.1. Implementasi CSR Bank Muamalat dalam membangun Brand Equity	68
4.3.2. Implementasi Corporate Responsibility CSR Baitul Maal Muamalat BMM	69
4.3.2.1. Mendeskripsi Program Public Facility dan Green	69
4.3.2.2. Penanggung jawab Program	69
4.3.2.3. Pelaksana kegiatan	70
4.3.2.4. Data Umum	70
4.3.2.5. Perkembangan pelaksanaan Program	70
4.3.2.6. Rencana selanjutnya yang akan di jalankan oleh Baitul Maal Muamalat	73

4.3.2.7. Situasi Pelaksanaan Realisasi Untuk Pembuatan Menara air Muamalat	73
4.3.2.8. Target	74
4.3.2.9. Action.....	74
4.3.3. BMM Baitul Maal dalam Membangun Brand Equity Melalui Program Menara Air Muamalat.....	74
4.3.4. Peran Marketing PR BMM Baitul Maal Muamalat Dalam Mengimplementasikan Program CSR Menara Air Muamalat	75
4.3.5. Peran dan Upaya Departemen Pemberdayaan kemanusiaan selaku Marketing PR dalam mengImplementasi CSR Bank Muamalat pada Program Menara Air Muamalat dalam membangun Brand Equity	79
4.3.6. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Baitul Mall Muamalat Dalam Mengimplementasi CSR Menara Air Muamalat Dalam Membangun Brand Equity	84
4.4. Pembahasan	
4.4.1. Peran Marketing PR BMM dalam Implementasi Program Menara Air Muamalat	86
4.4.2. Implementasi Corporat Responsibility (CSR) BMM Baitul Maal Muamalat Pada Program Menara Air Muamalat	89
4.4.3. Implementasi CV Suria Pratama dalam CSR Menara Air Muamalat	93
4.4.4. BMM Melaksanakan Taktik MPR	94

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan	96
-------------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	15



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1. Konsep Brand Equity	22
2. Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	23
3. Gambar 3. Menara Air Muamalat.....	



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Aaker, David A. 1991. *"Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name"*. New York: The Free Press.
- Adnanputra, Ahmad S., *"Marketing Publik Relations Alternatif Baru Mengantisipasi Persaingan"*, LM-FEUI.
- Assumpta Rumanti, Maria, *"Dasar-dasar Publik Relation; Teori dan Praktek"* PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2002.
- Bugin, Burhan, H.M. 2011. *"Metodologi Penelitian Sosial : Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"*. Airlangga University Press : Surabaya.
- Bugin, Burhan, H.M. 2006. *"Sosiologi Komunikasi (Teori Paradigm Dan Diskursus Teknologi)"*
- Durianto, Darmaji, Sugiarto dan Toni Sitinjak. 2004. *"Stratego Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek"*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *"Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi"*. PT Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Em Griffin, 2003, *"A First Look at Communication Theory"*, McGraw-Hill Companies
- Iriantara, Yosol. 2007. *Community Relations : Konsep dan Aplikasinya*. Simbiosis Rekatama Media : Bandung
- Jefkins, Frank *"Publik Realation"* Edisi 4 (Pitman Publishing, Co) PT Gelora Aksara Pratama, 1992
- Kotler, Philip dan Nancy Lee. *"Corporate Social Responsibility Doing the Most Good for Your Company and Your Cause"*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. 2005.
- Moleong, Lexy, *"Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi"*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyana, Deddy, *"Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar"*, PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2007
- Oemi Abdurrachman. 2001, *Dasar-dasar PR*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Sendjaja, 1994, *"Teori-Teori Komunikasi"*, Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2011. *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Alfabeta : Bandung.

Tanaya, Jimmy. *"Tanggung Jawab Sosial Korporasi. Jakarta: The Business Watch Indonesia"* – Widya Sari Press – Novib Oxfam Netherlands. 2004.

[Wibisono Yusuf, 2007, "Membedah Konsep dan Aplikasi CSR", Fascho Publisity, Gersik.](#)

Jurnal:

Ditya Sari, Yustisia. "Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap sikap komunitas pada program perusahaan; Studi kuantitatif implementasi CSR terhadap sikap komunitas pada Program Street children sponsorship migas hess Indonesia, 2012.

[Suriyany, Linda. "Penerapan Corporate Social Responsibility", Jurnal Vol. 5 hal 25-40, FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2008.](#)

Rakhmat, Agung. *"Good Corporate Governance (GCG) sebagai prinsip Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR); Studi Kasus pada Community Development Center PT Telkom Malang"*, Jurnal Skirpsi/ Agung Rakhmat/ FEB UB/ 2013.

Chairi, Anis dan Firman Aji Nugroho. *"Retorika dalam pelaporan CSR: Analisis Semiotic atas Sustainability"*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2009.

Tesis:

Maulana, Firkan. *"Eksplorasi Persepsi Masyarakat Desa Sekitar Hutan terhadap Pola Pengelolaan Hutan Secara bersama (Studi Kasus Tiga Desa sekitar Kawasan hutan zona inti DAS Hulu RPH Desa Sekitar Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung"*, 2002.

Website:

www.MualamatBank.com

www.hukumonline.com

http://koran.republika.co.id/koran/123/145312/Menggugat_CSR_Perbanka

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA