



**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* “CSI
INDONESIA BERBAGI” TERHADAP CITRA PERUSAHAAN
PT. CAKRA SATYA INTERNUSA (CSI INDONESIA)**



LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

AHLAM NURAENI NIHNA

44218110105

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahlam Nuraeni Nihna
NIM : 44218110105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* “CSI Indonesia Berbagi” terhadap Citra Perusahaan PT. Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 06 Juni 2023



Ahlam Nuraeni Nihna

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ahlam Nuraeni Nihna
NIM : 44218110105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* “CSI Indonesia Berbagi” terhadap Citra Perusahaan PT. Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.

NIDN : 0311036703

Ketua Penguji : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si.

NIDN : 0316026801

Penguji Ahli : Muthia Rahayu, M.I.kom.

NIDN : 0322029302

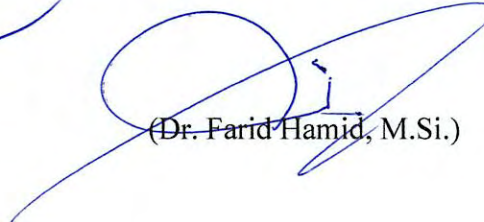
Jakarta, 06 Juni 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)



(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahlam Nuraeni Nihna
NIM : 44218110105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* “CSI Indonesia Berbagi” terhadap Citra Perusahaan PT. Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercubuana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 06 Juni 2023

Yang menyatakan,



Ahlam Nuraeni Nihna

ABSTRAK

Nama : Ahlam Nuraeni Nihna
NIM : 44218110105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi: Pengaruh *Corporate Social Responsibility* “CSI Indonesia Berbagi” terhadap Citra Perusahaan PT. Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)
Pembimbing : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap citra perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*.

Corporate Social Responsibility berdasarkan konsep *Triple Bottom Line* yang dideskripsikan oleh Elkington dengan istilah *economic prosperity*, *environmental quatility* dan *social justice*. Selain mengejar *profit*, perusahaan juga terlibat dalam kebutuhan masyarakat (*people*) dan kelestarian lingkungan (*Planet*). Konsep dari *Triple Bottom Line* digunakan sebagai landasan dalam pengaplikasian dari program *Corporate Social Responsibility* pada penelitian ini. Sedangkan citra perusahaan berasal dari respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu perusahaan.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari CSR sebagai variabel bebas dan citra perusahaan sebagai variabel terikat. Angket digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini. Pemilihan responden menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dan didapatkan sebanyak 72 responden.

Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,221 yang berarti bahwa 22,1% variabel Citra Perusahaan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *profit*, *people*, dan *Planet*. Sedangkan sisanya 77,9% variabel citra perusahaan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu CSR “CSI Indonesia Berbagi” mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan secara simultan dan parsial sebesar 22,1%.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility* (CSR), Citra Perusahaan, Teori TBL, Penelitian Kuantitatif

ABSTRACT

Name : Ahlam Nuraeni Nihna
NIM : 44218110105
Study Program : Communication Science
Title Internship Report : *The Influence of Corporate Social Responsibility "CSI Indonesia Berbagi" on Corporate Image at PT. Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)*
Counsellor : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.

This study aims to determine and explain the influence of Corporate Social Responsibility (CSR) on corporate image. The type of research used is explanatory research.

Corporate Social Responsibility is based on the Triple Bottom Line concept described by Elkington with the terms economic prosperity, environmental quality and social justice. In addition to pursuing profit, the company is also involved in the needs of the community (people) and environmental sustainability (Planet). The concept of Triple Bottom Line is used as a foundation in the application of the Corporate Social Responsibility program in this research. While the company's image comes from consumer response to the overall offer given by the company and is defined as a number of beliefs, ideas, and public impressions on a company.

The variables in this study consist of CSR as an independent variable and company image as a dependent variable. Questionnaires were used in collecting data in this study. The selection of respondents used the Simple Random Sampling technique and obtained as many as 72 respondents.

The data analysis used is a simple linear regression analysis. The value of the coefficient of determination is 0.221 which means that 22.1% of the Company's Image variable will be influenced by its independent variables, namely profit, people, and Planet. While the remaining 77.9% of corporate image variables will be influenced by other variables that are not discussed in this study.

The results of the study can be concluded that the independent variable, namely CSR "CSI Indonesia Berbagi" has a significant influence on the company's image simultaneously and partially by 22.1%.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Corporate Image, TBL Theory, Quantitative Research

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* “CSI Indonesia Berbagi” terhadap Citra Perusahaan PT. Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia) sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Gelar Sarjana Strata I (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*.

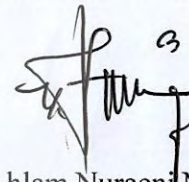
Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut serta memberikan kontribusi dalam penyusunan penelitian skripsi ini baik secara langsung maupun secara tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku pembimbing yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh dosen bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Kepada orang tua Bapak Mujamil dan Ibu Manisah yang selalu memberikan doa serta dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Kepada Bpk. Wahyu Gunawan Marwoto selaku Direktur PT Cakra Satya Internusa dan manajemen yang telah memberikan peneliti izin untuk melakukan penelitian di perusahaan ini.
7. Terima kasih untuk orang *special* Septian Bagus Priyono yang telah meluangkan waktunya untuk selalu ada dan memberikan dukungan dalam keadaan apapun.

8. Terima kasih untuk teman – teman menuju Sarjana, Dilla, Melinda, Dea dan Shella yang senantiasa memberikan semangat serta saling mendukung satu sama lain untuk bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Kepada teman-teman kelas karyawan bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
10. Kepada semua pihak yang ikut serta membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti beranggapan bahwa penelitian ini merupakan karya terbaik yang dapat peneliti persembahkan. Namun, peneliti menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, khususnya bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 06 Juni 2023



Ahlam Nuraeni Nihna



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 16 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 18 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 25 |
| 2.2.1 Komunikasi..... | 25 |
| 2.2.2 Komunikasi Organisasi | 28 |
| 2.2.3 Public Relations | 29 |
| 2.2.4 Corporate Social Responsibility..... | 33 |
| 2.2.5 Citra Perusahaan | 44 |
| 2.2.6 Hipotesis | 48 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 49 |
| 3.1. Paradigma Penelitian | 49 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 50 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 51 |
| 3.3.1 Populasi..... | 51 |
| 3.3.2 Sampel | 52 |
| 3.3.2 Teknik Sampling..... | 54 |
| 3.4. Operasionalisasi Konsep | 54 |
| 3.4.1 Definisi Konsep CSR dan Citra Perusahaan..... | 54 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 58 |
| 3.5.1 Data Primer | 58 |
| 3.5.2 Data Sekunder..... | 59 |
| 3.5.3 Uji Validitas dan Reabilitas | 59 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 63 |
| 3.6.1 Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 63 |

| | | |
|---|---|-----|
| 3.6.2 | Uji F | 64 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 65 |
| 4.1. | Gambaran Umum Objek Penelitian | 66 |
| 4.1.1. | Sejarah Perusahaan | 66 |
| 4.1.2. | Struktur Organisasi Perusahaan | 67 |
| 4.1.3. | Visi dan Misi..... | 68 |
| 4.1.3.1. | Visi | 68 |
| 4.1.3.2. | Misi | 69 |
| 4.2. | Hasil Penelitian..... | 69 |
| 4.2.1. | Data Responden | 69 |
| 4.2.2. | Deskripsi Variabel Penelitian Program CSR “CSI Indonesia Berbagi” 70 | |
| 4.2.2.1. | Dimensi Profit | 71 |
| 4.2.2.2. | Dimensi People | 76 |
| 4.2.2.3. | Dimensi <i>Planet</i> | 81 |
| 4.2.3. | Deskripsi Variabel Penelitian Citra Perusahaan | 85 |
| 4.2.3.1. | Dimensi Quality | 86 |
| 4.2.3.2. | Dimensi Performance..... | 90 |
| 4.2.3.3. | Dimensi Responsibility | 95 |
| 4.2.3.4. | Dimensi Attractiveness | 99 |
| 4.2.4. | Uji Regresi | 103 |
| 4.2.5. | Koefisien Determasi | 104 |
| 4.2.6. | Uji F (Simultan)..... | 105 |
| 4.2.7. | Uji T | 106 |
| 4.3. | Pembahasan | 106 |
| BAB V KESIMPULAN..... | | 111 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 111 |
| 5.2. | Saran..... | 112 |
| 5.2.1. | Saran Akademis | 112 |
| 5.2.2. | Saran Praktis | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 113 |
| LAMPIRAN | | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Total Karyawan CSI Indonesia | 9 |
| Gambar 1. 2 Total Customer/Klien CSI Indonesia | 10 |
| Gambar 1. 3 Laporan Laba Rugi CSI Indonesia 2018-2022..... | 11 |
| Gambar 2. 1 Model Komunikasi Dua Arah | 28 |
| Gambar 2. 2 Hubungan People, Profit, dan Planet menuju Sustainable Development | 41 |
| Gambar 4. 1 Logo Perusahaan | 67 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan | 68 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3. 1 Operasional Konsep | 56 |
| Tabel 3. 2 Kriteria Penafsiran Koefisien Validitas | 60 |
| Tabel 3. 3 Pengujian Validitas Variabel Program CSR “CSI Indonesia Berbagi” (X) | 60 |
| Tabel 3. 4 Pengujian Validitas Variabel Citra Perusahaan (Y)..... | 61 |
| Tabel 3. 5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha | 63 |
| Tabel 3. 6 Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian Reliability Statistics X Program CSR “CSI Indonesia Berbagi” | 63 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin n = 72 | 69 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia n = 72 | 70 |
| Tabel 4. 3 Saya setuju dengan pogram CSR “CSI Indonesia Berbagi” yang dilakukan PT CSI n = 72..... | 71 |
| Tabel 4. 4 Saya mengenal PT. CSI melalui program CSR “CSI Indonesia Berbagi” n = 72 | 72 |
| Tabel 4. 5 Saya mengetahui adanya program CSR “CSI Indonesia Berbagi” yang ditargetkan untuk warga Cisekek n = 72..... | 73 |
| Tabel 4. 6 CSI dan aparat setempat memberikan sinergi baru bagi warga Cisekek n = 72 | 74 |
| Tabel 4. 7 Tabel Mean Dimensi Profit n = 72..... | 75 |
| Tabel 4. 8 Saya mendapatkan manfaat dari program CSR “CSI Indonesia Berbagi” berupa sembako dan sarana air bersih n = 72 | 76 |
| Tabel 4. 9..... | 77 |
| Tabel 4. 10 Saya menyadari akan pentingnya kebersihan dan kelestarian lingkungan hidup n = 72 | 78 |
| Tabel 4. 11 Dengan penerapan hidup lebih bersih, saya dapat mengimplementasikan dalam kehidupan sehari – hari n = 72 | 79 |
| Tabel 4. 12..... | 80 |
| Tabel 4. 13 Bentuk kepedulian lingkungan CSI dilaksanakan lewat CSR n = 72 | 81 |
| Tabel 4. 14 CSR memberikan pengertian kepada warga untuk hidup lebih sehat dan bersih n = 72 | 82 |
| Tabel 4. 15..... | 83 |
| Tabel 4. 16 Kelestarian lingkungan hidup di desa Cisekek lebih terjaga berkat adanya CSR CSI n = 72 | 84 |
| Tabel 4. 17..... | 85 |
| Tabel 4. 18 PT CSI lebih dikenal masyarakat melalui program CSR n = 72 | 86 |
| Tabel 4. 19 PT CSI memberikan program CSR sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan n = 72 | 87 |
| Tabel 4. 20..... | 88 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 21 Tabel Mean Dimensi Quality n = 72..... | 89 |
| Tabel 4. 22..... | 90 |
| Tabel 4. 23 PT CSI memiliki karyawan yang ramah dan berjiwa sosial tinggi n = 72..... | 91 |
| Tabel 4. 24 PT CSI menyatu dengan masyarakat ketika melaksanakan program CSR n = 72..... | 92 |
| Tabel 4. 25 PT CSI membangun hubungan harmonis dengan masyarakat n = 72 | 93 |
| Tabel 4. 26 Tabel Mean Dimensi Performance n = 72 | 94 |
| Tabel 4. 27 PT CSI merupakan perusahaan yang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan sekitar n = 72 | 95 |
| Tabel 4. 28 PT. CSI peduli terhadap kondisi ketersediaan air bersih di desa Cisekek n = 72..... | 96 |
| Tabel 4. 29 PT. CSI memberikan rasa untuk saya bersimpati dan mendukung atas kegiatan CSR yang telah dilakukan n = 72 | 97 |
| Tabel 4. 30 Tabel Mean Dimensi Responsibility n = 72 | 98 |
| Tabel 4. 31..... | 99 |
| Tabel 4. 32 PT CSI adalah tempat kerja idaman dan memiliki karyawan yang berkualitas n = 72 | 100 |
| Tabel 4. 33 PT CSI merupakan perusahaan yang maju dan inovatif n = 72..... | 101 |
| Tabel 4. 34 Penerapan CSR meningkatkan citra CSI n = 72 | 102 |
| Tabel 4. 35 Tabel Mean Dimensi Attractiveness n = 72..... | 103 |
| Tabel 4. 36 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana | 104 |
| Tabel 4. 37 Koefisien Determasi..... | 105 |
| Tabel 4. 38 Uji F | 105 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Kuesioner Penelitian | 115 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian..... | 117 |
| Lampiran 3 Jawaban Responden Variabel X (CSR “CSI Indonesia Berbagi”).. | 121 |
| Lampiran 4 Jawaban Responden Variabel Y (Citra Perusahaan) | 124 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variable X : Program CSR “CSI Indonesia Berbagi” | 127 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variable Y : Citra Perusahaan | 128 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas | 129 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Regresi | 129 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determasi..... | 129 |
| Lampiran 10 Hasil Uji F | 130 |
| Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian | 131 |
| Lampiran 12 Curriculum Vitae | 132 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA