



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercubuana

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Maria Talenhta Maharani Inanta  
44215310015

PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA  
PT. EKA BOGAINTE (HOKBEN) PADA KEGIATAN  
CORPORATE SOSIAL RESPONSIBILITY (CSR)

Jumlah Halaman : IX + 87 halaman + 9 lampiran

Bibliografi : 15 acuan

**ABSTRAK**

Humas dalam setiap perusahaan semakin hari semakin memiliki peran penting terhadap keberlangsungan perusahaan. Didalam perusahaan humas merupakan suatu divisi yang membantu kinerja perusahaan dalam membentuk kepercayaan dan mendapatkan citra yang baik dimata eksternal dan internal publiknya. Dalam melaksanakan perannya humas membutuhkan program/kegiatan yang dapat membangun citra perusahaan salah satunya adalah dengan mengelola program *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Dimana tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bahwa peran humas dalam menjalankan program CSR dapat membangun citra dan kepercayaan publiknya.

Sebagai pendukung penelitian, konsep acuan teori yang digunakan adalah menurut Dozier dan Broom yang digunakan dalam pelaksanaan peran dan tugas humas yang kemudian didukung oleh beberapa pendapat narasumber yang dilakukan dengan metode wawancara.

Penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Peneliti memilih teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber untuk mengungkapkan permasalahan. Peneliti memilih lima orang informan sebagai sumber informasi dan untuk menemukan jawaban atas penelitian ini.

Dari hasil penelitian, peran Humas HokBen masuk ke dalam empat peran Public Relations yakni dimulai peran public relations sebagai *expert prescriber, communication fasilitator, problem solving process fasilitator, communication technician*. Peran yang paling dominan adalah Peran Humas sebagai *communication fasilitator* dan *problem solving process fasilitator* peran tersebut dilakukan oleh Humas HokBen ketika terlaksananya program CSR sebagai bentuk komunikasi harapan masyarakat dan program CSR juga dilakukan sebagai langkah untuk memperbaiki citra.