



**AKTIVITAS MANAGEMENT RELATIONSHIP PUBLIC RELATIONS  
HSBC INDONESIA DALAM MENGELOLA CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY (CSR) ORGANISASI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

**DEWI AYUMARETA**  
44211110091

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS MANAGEMENT RELATIONSHIP  
PUBLIC RELATIONS HSBC INDONESIA DALAM  
MENGELOLA CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY (CSR) ORGANISASI**

Nama : Dewi Ayumareta

NIM : 44211110091

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Juli 2015

Mengetahui,

(Irmulan Sati T.,M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS MANAGEMENT RELATIONSHIP  
PUBLIC RELATIONS HSBC INDONESIA DALAM  
MENGELOLA CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY (CSR) ORGANISASI**

Nama : Dewi Ayumareta

NIM : 44211110091

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS Jakarta, 26 Juli 2015

Ketua Sidang,  
Dr. A. Mulyana

  
(.....)

Penguji Ahli,  
Enjang Pera Irawan, M.I.kom

  
(.....)

Pembimbing I  
Irmulan Sati T., M.Si

  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS MANAGEMENT RELATIONSHIP  
PUBLIC RELATIONS HSBC INDONESIA DALAM  
MENGELOLA CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY (CSR) ORGANISASI**

Nama : Dewi Ayumareta

NIM : 44211110091

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juli 2015

Disetujui dan diterima oleh,  
**Pembimbing**

(Irmulan Sati T, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Elly Yuliatwati)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya yang telah memberikan kesehatan kepada Penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusi dalam proses pembuatan skripsi yaitu kedua orang tua yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan baik moril maupun materil, nasehat, serta doa sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan lancar, terima kasih yang sebesar – besarnya kepada kakak – kakakku tercinta (Bafit, Gita, Dewi) dan juga sumi dan anak tercinta (Rizki dan Tamma) yang juga telah memberikan semangat, dorongan, motivasi kepada Penulis.

Terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana (Dr. Agustina Zubair, M.Si), serta ketua bidang studi Public Relations Universitas Mercubuana (Ibu Novi Erlita, MA, Bapak Marwan Mahmudi, M.Si., dan Ibu Dr. Elly Yulianti). Juga terima kasih saya ucapkan kepada Ibu Irmulan Sati, M.Si selaku dosen pembimbing dalam pengerjaan skripsi saya ini atas bimbingan, masukan, saran, support, serta kesabaran Beliau sehingga Penulis dapat merampungkan skripsi tepat pada waktunya. Kebaikan hati dan ilmu yang Ibu Irmulan berikan selamanya akan menjadi bekal dalam perjalanan hidup dan karir saya kelak. Kepada teman – teman sejawat program studi pendidikan Public Relations kelas karyawan khususnya Moureen yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama pengerjaan skripsi, serta teman – teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kelemahan dalam skripsi ini baik dari segi penulisan maupun tata bahasa, untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi terciptanya kesempurnaan/pembelajaran untuk masa yang akan datang. Kiranya skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat dalam meneliti hal yang sama.

Jakarta, 22 Juli 2015  
Penulis,

Dewi Ayumareta



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR ..... ii

DAFTAR ISI..... iv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 14

1.3 Tujuan Penelitian..... 15

1.4 Kegunaan Penelitian..... 15

1.4.1 Kegunaan Akademis ..... 15

1.4.2 Kegunaan Praktis..... 15

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi..... 16

2.1.1 Pengertian Komunikasi..... 17

2.1.2	Proses Komunikasi.....	17
2.1.3	Model Komunikasi.....	18
2.1.4	Prinsip Dasar Komunikasi.....	20
2.1.5	Faktor Dalam Komunikasi.....	21
2.2	Public Relations dan Management Relationships	
2.2.1	Pengertian Public Relations.....	22
2.2.2	Fungsi dan Tujuan Public Relations.....	27
2.2.3	Ruang Lingkup Public Relations.....	28
2.2.4	Pengertian Management Relationships.....	31
2.2.5	Metode Management Relationships.....	32
2.3	Citra	
2.3.1	Pengertian / Definisi Citra.....	34
2.3.2	Jenis – jenis citra.....	36
2.3.3	Komponen – komponen citra.....	37
2.4	Corporate Social Responsibility	
2.4.1	Pengertian CSR.....	38
2.4.2	Ruang Lingkup CSR.....	43

2.4.3	Jenis – jenis CSR.....	47
2.4.4	Kategori Program CSR.....	48
2.4.5	Azas CSR.....	49
2.4.6	Manfaat melakukan CSR.....	50
2.4.7	Implementasi CSR.....	51
2.4.8	Model pelaksanaan CSR.....	53
2.4.9	Tahapan kegiatan CSR.....	54
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1	Tipe/sifat Penelitian.....	62
3.2	Metode Penelitian.....	63
3.3	Subjek Penelitian.....	65
3.4	Definisi Konsep.....	66
3.5	Fokus Penelitian.....	68
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.6.1	Data Primer.....	71
3.6.2	Data Sekunder.....	72
3.7	Teknik Analisa Data.....	72

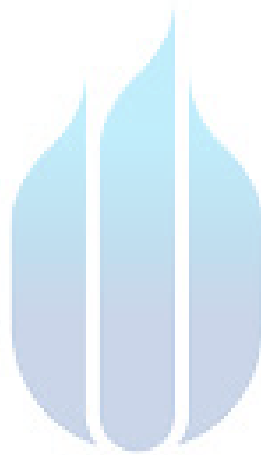
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	74
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1	Profil Perusahaan HSBC Indonesia.....	77
4.1.2	Gambaran Struktur HSBC Indonesia.....	79
4.1.3	Produk HSBC Indonesia.....	80
4.1.4	Job Descriptions Bagian Humas CSR HSBC Indonesia...	80
4.2	Hasil Penelitian	
4.2.1	Deskripsi Penemuan.....	81
4.2.2	Tahapan Aktivitas Management Relationships Dalam Mengelola CSR.....	86
4.2.3	Implementasi Kegiatan – kegiatan CSR HSBC Indonesia Periode 2014.....	89
4.3	Pembahasan	
4.3.1	Analisis Implementasi Aktivitas Manajemen Relasi Public Relations HSBC Indonesia dalam mengelola CSR Perusahaan.....	93

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	111
5.2.1	Akademisi.....	111
5.2.2	Praktis.....	112

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA