CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN DI PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR INTERNATIONAL JUANDA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I.kom) dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

MARIZKA NUR AFIFAH

NIM B76215052

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA
PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Marizka Nur Afifah
NIM	: B76215052
Prodi	: Ilmu Komunikasi
Alamat	: Jl. Rungkut Tengah 3A 37

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik manapun.
2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas nama orang lain.
3) Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 11 Januari 2019

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Marizka Nur Afifah
NIM: B76215052

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Marizka Nur Afifah

NIM : B76215052

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : Corporated Social Responsibility (CSR) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 09 Januari 2019

Dosen Pembimbing

Dr. Ali Nurdin, S. Ag, M. Si

197106021998031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Marizka Nur Afifah telah dipertahankan di depan tim penguji skripsi

Surabaya 04 Februari 2019

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dekan,

Dr. H. Abd. Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003
Penguji I

Dr. Ali Nurdin, S. Ag. M.Si
NIP.197106021998031001
Penguji II

Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag
NIP.196004121994031001
Penguji III

Dr. NikmahHadiatiSalisah, S.IP.,M.Si
NIP.197301141999032004
Penguji IV

Dr. Lilik Hamidah, S.Ag, M.Si
NIP.197312171998032002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Marizka Nur Afifah
NIM : B76215052
Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi
E-mail address : Marizkaafifah226@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN DI PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR INTERNATIONAL JUANDA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 08 Februari 2019

Penulis

(Marizka Nur A.)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Marizka Nur Afifah, B76215052, 2019. *Corporate Social Responsibilty (CSR)* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility (CSR),* Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, Citra Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki tanggung jawab sosial kepada negara dan wilayah dimana perusahaan tersebut beroperasi. Terutama untuk perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang sudah diatur oleh Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara) wajib melaksanakan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sebagaimana yang dalam Permen-05/MBU/2007.

Fokus penelitian yang di teliti adalah bagaimana strategi dan proses *Corporate Social Responsibiity (CSR*) dalam mempertahankan citra perusahaan. Skripsi ini dilakukan untuk mengetahui strategi dan proses *Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam mempertahankan citra perusahaan. Menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan melakukan wawancara, observasi, pengumpulan foto dan dokumen digunakan untuk perolehan data.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra perusahaan adalah menjalin komunikasi dan silaturahmi kepada masyarakat sekitar khususnya kecamatan sedati dan mitra-mitra binaan. Dengan cara turun langsung ke masyarakat yang sesuai sasaran di sekitar Bandara Juanda untuk mengkomunikasikan apa yang di butuhkan masyarakat dan apa yang perlu di bantu dalam program PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dan program Kemitraan yang selalu melakukan monitoring perkembangan usaha dari mitra-mitra binaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Proses yang di lakukan setelah mengkomunikasikan dan monitoring akan menimbulkan persepsi kepada PT. Angkasa Pura I(Persero) Bandar International Juanda dan akan selalu di ingat masyarakat sehingga menimbulkan sikap atau dukungan yang di berikan masyarakat kepada operational Bandara Juanda dan akan termotivasi sehingga menghasilkan respon dalam Citra Perusahaan PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Dengan demikian PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dapat mempertahankan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
BAB I PENDAHULUAN 2
A. Latar Belakang Masalah 2
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 10
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu 10
F. Definisi Konsep 16
1. *Corporate Social Responsibility* (CSR) 16
2. Citra Perusahaan 18
3. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda 18
G. Kerangka Pikir Penelitian 20
H. Metode Penelitian 22
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 22
2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian 23
3. Jenis dan Sumber Data 23
a) Data Primer 23
b) Data Sekunder. 24
4. Tahap-Tahap Penelitian 24
a) Tahap Penelitian secara Umum yang terdiri dari : 25
b) Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri. 26
c) Memasuki Lapangan 27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Teknik Pengumpulan Data 29
a) Metode observasi 29
b) Metode Interview/ wawancara 29
c) Metode Dokumentasi 30
6. Teknik Analisis Data 31
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 32
I. Jadwal Penelitian 33
BAB II KAJIAN TEORITIS 35
A. Kajian Pustaka 35
1. Praktik Pengembangan CSR di Indonesia 35
2. CSR untuk Pertumbuhan dan Keberlanjutan Perusahaan 37
3. CSR sebagai Bentuk Pemberdayaan Masyarakat oleh Perusahaan 38
4. Membentuk Perspektif Masyarakat Melalui Citra Perusahaan 39
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra 40
B. Kajian Teoritis 41
1. Teori Citra 41
BAB III PENYAJIAN DATA 46
A. Profil Subjek Penelitian 46
1. Profil PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda 46
2. Visi, Misi, dan Nilai PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda 49
3. Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda 50
4. Profil Informan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda 50
B. Deskripsi Data Penelitian 56
1. Strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero Bandar International Juanda dalam Mempertahankan Citra Perusahaan melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) 56

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Proses *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)..... 67

BAB IV ANALISIS DATA 78

A. Temuan Penelitian 78

1. Strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International 79

a) Melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) ... 79

b) Menjalin komunikasi dan silaturahmi..... 85

2. Proses *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam mempertahankan citra perusahaan 90

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori..... 97

BAB V PENUTUP 109

A. Kesimpulan 109

B. Saran 111

DAFTAR PUSTAKA 114

LAMPIRAN 118

BIODATA PENELITI 124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era modernitas saat ini terus berjalan dan terus meningkat, termasuk bidang ekonomi. Berbicara bidang ekonomi berarti tidak bisa terlepas mengenai kegiatan bisnis dan usaha, karena itulah inti dari bidang ekonomi secara umum. Dan dalam perkembangan dunia bisnis, tidak hanya berbicara mengenai keuntungan dan perkembangan dunia bisnis, tidak hanya berbicara mengenai keuntungan dan kegiatan produksi saja. Karena lambat laun muncul pandangan bahwa lingkungan social merupakan bagian penting dalam perkembangan bidang ekonomi bagi perusahaan.

Munculnya kesadaran bahwa kegiatan produksi suatu perusahaan secara tidak langsung telah menimbulkan dampak negatif bagi lingkungan sosial maupun lingkungan fisik di sekitar tempat kegiatan produksi perusahan, membuat beberapa perusahaan merasa penting untuk melakukan kegiatan yang bersifat sosial. Kegiatan atau aktivitas yang bersifat sosial ini akhirnya dijadikan sebagai kegiatan wajib bagi perusahaan-perusahaan yang banyak memberikan dampaknegatif bagi lingkungan sekitarnya. Dan kegiatan yang bersifat sosial ini kemudian disebut sebagai *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Corporate Social Responsibility(CSR) saat ini sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat umum, sebagai respon perusahaan terhadap lingkungan masyarakat.*Corporate Social Responsibility*(CSR) berkaitan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan tanggungjawab sosial, kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitas hidup masyarakat. Industri dan korporasi dalam hal ini berperan untuk mendorong perekonomian yang sehat dengan mempertimbangkan faktor lingkungan hidup.

Melalui*Corporate SocialResponsibility* (CSR) perusahaan tidak semata memprioritaskan tujuannya pada memperoleh laba setinggi-tingginya, melainkan meliputiaspek ekonomi, sosial, dan aspek lingkungan lainnya.[1] Konsep tanggungjawab perusahaan yang telah dikenal sejak 1970-an, merupakan kumpulan kebijakandan praktik yang berhubungan dengan stakeholders, nilai-nilai, pemenuhan ketentuanhukum, penghargaan masyarakat,lingkungan, serta komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam pembangunansecara berkelanjutan.

Survei Mc Kinley Survei Global menunjukkan bahwa 76% Dari eksekutif percaya bahwa tanggungjawab sosial perusahaan memberikan Kontribusi positif terhadap nilai pemegang saham jangka panjang, dan 55% eksekutif setuju bahwa *Corporate Social Responsibility* (CSR) membantu perusahaan mereka membangun reputasi yang kuat. Dengan kata lain, *Corporate Social Responsibility* (CSR) berkaitandengan kebutuhan perusahaanuntuk menaikkan citra positifnya, dan dengan melakukan*Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan dapat meningkatkan pencitraan yang baik di masyarakat.

[1]Edi Suharto, *Pekerjaan Sosial Industri, CSR dan ComDev, Workshoptentang Corporate Social Responsibility (CSR)* (Bandung: Lembaga Studi Pembangunan (LSP)-STKS, 2006), hlm. 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Kazt, citra adalah cara pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas.[2] Citra juga menunjukkan eksistensi sebuah organisasi di mata publik, yaitu menunjukkan pandangan masyarakat terhadap organisasi yang terbentuk dalam jangka waktu yang panjang. Pencitraan yang terbentuk dengan baik akan memberikan dampak yang baik pula demi tercapainya tujuan-tujuan yang ditetapkan individu ataupun organisasi. Dalam hal ini mampu memberikan peluang bagi perusahaan untukmeraih keuntungan dari produk yang dijual karena memilliki citra yang baik, selain itu akan meningkatkan kepercayaanpublic terhadap organisasi dalam menjalankan bisnis. Dengan meningkatnya citra positifperusahaan di mata masyarakat, akan membuka peluang bagi perusahaan untuk dapat terus mengembangkan unit bisnisnya, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan secara berkelanjutan.

Citra perusahaan terbentuk oleh adanya persepsi. Persepsi menurut Kloter adalah sebuah proses di mana seseorang melakukan seleksi, mengorganisasi dan mengintrepretasi informasi-informasi yang masuk ke dalam pikiranya menjadi sebuah gambaran besar yang memiliki arti. Untuk mendapatkan citra yang baik akan memberikan manfaat bagi perusahaan harus memahami proses yang terjadi ketika public menerima informasi. Citra yang baik akanmemberikan dampak yang baik bagi perusahaansedangkan citrayang buruk akan melahirkan dampak negatif

[2]Ardianto Elvinaro dan Soemirat Soleh, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 2005), hlm. 78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagi perusahaan dan juga dapat melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing.

Dalam proses perjalanannya, pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) seringkali dihadapkan pada banyak masalah dan kendala, antara lain: kurangnya kreativitas dan inovasi dalam pembuatan program *Corporate Social Responsibility* (CSR), belum jelasnya bentuk kolaborasi antara perusahaan dan masyarakat, ketidak-jelasan peraturan pemerintah tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR), pemerintah kurang memberikan situasi yang kondusif bagi perusahaan dalam menjalanakan*Corporate Social Responsibility* (CSR).[3]

Regulasi pelaksanaan*Corporate Social Responsibility* (CSR) di Indonesia diatur pada pasal 15 huruf b undang-undang nomor 25 tahun 2007 yang menjelaskan bahwa setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan. Regulasi tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR) selanjutnya tertuang pada pasal 74 undang-undang nomor40tahun 2007. Pemerintah Indonesia telah mengatur tentang kewajiban perusahaan untuk melaksanakan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Melalui undang-undang ini, industri atau kooperasi wajib untuk melaksanakanya, tetapi kewajibaninibukan suatu beban yang memberatkan. Karena perlu diingat bahwa pembangunan suatu negara bukan hanya tangung jawab pemerintah danindustri saja, tetapi setiap

[3] Lihat Susilo Adi, *Jurnal Spirit Publik Implementasi CSR Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan* (Vol.4, No.2, 2014), hlm. 129

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

insan manusia berperan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitashidup masyarakat. Kajian ruang lingkup *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam arti sempit dimulai dengan melihat perkembangan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap karyawan.

Dilanjutkan dengan perkembangan ruang lingkup *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap *stakeholder*dan masyarakat umum. Kajianruanglingkup *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada masyarakat umum adalah tanggung jawab sosial perusahan kepada pembangunan masyarakat lokal dan atau masyarakat umum. Masyarakatlokal yang dimaksud adalah masyarakat yang ada di sekitar korporasi beroperasi, sedangkan masyarakat umum yang dimaksud adalah sekelompok masyarakat yang tidak mempunyai hubungan secara kontraktual dengan korporasi, masyarakat umum bukan konsumen, karyawan atau pihak ketiga lainnya.

Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sama artinya dengan mengupayakan kesejahteraan masyarakat dalam berbagai bentuk. Bentuk-bentuk upayatersebutsekurang-sekurangnya dalam mewujudkan pemenuhan hak-hak dasar manusia. Salahsatu hak dasar tersebut adalah pemenuhan kebutuhan akan pendidikan, sehingga dunia usaha memiliki peran dan tanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pendidikan. Karena dalam berbagai level kehidupan, pendidikan memainkan peran yang sangat strategis. Pendidikan memberi banyak peluang untuk meningkatkan mutu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kehidupan. Dengan pendidikan yang baik, potensi kemanusiaan yang begitu kaya pada diri seseorang dapat terus dikembangkan.

PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah sebuah perusahaan BadanUsaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia. Yang menitik beratkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagiantengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Saat ini perusahaan berbasis jasa trasportasi udara tersebut telah banyak tumbuh dan berkembang di Indonesia, dengan membawahi 13 bandara berbasis Internasional PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar International Juanda semakin memantapkan posisi dalam memberikan pelayanan terbaiknya.

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar International Juanda yakin dapat melakukan yang terbaik dengan memberikan pelayanan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan berstandar Internasional bagi para pengguna jasa Bandara Juanda. PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Internatinal Juanda bertanggung jawab atas segala proses penerbangan, disamping mengelola bandara itu sendiri, termasuk di dalamnya adalah mengatur administrasi di seluruh area penerbangan di seluruh area bagian timur.

PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda pada Tahun 2018 mendapatkan CSR Award yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten sidoarjo Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BPPD) dalam rangka memantau dan evaluasi pelaksanaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSLP/CSR) di Kabupaten Sidoarjo, sebagaimana amanah Peraturan Daerah Nomor : 2 Tahun 2013, tentang pelaksanaan Program-Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSLP/CSR).

Aspek - aspek penilaian dalam lomba Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSLP/CSR) yaitu, kepatuhan aturan: yang terdiri dari tertib perizinan IMB, HO, Ijin Usaha AMDAL, UKL - UPL, SPPL. Aspek lingkungan: yang terdiri dari pengelolaan limbah, kebisingan, memiliki sertifikasi lingkungan, dan penghijauan. Aspek sosial: terdiri dari kemitraan dengan masyarakat sekitar atau sarana penunjang bantuan, persepsi masyarakat sekitar, bantuan untuk kesejahteraan masyarakat sekitar perusahaan, dan kepedulian terhadap lingkungan sekitar.

Dengan adannya lomba tersebut PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda mendapatkan juara 1 yangdiberikan pada peringatan hari jadi ke - 160 Kabupaten Sidoarjo. Lomba tersebut juga banyak di ikuti oleh perusahaan - perusahaan di Kabupaten Sidoarjo. Sehingga citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dapat terbentuk dalam lomba Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSLP/CSR) sehingga akan tetap dipertahankan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini, ada beberapa fenomena mengenai*Corporate Social Responsibility* (CSR). Pertama, anggapan bahwa *Corporate SocialResponsibility* (CSR) hanyamerupakan kewajiban dari perusahaan. Kedua, adanya ekspektasi tersendiri dari masyarakat atau pemangku kepentingan mengenai pentingnya *CorporateSocial Responsibility* (CSR) sehingga jika ekspektasi tersebut terpenuhi maka perusahaan menganggap bahwa*Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai suatu kelayakan karena memang sudah sewajarnya perusahaan tersebut memenuhi ekspektasi dari pemangku kepentingannya. Ketiga, ada juga perusahaan yang tidakmengikutiregulasi yang ada untuk melaksanakan tanggung jawab social dan lingkungan.

Dengan adannya fenomena tersebut peneliti fokus kepada bagaimana strategi dan proses *CorporateSocial Responsibility (CSR)* diPT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai ”*Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda”.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Bagaimana Strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.
2. Bagaimana Proses *Corporate Social Respinsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penilitian ini:

1. Untuk memahami dan mendeskripsikan strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam mempertahankancitra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.
2. Untuk memahami dan mendeskripsikan proses *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Sebagai penambahan referensi keilmuan bagi Jurusan Ilmu Komunikasi terkait mata kuliah *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk merencanakan kegiatan operasionalnya serta dapat dijadikan masukan dalam melakukan perbaikan agar tujuan dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan dengan baik.

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran peneliti, ditemukan berbagai penelitian yang memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penilitian yang dilakukan. Berikut adalah kajian penelitian terdahulu yang menjadi rujukan oleh peneliti :

1. Skripsi Febrina Permata Puteri Implementasi CSR dalam mempertahankan citra (Studi Deskriptif kualitatif di PT. Angkasa Pura 1 Adisutjipto Yogyakarta pada program kemitraan dan bina lingkungan).[4] Implementasi CSR melalui program PKBL berdampak positif dan juga efektif dalam mempertahankan citra positif PT. Angkasa pura 1 Adisutjipto Yogyakarta Selaku BUMN. Terlihat dari wawancara dengan narasumber yang memberikan persepsi, penilaian yang positif.

   Penelitian yang dilakukan oleh Febrina Permata Puteri memiliki konsep yang sama yaitu pada CSR, maka peneliti memiliki pembanding dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan.

[4]Putri, Febrina Permata, Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) dalam Mempertahankan Citra "Studi Deskriptif Kualitatif di PT. Angkasa Pura 1 Adisutjipto Yogyakarta Pada Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, *Skripsi*, Publikasi, FE-UIN Sunan Kalijaga, 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian Febrina Permata Puteri mempunyai perbedaan yaitu mengenai subjek dan lokasi penelitian. Fokus penelitian Febrina Puteri adalah Implementasi CSR dalam mempertahankan citra pada program kemitraan dan bina lingkungan, sedangkan fokus penelitian peneliti adalahbagaimana strategi dan proses CSR dalam mempertahankan citra perusahaan. Lokasipenelitian yang difokuskan oleh Febrina Permata puteri adalah di PT. Angkasa Pura 1 Adisutjipto Yogyakarta sedangkan lokasi penelitian peneliti adalah di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

2. Skripsi Drajat Andi Sugiharto Implementasi *Corporate SocialResponsibility* dalam Pembentukan Citra PT. PINDAD PERSERO.[5] Implementasi CSR PT. PINDAD PERSERO Mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan dan sosial keagamaan. CSR PT. PINDAD PERSERO Mendapat Penelitian Drajat Andi Sugiharto memiliki kesamaan konsep dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

   Penelitian yang dilakukan oleh Drajat Andi Sugiharto cenderung meneliti Implementasi CSR sedangkan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti adalah fokus bagaimana strategi dan proses CSR dalam mempertahankan citra perusahaan. Namun objek mengenai CSR sama dengan apa yang sedang diteliti oleh peneliti, artinya hanya berbeda pada fokus penelitian dan juga lokasi

[5]Sugiharto, Drajat Andi, Implementasi *Corporate SocialResponsibility* dalam Pembentukan Citra PT. PINDAD PERSERO. *Skripsi*, Publikasi, UIN Sunan Gunung Djati, 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian peneliti adalah di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

3. Skripsi Muhammad Yusuf Implementasi CSR PT. Indocement Tunggal Prakasa TBK dalam Pemberdayaan Masyarakat di Cupang Cirebon Jawa Barat.[6]Konsep CSR yang diterapkan di PT. Indocement adalah memandang bahwa CSR merupakan komitmen dari sebuah tanggung jawab sosial terhadap peningkatan nilai dan kualitas hidup masyarakat disekitar pabrik dan wilayah operasi perusahaan menuju kemandirian.

   Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Yusuf mengenai Implementasi CSR memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu objek pada CSR. Perbedaan antara penelitian Muhamad Yusuf dan peneliti adalah terletak pada fokus dan lokasi penelitian. Penelitian Muhamad Yusuf cenderung fokus pada Implementasi CSR dalam pemberdayaan masyarakat sedangkan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti fokus pada bagaiman strategi dan proses CSR dalam mempertahankan citra perusahaan. Dan lokasi penelitian Muhammad Yusuf berbeda dengan peneliti.

4. Nur Afni Khafsoh Pelaksanaan Program Kerja CSR PT. DJARUM dalam MeningkatkanProduktivitas Masyarakat. CSR PT.DJARUM.[7] memberikan dampak positif bagi masyarakat khususnya dalam bidang

[6]Yusuf, Muhammad, Implementasi CSR PT. Indocement Tunggal Prakasa TBK dalam Pemberdayaan Masyarakat di Cupang Cirebon Jawa Barat. *Skripsi*, Publikasi, FT-Universitas Negeri Yogyakarta, 2011.
[7]Kafsoh, Nur Afni, Pelaksanaan Program Kerja CSR PT. DJARUM dalam Meningkatkan Produktivitas Masyarakat. CSR PT. DJARUM (Studi Kasus Program Community Empowerment di Desa Sodo, Paliyan, Gunungkidul Yogyakarta). *Skripsi*, Publikasi, FD-UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ekonomi, Alat yang diberikanoleh PT. DJARUM menjadikan masyarakat memiliki produktivitas yang baik contohnya hasil kerajinan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Afni Khafsoh memiliki konsep yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu CSR. Perbedaan penelitian Nur Afni Khafsoh dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah fokus dan lokasi penelitian. Penelitian Nur Afni Khafsoh cenderung pada Pelaksanaan Program Kerja CSR dalam meningkatkan produktivitas masyarakat di PT. DJARUMsedangkan peneliti fokus pada bagaimana strategi dan proses CSR dalam mempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

5. Skripsi NurulInayahShabir Implementasi *Corporate SocialResponsibility* melalui *CommunityDevelopment* PT. Semen Tonasa.[8]Pada pelaksanaan tanggung jawab social PT. Semen Tonasa (Persero) melaluitiga bentuk pelaksanaan, yaitu keterlibatan langsung, melalui yayasan atauorganisasisosial yang didirikan oleh pihak perusahaan, dan bermitra dengan pihak lain. Mayoritas dari ketiga pelaksanaan tersebut yang dipakai adalah keterlibatan langsung.

   Penelitian yang dilakukan oleh Nurul islam mengenai implementasi CSR melalui*CommunityDevelopment* memiliki objek yang sama

[8]Shabir, Nurul Inayah, Implementasi *Corporate SocialResponsibility* melalui *CommunityDevelopment* PT. Semen Tonasa. *Skripsi*, Publikasi, FE-Universitas Hasanuddin Makassar, 2009.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan peneliti yaitu mengenai CSR. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nurul islam dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti adalah fokus danlokasi penelitian yang berbeda dengan peneliti. Penelitian Nurul islam fokus pada implementasi CSR melalui*CommunityDevelopment* sedangkan fokus penelitian peneliti adalah bagaimana strategi dan proses CSR dalam mempertahankan citra. Dan lokasipenelitian yangberbeda memilih Nurul islam di PT. Semen Tonasa sebagai objek penelitian sedangkan peneliti memilih di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Definisi Konsep

1. *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Menurut Wibisono menjabarkan bahwa *Corporate SocialResponsibility(CSR)*adalah suatu komitmen berkelanjutan oleh dunia usaha untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat atau masyarakat luas, bersaman dengan peningkatan taraf hidup pekerja beserta keluarganya.[9]

MenurutSuharto menyatakan bahwa *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah operasi bisnis yang Berkomitmentidak hanya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan secarafinansial, tetap jugauntuk pembangunan sosial ekonomi kawasan secara holistik, melembaga dan berkelanjutan.

Dalam kontekspemberdayaan, *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah bagian dari polisi perusahaan yang dijalankan secara profesionaldan melembaga. *Corporate Social Responsibility (CSR)* kemudian identik dengan CSP (corporate social policy), yakni roadmap dan strategi perusahaayang mengintegrasikan tanggung

[9]Yusuf Wibisono, *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate SocialResponsibility)* (Jakarta: PT Gramedia, 2007), hlm. 07

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jawab ekonomis korporasi dengan tanggung jawab social, legal dan etis.[10]

Berdasarkan pengertian para pakar di atas, definisi *Corporate Social Responsibility (CSR)* menurut penulisadalahbentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada lingkungan sekitar perusahaan akibat dampak negatif maupun positif yang mencakup tiga aspek, yaitu:

a. Aspeksosial, yaitubentuk kepedulianperusahaan kepada masyarakat sekitar/relasi komunitas.
b. Aspek ekonomi, yaitu perusahaan harus berkontribusi dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.
c. Aspek lingkungan, yaitu perusahaan haruspeduli terhadap lingkungan dengan atau tanpa diminta. Karena secara langsung maupun tidak langsungkegiatan perusahaan memberikan dampak negatif terhadap lingkungan sekitar.

[10] Suharto Edi,. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri; Memperkuat Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) (*Bandung: Rcfika Aditama, 2007), hlm. 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Citra Perusahaan

Menurut G. Sach dalam citra adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang mempunyai kelompok-kelompok yang berbeda. Pengertian citra ini kemudian disitir oleh Effendi bahwa citra adalah dunia sekeliling kita yang memandang kita.[11]

Menurut Bill Canton adalah kesan, perasaan, gambaran dari public terhadap perusahaan. Kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Bertolak dari pengertian tersebut, Sukatendel berpendapat bahwa citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai posotif.[12]

Berdasarkan pengertian para pakar di atas, citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas.

3. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia. Yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Saat ini perusahaan berbasis jasa trasportasi udara tersebut telah banyak

[11]Ardianto Elvinaro Soemirat, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Simbiosa Rekatama, 2007), hlm. 171
[12]Arko K Sukatendel, *Public Relations Perusahaan* (Bandung: Fikom Unpad, 1990) ,hlm. 112

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tumbuh dan berkembang di Indonesia, dengan membawahi 13 bandara berbasis Internasional PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar International Juanda semakin memantapkan posisi dalam memberikan pelayanan terbaiknya.

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar International Juanda yakin dapat melakukan yang terbaik dengan memberikan pelayanan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan berstandar Internasional bagi para pengguna jasa Bandara Juanda. PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar International Juanda bertanggung jawab atas segala proses penerbangan, disamping mengelola bandara itu sendiri, termasuk di dalamnya adalah mengatur administrasi di seluruh area penerbangan di seluruh area bagian timur.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diartikan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah perusahan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi udara, dengan membawahi 13 bandara berbasis International.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Kerangka Pikir Penelitian

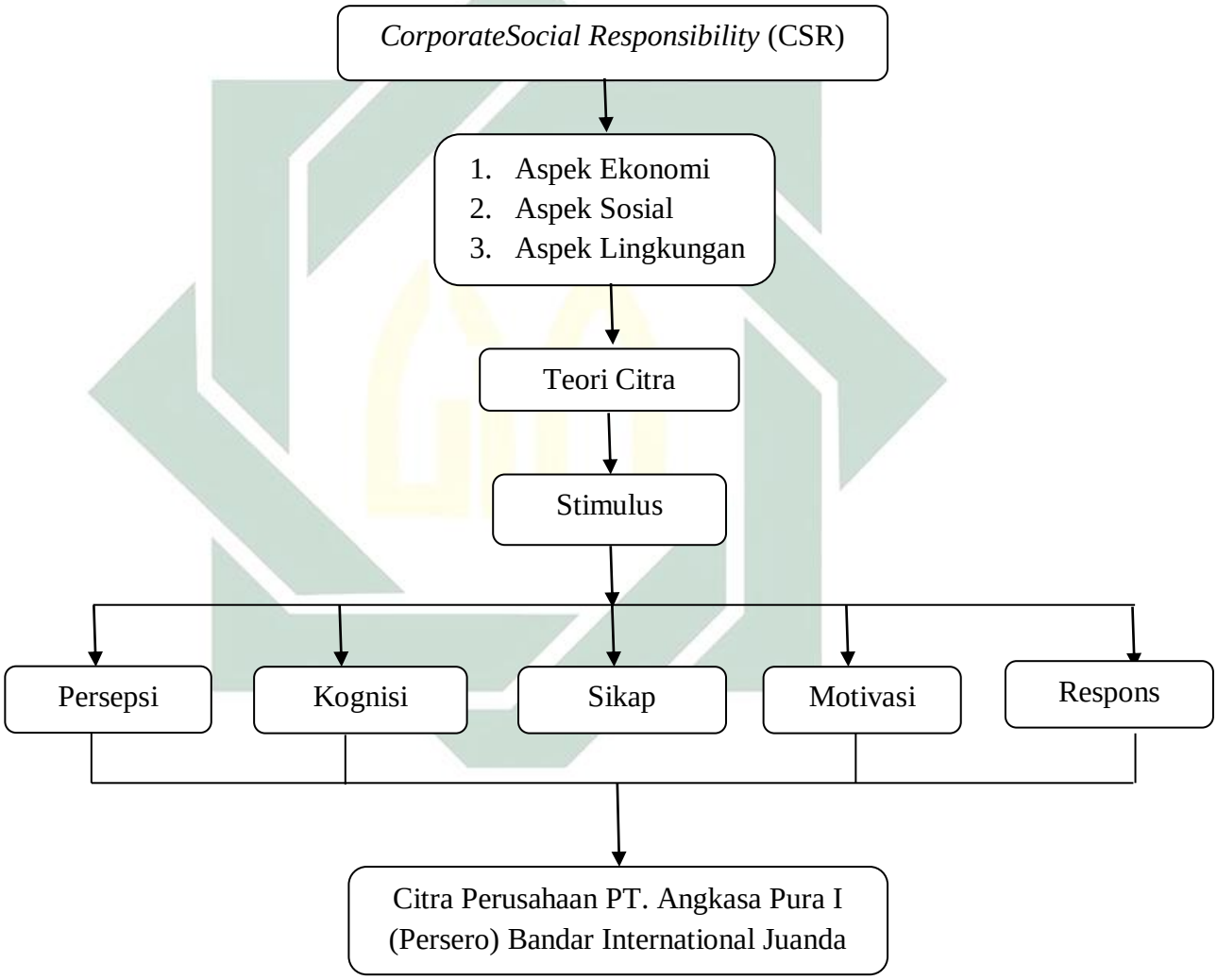
Corporate Social Responsibility (CSR) adalah bentuk pertanggungjawaban perusahaan terhadap lingkungan sekitar untuk dikembangkan. Melalui program-programsosialdan lingkungan. *Corporate SocialResponsibility* (CSR) tidak hanya mempunyai kewajiban-kewajiban ekonomidanlingkungan (artinyakepadapemegangsahamatau stakeholder) tapi juga kewajiban-kewajiban terhadap pihak-pihak lain yang berkepentingan (stakeholders) terhadapeksistensi perusahaan dalam mempertahankan citra.

Mempertahankancitra itu sendiri di gambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Berawal dari stimulus, yaitu rangsangan yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat, kemudian terbentuklah persepsi dari masyarakat atau publik yaitu hasil pengamatan terhadap unsur lingkungandan langsung di kaitkan dengan satu pemahaman, membentuk makna pada stimulus. Kemampuan persepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Kemudian terbentuk kognisi, sikap saling percaya dari apa yang di amatinya, setelah itu akan timbul sikap, pengambilan sikap negatif atau positif atas pengamatan suatu objek, berupa penerimaan atau penolakan dari masyarakat, adannya sikap penerimaan menimbulkan dorongan untuk melakukan kegiatan atau dukungan yang di sebut motivasi. Setelah itu timbulah respon atau perilaku masyarakat terhadap citralembaga suatu organisasinya. Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, persepsi, kognisi atau motivasi tertentu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah proses mempertahankan citra maka terbentuklah Citra Perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalamsebuah penelitian harus ada pendekatan yang digunakan agar mudah dalam mengumpulkan data dan menganalisis data yang ada. Jenis penelitian juga membantu penelitian agar penelitian yang dilakukan jelas. Pendekatan yang digunakan dalam peneliti adalah kualitatif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka.[13]

Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi pada obyek penelitian sehingga dihasilkan data yang menggambarkan secara rinci.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif, karena tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta,

[13]Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (*Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. l.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, jenis penelitian ini sangat tepat karena peneliti akan mendeskripsikan data bukan untuk mengukur data yang diperoleh.

2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian

Subjek yangpeneliti telitiialah *Corporate Social Responsibility* (CSR), adalah bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada lingkungan sekitar perusahaan akibatdampaknegatif maupun positif yang mencakup tiga aspek, yaitu aspek social, ekonomi, dan lingkungan.

Objek penelitian peneliti citra perusahaan. Citra dapat diartikan sebagai gambaranyang didapat oleh lingkungandi sekitar perusahaan atau obyek lain sebagai hasil dari pengalaman dan pengetahunnya tentang suatu perusahaan atau obyek.

Lokasi penelitianlakukan adalah di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah perusahan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi udara, dengan membawahi 13 bandara berbasis International.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah berbagai informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu para pihak yang dijadikan informan penelitian. Jenis data ini meliputi informasi dan keterangan mengenai *CorporateSocial Responsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Informan penelitian yang menjadi sumber data primer ditentukan dengan metode purposive sampling. Karena menggunakan metode purposive sampling pihak yang dijadikan informan adalah Manager*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda .

b) Data Sekunder.

Sumber data sekunder adalah berbagai teori dan informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, yaitu berbagai buku dan dokumen yang berisi tentang teori citra dan berbagai literasi lainnya yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam menyusun suatu rancangan penelitian, peneliti harus benar-benar memahami bagaimana langkah-langkah yang harus ditempuh dalam proses penelitian. Melliong mengklasifikasi tahap-tahap penelitian menjadi dua bagian, yaitu:[14]

a) **Tahap Penelitian secara Umum** yang terdiri dari :

1) Tahap Pra-lapangan

Terdapat enam tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti, tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut :

a. Menyusun rancangan penelitian

Rancangan penelitian mengatur sistematika yang akandilaksanakan dalam penelitian. Memasuki langkah ini peneliti harus memahami berbagai metode dan teknik penelitian. Metode dan teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian.

b. Memilih lapangan penelitian.

Dalam menentukan lapangan penelitian kitaharusmempelajari dan mendalami fokus serta rumusan penelitian.

c. Mengurus Perizinan

Yang harus diketahui oleh peneliti sebelum melakukan penelitian adalah siapa saja pihak yang berwenang dalam

[14] Melliong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Posda Karya, 2004), hal. 127

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian dan juga persyaratan lain yang diperlukan dalam mengurus perizinan.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Pada tahapan ini, peneliti baru melakukan orientasi lapangan dan dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan.

e. Memilih dan Memanfaatkan Lingkungan

Seorang peneliti perlu memiliki seorang informan yang mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian yang berguna bagi peneliti dalam mencari dan melengkapi informasi dari penelitiannya.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti sejauh mungkin sudahmenyiapkan segala alat dan perlengkapan penelitian yang diperlukan sebelum terjun ke dalam kancah penelitian.

2) Tahap Lapangan

Dalam tahapan ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data.

b) Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri.

1. Pembatasan latar dan peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti hendaknya mengenal adanya latar terbuka dan tertutup. Selain itu peneliti juga harus tahu bagaimana cara menempatkan diri sebagai peneliti yang dikenal atau tidak.

2. Penampilan

Dalam hal ini, peneliti harus menyesuaikan penampilan dengan latar penelitian, seperti pakaian dan tingkah laku.

3. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan

Hubungan akrab antara subjek dan peneliti alangkah baiknya harus dibina. Hal ini akan sangat berguna bagi peneliti dalam menggali informasi karena antara peneliti dan subjek penelitian dapat saling bekerja sama dengan saling bertukar informasi.

4. Jumlah waktu studi

Seorang peneliti hendaknya perlu menentukan pembagian waktu agar waktu yang digunakan di lapangan dapat dimanfaatkan se-efisien dan se-efektif mungkin.

c) Memasuki Lapangan

1. Keakraban Hubungan

Dalam menjalin keakraban hubungan, sikap peneliti hendaknya pasif, yaitu hubungan antara peneliti dan subjek yang sudah melebur sehingga seolah tidak ada lagi dinding pemisah di antara keduanya.

2. Mempelajari bahasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain mempelajari bahasa dari latar penelitiannya, peneliti juga harus mempelajari simbol-simbol yang digunakan oleh orang-orang yang menjadi subjek penelitiannya.

3) Berperan-serta Sambil Mengumpulkan Data

a. Pengarahan batas studi

Pada waktu menyusun usulan penelitian, penelitiharus dapatmengarahkan batas studi agar dapat memutuskan apakah mengikuti permulaan, sebagian,atau seluruh kegiatan suatu peristiwa sosial.

b. Mencatat data

Proses penelitian, peneliti diwajibkan untuk mencatat data yang kemudian dapat dilengkapi dan disempurnakan bahkan dikembangkan untuk menjadi bahan penelitian.

c. Petunjuk tentang cara mengingat data

Peneliti tidak dapat melakukan pengamatan sambil membuat catatan yang baik sambil melakukan pekerjaan lain. Untuk itu diperlukan trik-trik tersendiri dalam mengingat data.

4) Analisis Data di lapangan

Analisadata adalah proses mengorganisasikandan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data. Seorang peneliti, khususnya peneliti kualitatif mengenal adanya analisis data di lapangan walaupun analisis data secara intensif barulah dilakukan sesudah ia selesai melakukan penelitian di tempat tersebut. Dari analisa data dapat diperoleh tema dan rumusan hipotesa. Untuk menuju pada tema dan mendapatkan rumusan hipotesa, tentu saja harus berpatokan pada tujuan penelitian dan rumusan masalahnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah upaya untuk mengamati variabel yang diteliti melalui metodetertentu. Adapun teknik pengumpulandatanya dilakukan dengan menggunakan Metode sebagai berikut :

a) Metode observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan atau pencatatatn dengan sistematik fenomena-fenomena yang diselidiki.[15] Metode ini diterapkan dengan pengamatan langsung ke fokus dan obyek penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi dan data faktual serta memahami situasi dan kondisi dinamis obyek penelitian. Observasi dilakukan dengan mengunjungi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

[15]Jhon W Best, *Metode Penelitian Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hlm. 204

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Metode Interview/ wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data primer dari para pihak yang dijadikan informan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu Pedoman Wawancara. Pedoman wawancara tersebut berisi pokok-pokok pertanyaan terbuka untuk diajukan kepada para informan penelitian. Pokok-pokok pertanyaan (leading questions) yang dimaksud adalah berikut :

1) Pertanyaan mengenai pentingnya *Corporate Social Responsibility*(CSR)PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.
2) Pertanyaan mengenai seperti apa *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda
3) Pertanyaan mengenai bagaimanastrategi*Corporate Social Responsibility*(CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.
4) Pertanyaan mengenai bagaimana proses*Corporate SocialResponsibility*(CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalammempertahankan citra perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal yang berupa benda-benda tertulis, buku-buku, majalah, dokumentasi, peraturan, catatan harian.[16] Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data dari *Corporate Social Resposibility* (CSR) dalam mempertahankancitra perusahaan di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

6. Teknik Analisis Data

Analisisdataadalah proses mengatur urutan data. Mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.[17] Analisis data ini dilakukan dalam suatu proses yang pelaksanaannya mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif yaitu sesudah meninggalkan lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan gambaran secara menyeluruh tentang*CorporateSocial Resposibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi

[16]Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 236
[17]Maleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif (*Bandung: Remaja Rosda Karja, 1991), hlm. 103

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagi berikut:

a. Reduksi Datamerupakan penyerderhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data yang menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Datayang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasiyang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisi data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan metode triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada[18].

Dalam penelitian ini, peneneliti menggunakan triangulasi sebagai berikut:

[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 241

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Triangulasi Metode

Teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survey. Untuk memperoleh kebenaran informasi dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda atau informan pendukung untuk divalidasi kebenaran informasi tersebut.

2) Triangulasi Teori

Teknik ini mengandung makna bahwa suatu fakta hasil wawancara dengan beberapa informan divalidasi dengan teori dan harus memiliki kebenaran dalam teori tersebut. Disini peneliti melakukan langkah membandingkan atau menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang sudah ada.[19]

Dalam penelitian ini peneliti mencocokan data yang telah diperoleh dengan teori citra dan proses pembentukan citra ntuk melihat validitasnya.

[19] Ibid, hlm. 273

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Jadwal Penelitian

No.	Uraiankegiatan	Waktu penelitian(dalam Minggu)					
		I	II	III	IV	V	VI
1.	Pra-survey	X					
2.	Pembuatan proposal	X					
3.	Pengumpulan data		X	X	X		
4.	Analisis data		X	X	X		
5.	Penulisan laporan					X	X

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Praktik Pengembangan CSR di Indonesia

Hingga saat ini, pelaku-pelaku bisnis yang belum memahami esensi*Corporate Social Responsibility* (CSR) yang sesungguhnya, masih melihatnya sebagai biaya sosial dan bukannya sebagai investasi sosial. Bagi akademisi, konsep dan ilmu *Corporate Social Responsibility* (CSR) dapat di kembangkan dan pengalihan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dengan demikian, di masa depan, *Corporate Social Responsibility* (CSR) bukan lagi sekedar potensi yang hanya sering di bicarakan, melainkan benar-benar berkembang sebagai kegiatan nyata yang dapat di rasakan manfaatnya, baik oleh perusahaan yang melakukannya, masyarakat sebagai penerima manfaat langsung dan stakeholders. Selain itu, semakin meluasnya penyelenggaraan*Corporate Social Responsibility* (CSR) di lingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan perusahaan swasta, juga di dorong oleh SK Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara) No. 03/Keputusan Per-5/MBU/2007, yang mewajibkan semua BUMN untuk melaksanakan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam bentuk-bentuk Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Sedangkan di kalangan swasta, pada umumnya pengembangan CSR/TJSL juga semakin di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dorong dengan di terbitkannya Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, serta di bentuknya Forum*Corporate Social Responsibility* (CSR) Kesejahteraan Sosial di tingkat nasional, provinsi dan kabupaten/kota sejak tahun 2012.

Di samping itu, seperti profesi yang lain, ahli-ahli penyuluhan/pemberdayaan masyarakat (termasuk CSR) akan segera di sertifikasi. Saat ini sedang di giatkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Prosafesi (BNSP) sebagai pelaksanaan UU. NO. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan melalui pembentukan Lembaga Sertifikasi Fasilisator Pemberdayaan Masyarakat.

Hal ini di mungkinkan, karena proses sertifikasi yang di lakukan BNSP juga akan melaksanakan MRA (Mutual Recognition Arrangement) dengan Negara lain, dalam bentuk transparasi, ekuivalens, dan harmonisasi. Dengan demikian, tenaga ahli *Corporate Social Responsibility* (CSR) Indonesia juga akan memperoleh pengakuan di luar negeri, tidak saja di Negara-negara yang sedang berkembang, tetapi di Negara maju sekalipun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. CSR untuk Pertumbuhan dan Keberlanjutan Perusahaan

Tanggung jawab Sosial Perusahaan atau *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) merupakan komitmen perusahaan atau dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dengan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. *Corporate Social Responsibility* (CSR) haruslah benar-benar menjadi cara berbisnis yang menyeimbangkan antara ketiga aspek yaitu sosial, ekonomi dan lingkungan. Dengan demikian, *Corporate Social Responsibility* (CSR) menjadi proporsi kerja perusahaan terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan.

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan investasi bagi perusahaan demi pertumbuhan dan keberlanjutan (*sustainability)* perusahaan dan bukan lagi dilihat sebagai sarana biaya (*cost centre*) melainkan sebagai sarana meraih keuntungan (*profit centre*). Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan komitmen perusahaan untuk mendukung terciptanya pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*). Disisi lain masyarakat mempertanyakan apakah perusahaan yang berorientasi pada usaha memaksimalisasi keuntungan-keuntungan ekonomis memiliki komitmen moral untuk mendistribusi keuntungan-keuntungannya membangun masyarakat lokal, karena seiring waktu masyarakat tak sekedar menuntut perusahaan untuk menyediakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang dan jasa yang diperlukan, melainkan juga menuntut untuk bertanggung jawab sosial. Bagaimana sebuah perusahaan memandang tanggung jawab sosial perusahaan tergantung pada berbagai faktor seperti pasar di mana perusahaan beroperasi, lini bisnis dan ukurannya.

Dalambeberapa tahun terakhir *Corporate Social Responsibility* (CSR) telah menjadi praktek bisnis yang mendasar dan telah memperoleh banyak perhatian dari manajemen perusahaan internasional yang besar. Mereka memahami bahwa program*Corporate Social Responsibility*(CSR) yang kuat merupakan elemen penting dalam mencapai praktik bisnis yang baik dan kepemimpinan yang efektif. **Ada pun tujuan pelaksanaan program***Corporate Social Responsibility* (CSR)ini bukan hanya sekedar untuk memenuhi ketentuan regulasi sebagaimana tercantum dalam Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, melainkan merupakan wujud apresiasi terhadap kontribusi dan dukungan masyarakat kepada perkembangan perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. CSR sebagai Bentuk Pemberdayaan Masyarakat oleh Perusahaan

Corporate Social Responsibility (CSR) di gunakan bagi kegiatan pemberdayaan masyarakat akan memberikan manfaat langsung dan dampak ganda yang lebih besar dan mampu secara bertahap mengembangkan kemandirian masyarakat untuk terlepas dari ketergantungannya kepada pemerintah atau korporasi yang telah berbaik hati membantu masyarakat yang dalam kesusahan.

Sebab, melalui pemberdayaan masyarakat, sekurang-kurangnya, masyarakat di siapkan untuk:

a. Menyadari keadannya, masalah yang di hadapi, peluang-peluang yang dapat di lakukan, serta memilih kegiatan perbaikan kehidupan yang sesuai dan terbaik dengan daya nalar serta kemampuannya.
b. Melalui proses belajar bersama, berlatih untuk membuat perencanaan bagi perbaikan hidupnya.
c. Melakukan kegiatan mereka secara partisipasi dengan atau tanpa fasilitas pihak luar.
d. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara partisipasi terhadap semua kegiatan yang telah mereka lakukan.
e. Memanfaatkan hasil-hasil kegiatan secara partisipasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Membentuk Perspektif Masyarakat Melalui Citra Perusahaan

Sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan memandang perlunya manajemen citra dan reputasi? Pertanyaan ini perlu dimunculkan, karena saat ini perilaku masyarakat banyak mengalami perubahan. Publik dapat dengan cepat mencermati dan menganalisa lingkungan yang ada di sekitarnya. Publik dapat melakukan pemantauan terhadap sepak terjang sebuah perusahaan dengan cepat melalui dunia online. Hal ini menyebabkan tuntutan untuk terus menjaga citra baik perusahaan menjadi sesuatu yang mendesak. Citra positif dari suatu perusahaan akan mempunyai dampak yang menguntungkan secara marketing.

Citra merupakan aset perusahaan yang tidak mudah ditiru kompetitor, karena citra merupakan suatu dampak persepsi publik atas komunikasi dan kondisi internal yang ada dalam sebuah organisasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra

Menurut Peter ada beberapa faktor yang mempengaruhi citra perusahaan di antaranya:

a. Kepemimpinan (Leadership)

Identitas atau citra perusahaan sangat tergantung pada control dari manajemen puncak.

b. Kebijaksanaan dan strategi (policy and strategy)

Dimana agar citra perusahaan dapat dibina dan dikembangkan, kebijaksanaan maupun strategi yang akan dijalankan haruslah berfokus kepada kepentingan dan keinginan konsumen.

c. Kebijaksanaandansumberdaya manusia (policy and Personnel)

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun dan mempertahankan citra. Rekrutmen, pengembangan, kepastian karier, penghargaan, dan kebijaksanaan lain dalam bidang sumber daya manusia sangat besar artinya dalam budaya kualitas di antara personil.

d. Pengelolaan kekayaan (asset management)

Pengelolaan kekayaan berkaitan dengan keputusan jangka panjang yang meliputi investasi untuk membangun teknologi informasi, bangunan, peralatan, dan mesin-mesin. Melalui pengelolaan yang baik, citra perusahaan di minta konsumen, karyawan, investor, atau pihak lain dapat di tingkatkan.

e. Tanggung jawab social (social Responsibility)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tanggungjawab sosial merupakan faktor penting lainnya dalam mempertahankan citra positif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kajian Teoritis

1. Teori Citra

Setiap perusahaan mempunyai citra yang disadari atau tidak telah melekat pada perusahaan tersebut. Tidak sedikit barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan begitu kuat citranya di benak konsumennya. Kotler mengemukakan teorinya yang menjelaskan bahwa citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi.[20] Citra sebuah organisasi merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut.

Menurut Frank Jefkins dalam buku Public Relations, definisi citra dalam konteks humas, citra diartikan sebagai "kesan, gambaran, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personil personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusaahaan".Citra dapat dikatakan sebagai presepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat itu sendiri terhadap perusahaan, sehingga aspek fasilitas yang di miliki perusahaan, dan

[20]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian* (Jilid Dua Erlangga, 2005), hlm. 46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

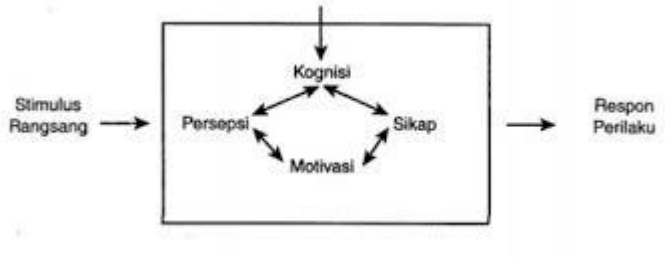
layanan yang disampaikan karyawan kepada konsumen dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citra.[21]

Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*), tidak nyata, tidak bisa digambarkan secara fisik dan tidak dapat di ukur secara sistematis, karena citra hanya ada dalam pikiran. Walaupun demikian, wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang datang dari publik dan masyarakat luas pada umumnya.[22]

Citra bisa diketahui, diukur dan diubah. Penelitian mengenai citra organisasi (corporate image) telah membuktikan bahwa citra bisa diukur dan diubah, walaupun perubahan citra relatif lambat. Selanjutnya Ardianto dan Soemirat menjelaskan bagaimana efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang.[23]

Gambar 2.1

Proses Pembentukan Citra



[21]Frank Jefkins, *Public Relations, Edisi Kelima, Terjemahan Daniel Yadin* (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 93

[22] Trimanah, *"Reputasi Dalam Kerangka Kerja Public Relations",* Jurnal Ilmiah Komunikasi, No. 1, Vol. 3, (Februari-Juli 2012), hlm. 3

[23]Elfinaro Ardianto, *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari gambar 2.1 di atas dapat di jelaskan bahwa stimulus adalah input yang diberikan kemudian di proses melalui pola pikir tentang sesuatu yang dipercaya dapat mempengaruhi persepsi, motivasi dan sikap mereka sehingga akhirnya menghasilkan output yaitu berupa respon atau perilaku tertentu. Dengan demikian citra merupakan salah satu aset terpenting dari perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara.

Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Berikut ini adalah dimensi atau sub variabel citra perusahaan yang digunakan dan dikembangkan dari gabungan penelitian Zhang dan Shirley Harrison, yaitu:[24]

a. *Personality*, di antaranya yaitu sikap perusahaan dalambertanggungjawab kepada nasabah jika terjadi masalah.
b. *Value*, di antaranya yaitu nilai moral, etika dan kepedulian karyawankepada nasabah dalam melayani.

[24]Putri Fitriani, "*Pengaruh Kegiatan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan*" (Universitas Indonesia: Skripsi,2012), hlm. 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Communication*, di antaranya yaitu brosur mengenaiperusahaan jelas,iklan yang disajikan menarik dan website mudah diakses.

d. *Likeability*, di antaranya yaitu keramahan karyawan, perhatiankaryawan secara personal.

Citra perusahaan tidak dapat direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat, dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha mempertahankan citra positif yang diharapkan. Upaya mempertahankan citra tidak bisa di lakukan secara langsung pada saat tertentu saja, tetapi merupakan suatu poses yang panjang. Karena citra merupakan semua persepsi atas objek yang di bentuk oleh konsumen atau masyarakat dengan cara memproses informasi dari berbagai sumber sepanjang waktu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
PENYAJIAN DATA

A. Profil Subjek Penelitian

1. ProfilPT. Angkasa PuraI (Persero)Bandar International Juanda

Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) - atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports - sebagai pelopor pengusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru kembali dari Amerika Serikat. Beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju.[25]

Tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.Setelah melalui masa transisi selama dua tahun, terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Pelabuhan Udara Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan.

[25] PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, *Sejarah*, Sumber: https://ap1.co.id, (diakses tanggal 19 Desember 2018 pukul 20.00 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tanggal 17 Mei 1965, berdasarkan PP Nomor 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

Secara bertahap, Pelabuhan Udara Ngurah Rai (Denpasar), Pelabuhan Udara Halim Perdanakusumah (Jakarta), Pelabuhan Udara Polonia (Medan), Pelabuhan Udara Juanda (Surabaya), Pelabuhan Udara Sepinggan (Balikpapan), dan Pelabuhan Udara Hasanuddin (Ujungpandang) kemudian berada dalam pengelolaan PN Angkasa Pura. Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 37 tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1986 tanggal 19 Mei 1986, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I. Hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang sebelumnya bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng, secara khusus bertugas untuk mengelola Bandara Soekarno-Hatta Jakarta.

Berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga namanya menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero). Saat ini, Angkasa Pura Airports mengelola

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13 (tiga belas) bandara di kawasan tengah dan timur Indonesia, yaitu:[26]

1. BandaraIGustiNgurahRai - Denpasar
2. BandaraJuanda - Surabaya
3. Bandara Sultan Hasanuddin - Makassar
4. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman SepingganBalikpapan
5. Bandara Frans Kaisiepo - Biak
6. Bandara Sam Ratulangi - Manado
7. Bandara Syamsudin Noor - Banjarmasin
8. Bandara Ahmad Yani - Semarang
9. Bandara Adisutjipto - Yogyakarta
10. Bandara Adi Soemarmo - Surakarta
11. Bandara Internasional Lombok - Lombok Tengah
12. Bandara Pattimura - Ambon
13. Bandara El Tari - Kupang

Selain itu, Angkasa Pura Airports saat ini memiliki 5 (lima) anak perusahaan, yaitu PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Properti, PT Angkasa Pura Suport, PT Angkasa Pura Hotel, dan PT Angkasa Pura Retail.

[26] PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, *Sejarah*, Sumber: https://ap1.co.id, (diakses tanggal 19 Desember 2018 pukul 20.00 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Visi, Misi, dan Nilai PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

a. Visi

Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia.

b. Misi

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup

c. Nilai

1. Sinergi

   Cara insan Angkasa Pura Airports menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi, dan lingkungan dimanapun insan Angkasa Pura Airports berada.

2. Adaptif

   Daya, semangat dan hasrat insan Angkasa Pura Airports yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

3. Terpercaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karakter insan Angkasa Pura Airports yang senantiasa selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban, dan dapat diandalkan.

4. Unggul

Komitmen insan Angkasa Pura Airports memberikan layanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.[27]

3. Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

Gambar 3.1

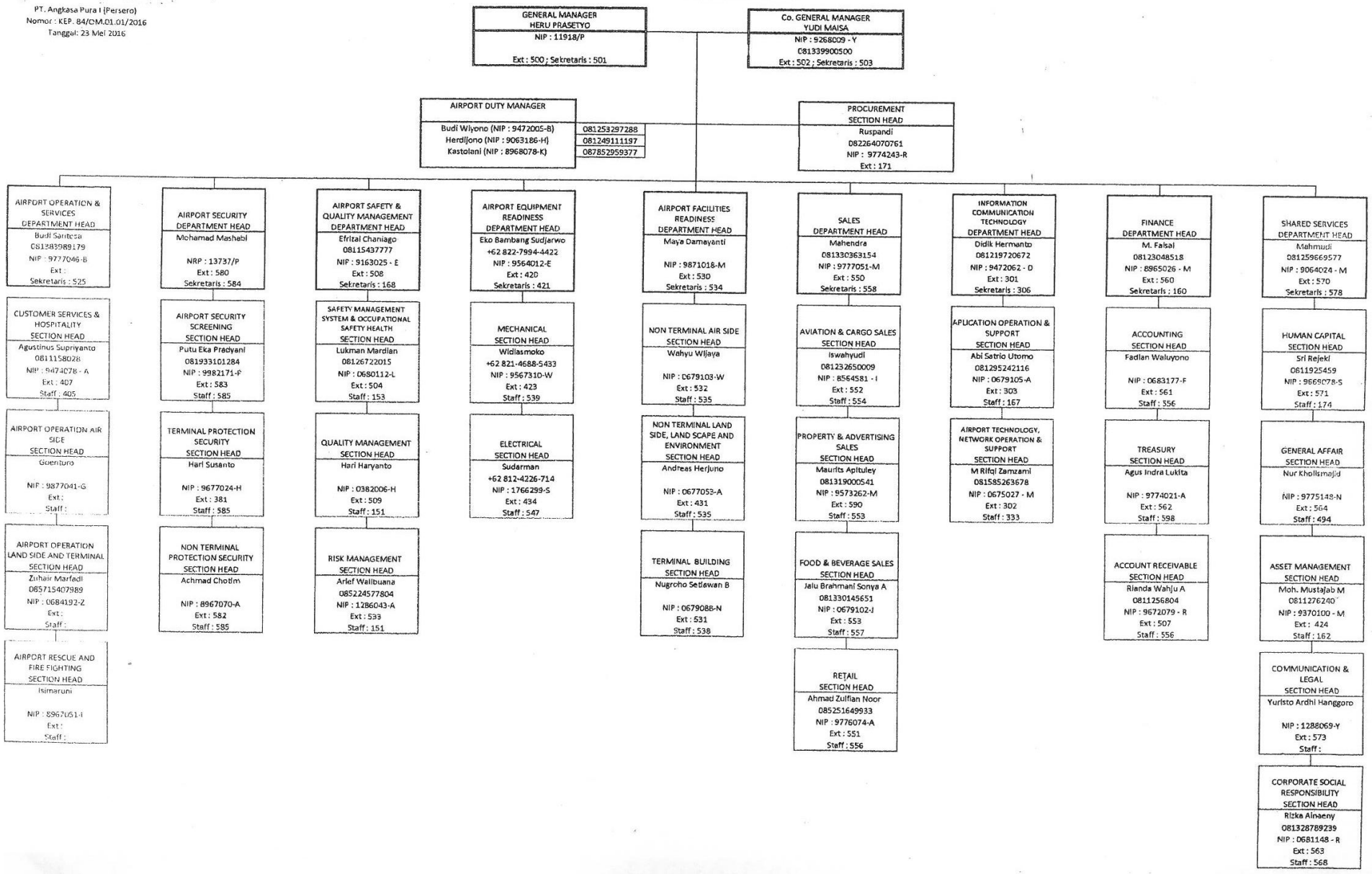
Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero)
Bandar International Juanda

[27] PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, *Profile*, Sumber: https://ap1.co.id, (diakses tanggal 19 Desember 2018 pukul 20.00 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PT. Angkasa Pura I (Persero)
Nomor : KEP. 84/OM.01.01/2016
Tanggal: 23 Mei 2016

STRUKTUR ORGANISASI
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
KANTOR CABANG BANDAR UDARA JUANDA - SURABAYA



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Profil Informan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

Dalam pengerjaan suatu penelitian tentu ada yang namanya subjek penelitian atau sering disebut sebagai informan *Key Informant* (Informan kunci) merupakan kunci utama dalam poses pengerjaan skirpsi. Informan adalah orang yang bersedia untuk memberikan data dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan adalah orang yang benar-benar terlibat dan orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti.

Peneliti memutuskan siapa orang yang bisa memberikan data atau informasi yang diinginkan dan nantinya dapat membantu peneliti menjawab pertanyaan yang nantinya data tersebut akan diolah oleh peneliti lalu dianalisa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

Dalam penelitian kali ini, peneliti memilih informan yang memang sesuai dengan fokus penelitian sebagai sumber data penelitian. Adapun profil dan deskripsi informan adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.1

Daftar *Key Informant* (Informan Kunci)

No	Nama	Jabatan
1	Rizka Ainaeny	*Corporate Social Responsibility* (CSR) Section Head
2	Dodik Heru Atmoko	*Corporate Social Responsibility* (CSR) Officer

1. Nama : Rizka Ainaeny

   Tempat, tgl lahir : Yogyakarta, 7 November 1981

   Usia : 37 Tahun

   Jabatan : *Corporate Social Responsibility* (CSR) Section Head

   Rizka Ainaeny merupakan*CorporateSocialResponsibility*(CSR) Section Head PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda sejak tahun 2006 hingga sekarang, beliau memiliki banyak pengalaman dan ilmu tentang tanggung jawab dari seluruh kegiatan*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam menjalankan tugasnya sebagai perusahan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang mewajibkan *Corporate Social Responsibility* (CSR)dengan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan), bagi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat di sekitar Bandara Juanda dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Beliau selalu menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik kepada masyarakat sekitar Bandara Juanda khusunya kecamatan Sedati maupun mitra-mitra binaannya. Beliau juga mempunyai jiwa sosial yang tinggi karena adannya PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) ini sendiri sebenarnya sangat di dukung oleh perusahaan, merupakan amanah yang tertuang di dalam visi dan misi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Yaitu yang ke dua, Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi. Dan yang ke tiga, Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup. Dan juga adannya dukungan dari masyarakat sekitar Bandara Juanda khusunya di Kecamatan Sedati. Karena dana yang di salurkan berasal dari operational perusahaan, jadi semakin bagus dan lancar operational perusahaan. Maka yang akan di salurkan ke masyarakat juga akan semakin banyak. Dan mereka juga saling berkaitan untuk mendukung dan mendoakan jalannya operational PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.[28]

[28] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Nama : Dodik Heru Atmoko

   Tempat, tgl lahir : Sidoarjo, 18 Juni 1977

   Usia : 42 Tahun

   Jabatan : *Corporate Social Responsibility* (CSR) Officer

Dodik merupakan bagian dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) Officer PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Beliau bertugas untuk membantu jalannya setiap kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Yang bisa dibilang cukup sering turun langsung ke masyarakat dan kepada mitra-mitra binaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Beliau yang sering untuk monitoring dan survey calon mitra binaan dan juga kepada masyarakat yang telah mengajukan proposal bantuan kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Beliau juga mempunyai pengalaman dan ilmu dalam devisi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Officer PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.2

Daftar Informan Pendukung

No	Nama	Jabatan
1.	Sukemi	Kepala Sekolah SDN Sedati Gede 1
2.	Riana	Warga Desa Cemandi
3.	Tri Inawati	Warga Desa Betro
4.	Ika Diah	Karang Taruna Desa Betro

1. Nama : Sukemi

   Tempat tanggal lahir : Sidoarjo, 16 Mei 1975

   Usia : 45 Tahun

   Jabatan : Kepala Sekolah SDN Sedati Gede I

2. Nama : Riana

   Tempat tanggal lahir : Tarakan, 19 Juli 1986

   Usia : 32 Tahun

   Jabatan : Warga Desa Cemandi

3. Nama : Tri Inawati

   Tempat tanggal lahir : Lamongan, 30 Desember 1969

   Usia : 51 Tahun

   Jabatan : Warga Desa Betro

4. Nama : Ika Diah

   Tempat tanggal lahir : Bojonegoro, 18 Desember 1996

   Usia : 22 Tahun

   Jabatan : Karang Taruna Desa Betro

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Deskripsi Data Penelitian

Setelah melalui tahap pra lapangan dan pekerjaan lapangan yang dilakukan oleh peneliti mulai 18 Desember 2018, peneliti sampai pada tahappenyajiandata penelitian. Dari proses tersebut, peneliti memperoleh datamengenai *CorporateSocial Responsibility* (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini berfokus pada babagimana strategi dan proses*Corporate Social Responsibility* (CSR) dalammempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

1. Strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero Bandar International Juanda dalam Mempertahankan Citra Perusahaan melaluiPKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) adalah sebuah singkatan dari Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, PKBL adalah suatu jenis program Tanggung Jawab Sosial*Corporate Social Responsibility* (CSR) yang hanya ada di BUMN (Badan Usaha Milik Negara)saja. PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)terdiri dari dua jenis Program yakni Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.

Program Kemitraan adalah suatu program yang mewajibkan BUMN (Badan Usaha Milik Negara)untuk memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjamanusaha dan pembinaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).Program Kemitraan adalah program untuk meningkatkan kemampuan UMKM agar menjadi Tangguh dan Mandiri.

BinaLingkungan adalah sebuah program yang diberikan melalui bantuan dana untuk keperluan program/kegiatan pengembangan masyarakat. Fokus area kedua program tersebut adalah wilayah lokasi dimana suatu BUMN (Badan Usaha Milik Negara)beroperasi.[29]

Pengelolaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) di setiap BUMN (Badan Usaha Milik Negara) didasarkan kepada Keputusan dan Peraturan Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) sebagai pemegang saham BUMN (Badan Usaha Milik Negara) di Indonesia.

Keputusan dan Peraturan Kementerian yang menjadi dasar hukum pengelolaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) adalah: Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Kepala Badan Pembina BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Nomor: Kep-216/M-PBUMN/1999, tanggal 28 September 1999, tentang PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) BUMN (Badan Usaha Milik Negara); Keputusan

[29]http://infopkbl.bumn.go.id/ (diakses tanggal 19 Desember 2018 pukul 20.50 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara)Nomor : Kep-236/MBU/2003, tanggal 17 Juni 2003, tentang Program Kemitraan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan, dan terakhir melalui Peraturan Menteri Negara BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Nomor : Per-05/MBU/2007, tanggal 27 April 2007 tentang Program Kemitraan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.

Selain Keputusan dan Peraturan Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) diatas sebagai pemegang saham perusahaan, pelaksanaanPKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) di PT. Angkasa Pura I (Persero), di dasarkan kepada Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.42/KU.13/2010 tanggal 11 Juni 2010, tentang Petunjuk Pelakasanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) PT Angkasa Pura I (Persero).

Setelah melakukan wawancara dari *key informant* (informan kunci) dapat dideskripsikan bahwa program PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) merupakan kewajiban bagi perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) apalagi pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yang sudah menjalankan kewajibannya sesuai peraturan yang berlaku. Seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny selaku Manager

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

CorporateSocial Responsibility Section Head di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> *"Unit Corporate Social Responsibility yang melaksanakan fungsi atau program PKBL, jadi PT. Angkasa Pura I sebagai BUMN Bandara Juanda khususnya melaksanakan peraturan program pemerintah terkait dengan PKBL, khususnya dari peraturan menteri BUMN, jadi yang kita laksanakan Corporate Social Responsibility nya adalah fungsi dari program kemitraan dan bina lingkungan. Itu yang membedakan pelaksanaan Corporate Social Responsibilty di PT. Angkasa Pura I mungkin dengan pelaksanaan di perusahaan-perusahaan lain."*[30]

Dari hasil wawancara yang di dapat, *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yang menjalankan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan), di laksanakannya*Corporate Social Responsibility*(CSR) juga tertuang dalam visi dan misi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> *"Kenapa kita melaksanakan Corporate Social Responsibility itu sebenarnya juga di amanahkan dan tertuang dalam visi dan misi Angkasa Pura I, yang berbunyi dua. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi dan lima. memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup. Sebenarnya pelaksanaan CorporateSocial Responsibility sangat di dukung sekali oleh perusahaan tapi karena pelaksanaanya itu kan danannya berasal dari laba. Jadi semakin besar laba, semakin besar yang di salurkan ke masyarakat. Laba itu datangnya dari mana? Dari Operational perusahaan, artinya Operational perusahaan yang berjalan dengan lancar dan baik*

[30]Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu sudah tidak asing dari dukungan masyarakat sekitar sini. Mereka saling berhubungan. "Asumsinya, Angkasa Pura I bisa berkembang itu dari dukungan masyarakat juga, makannya labanya juga di salurkan ke masyarakat."[31]

Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di dukung oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dan juga amanah yang sudah tertuang dalam misi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Dan pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero)Bandar International Juanda berasal dari Operational perusahaan, semakin lancar dan baik Operational Bandara Juanda maka akan semakin banyak pula yang di salurkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda kepada masyarakat sekitar dan juga dalam bentuk PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

"Untuk program PKBL terdiri dari dua, yaitu yang pertama program kemitraan itu terkait dengan UKM/UMKM. Di program kemitraan itu sendiri ada dua yaitu a. pemberian pinjaman kemitraan b. hibah pembinaan. Pemberian pinjaman itu kita memberikan pinjaman modal kepada pengusaha-pengusaha yang mengajukan proposal ke bandara juanda. Mereka yang memproses permodalan di AP I akan mendapatkan pembinaan antara lain: pelatihan, fasilitas promosi atau pameran dan kegiatanpemagangan. Mitra binaan ap 1 itu banyak yaitu dari sektor industry, perdagangan, jasa, perikanan, peternakan, perkebunan. Dan yang ke dua adalah bina lingkungan yang sifatnya bantuan, khususnya yang berada di Kecamatan Sedati untuk Bandara sendiri berada di wilayah Kecamatan Sedati jadi kita utamakan untuk Kecamatan Sedati. Bantuannya, kalau berdasarkan peraturan Menteri BUMN ada tujuh sector,

[31] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu : Bencana alam, pendidikan, kesehatan, sarana umum, sarana ibadah, pelestarian alam, dan pelepasan kemiskinan"[32]

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)yang di laksanakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda sendiri mempunyai dua program yaitu program kemitraan dan bina lingkungan. Dari hasil wawancara di atas, keberlangsungan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri pun strateginya adalah komunikasi. Jadi sebisa mungkin komunikasi atau silaturahmi berjalan dengan baik. Seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

"Sebenarnya, strategi khususnya kita tidak ada. Yang penting di kita itu komunikasi. Dengan mitra binaan kita maupun masyarakat yang ada di sekitar kita. Jadi, sebisa mungkin komunikasi atau silaturahmi berjalan dengan baik. Karena, pelaksanaan Corporate Social Responsibiity dan program PKBL itu sendiri jugatidak terlepas dari hubungan baik dengan masyarakat sekitar.Misalnya,kita lagi turun di masyarakat kira-kira apa yang bisa di bantu di AP atau apakebutuhan masyarakat itu kita komunikasikan dengan baik sehingga nyambung."[33]

Dari hasil wawancara yang di dapat strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah menjalin komunikasi dan silaturahmi terhadap masyarakat sekitar Kecamatan Sedati maupun mitra

[32] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda
[33] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

binaan, dengan cara mengunjungi langsung masyarakat yang sesuai sasaran untuk menjalin silaturahmi dan komunikasi yang baik terhadap masyarakat sekitar khusunya yang berada di wilayah sekitar kecamatan Sedati Bandara Juanda. Melakukan monitoring secara rutin untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha dari mitra-mitra binannya. Seperti yang dikatakan dodik kriteria yang sesuai sasaran *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> "*Sebelum kami turun langsung ke masyarakat untuk menjalin silaturahmi, ada beberapa kriteria yang sesuai sasaran yaitu : kita mengutamakan wilayah ring 1 bandara, wilayah kecamatan sedati, harus dipastikan bahwa benar-benar sedang membutuhkan. Biasannya kami lakukan dalam program: bantuan alam, pelayanan kesehatan keliling, ramadhan karim (sembako gratis), beasiswa pada saat hut ap 1, pelatihan karang taruna, dan pementasan kemiskinan"*[34]

Kriteria yang sesuai sasaran untuk menjalin komunikasi dan silaturahmi kepada masyarakat sekitar yaitu dengan bantuan inisiatif *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Dengan terjalinnya komunikasi dan silaturahmi dengan mitra binaan maupun dengan masyrarakat sekitar Kecamatan Sedati sendiri mempunyai dampak positif dalam mempertahakan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International

[34] Wawancara dengan Dodik Heru Atmoko selaku Officer Corporate Social Responsibility, tanggal 4 Januari 2019 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Juanda berkat adannya PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> *"Iya sih, biasannya kami tidak mempromosikan secara langsung. Kita tidak pernah meminta mereka, misalnya kita ngasih bantuan, nanti tolong AP di sampaikan sebagai perusahaan yang baik, seperti itu tidak. Tapi biasannya yang kita sampaikan adalah minta dukungan mereka terhadap Operational Juanda. Jadi secara tidak langsung mereka akan ada keterkaitan jadi ketika bandara operasionalnya berjalan dengan aman dan lancer itu juga akhirn ya akan kembali kepda mereka. Mohon doannya dari warga sekitar khususnya pada saat moment-moment haji atau umrah ketika itu tersampaikan. Biasannya mereka atau warga atau instansi yang mendapatkan bantuan ketika ada acara entah acara lain mengundang instansi lain di luar AP 1. Mereka instansi lain akan bertanya. Contoh: kita kemarin ke SD Sedati Agung, kita memang beberapa kali sudah ngasih bantuan. Ada kegiatan dari SD Agung, pihak ekstern banyak yang menyampaikan loh kok sekolahnya bagus ya? Jadi, dari pihak SD Negeri Sedati Agung sendiri yang menyampaikan berkat bantuan AP I dan dukungan tersebut banyak mengundang jurnalis dan wartawan. Terakhir kami membantu di Desa Binaan yang ada di sekolah. Kebetulan dari kami memang jadwal lagi padat kami tidak mengundang jurnalis atau media. Nah, tapi ternyata dari temen-temen desa sendiri yang mengundang. Akhirnya di muat di Koran. Jadi, secara tidak langsung citra perusahaan AP I berkat PKBL bisa terangkat. Kami tidak dengan langsung mengatakan ini harus di jadikan citra AP I baik, jadi harus AP I di omongkan yang baik-baik tapi kita mesti berpesan, bantuan ini di manfaatkan baik-baik di rawat dengan baik, sehingga dapat awet jangka panjang. Jadi nati bisa kembali lagi ke masyarakat, biasannya lebih efektif. Jadi kita tidak meminta mereka untuk menyampaikan AP I baik lo, tidak."*[35]

[35] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Corporate SocialResponsibility(CSR) Section Head di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar InternationalJuanda dengan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) citra perusahaan dapat terangkat. Karena PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri sudah termasuk dalam visi dan misi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam perkembangan ekonomi dan binaan lingkungan di sekitar kecamatan sedati. Dan berjalannya PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)sendiri dana nnya berasal dari Operational perusahaan. Dan tidak terlepas dari dukungan masyarakat sekitar Bandara Juanda. Maka, laba yang di dapat juga akan di salurkan ke masyarakat khususnya di kecamatan sedati. Karena bagaimanapun juga PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda tidak akan bisa berkembang jika tidak adannya dukungan dari masyarakat.

Dukungan masyarakat sekitar kepada Operational Bandara Juanda seperti yang dikatakan oleh Dodik selaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) Officer di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda :

> *"Dukungan masyarakat terhadap Operational Bandara Juanda adalah dengan tidak membakar sampah karena asapnya dapat mengganggu pesawat, tidak bermain laying-layang, tidak menerbangkan balon udara maupun balon peresmian karena itu dapat mengganggu proses take off dan landing pesawat. Khusunya yang berada di wilayah ring 1 bandara. Karena masyarakat di berikan sosialisasi tentang dukungan-dukungan tersebut, agar*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

operational berjalan dengan aman dan lancar. Dan nantinya juga akan kembali kepada mereka. Dan Alhamdulillah sekali masyarakat sekitar ring 1 bandara sangat mendukung sekali."[36]

Persepi masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya Kecamatan Sedati terhadap sosialisasi yang diberikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda seperti yang dikatakan oleh Riana selaku Warga Desa Cemandi yang berada diwilayah ring 1 bandara juanda dengan dukungan operational bandara juanda agar berjalan dengan lancar:

"*Sosialisasinnya berisi tentang himbauan membakar sampah di dekat bandara juanda karena asapnya bisa mengganggu pesawat, tidak menerbangkan layang-layang dan balon udara disekitar bandara dan itu biasanya dilakukan pada saat musim-musim umroh atau haji gitu mbak, kebetulan saya kan berada di wilayah ring 1 bandara juanda, jadi ya memang lebih difokuskan karena sangat dekat dengan bandara juanda. Sosialisasinnya dilakukan di kantor kelurahan desa cemandi. Masyarakat sini juga sangat mendukung sekali agar operational bandara berjalan dengan lancar dan aman, karena nanti juga akan kembali kepada kami. Itu yang biasannya disampaikan oleh bu Ain dan memang itu benar adanya."*[37]

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri sudah di atur oleh Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan mewajibkan seluruh perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) untuk menjalankan PKBL (Program Kemitraan dan Bina

[36] Wawancara dengan Dodik Heru Atmoko selaku Officer Corporate Social Responsibility, tanggal 4 Januari 2019 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda
[37] Wawancara dengan Riana warga Desa Cemandi, tanggal 4 Januari 2019 di Jl. Dahlia N0. 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lingkungan) tersebut guna pelestarian kemitraan dan lingkungan setempat PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda khususnya di kecamatan sedati. PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dapat mengangkat citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dengan adannya dukungan serta doa dari masyarakat sekitar terhadap berjalannya operational Bandara Juanda dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam menjalankan fungsi PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan).

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri dapat mempertahankan citra perusahaan seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny selaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) Section Head PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda terhadap bantuan Bina Lingkungan yang sudah sering di SD Negeri Sedati Agung. Sampai pada acara itu pihak eksternal datang dan bilang bahwa kenapa bisa bagus. Dan pihak dari SD tersebut mengatakan bahwa berkat bantuan dari *Corporate Social Responsibility* (CSR)PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Dan pada saat itu dukungan tersebut banyak didatangi wartawan maupun jurnalistik yang datang, sehingga beritanya di terbitkan di koran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Proses *Corporate Social Responsibility* (CSR)PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)

Setelah beberapa penjelasan mengenai strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Maka akan terjadi bagaimana proses PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) yang terdiri dari dua program yaitu program kemitraan dan program bina lingkungan. Seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny proses untuk program kemitraan sendiri para mitra mengajukan proposal ke Bandara Juanda dan di sediakan formulir untuk di isi kemudian ada beberapa kegiatan yang harus di lampirkan kemudian di evaluasi. Sedangkan program bina lingkungan juga pengajuan proposal dari warga atau inisiatif dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda di kumpulkan terlebih dahulu berapa orang, kemudian baru proses evaluasi. Seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny pada saat wawancara di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> *"Untuk program PKBL kemitraan prosesnya itu kita meminjamkan modal kepada pengusaha-pengusaha yang mengajukan proposal ke Bandara Juanda kita menyediakan formulir yang harus di isi, kemudian nanti ada beberapa kegiatan yang harus di lampirkan juga. Mereka mengajukan ke APJuanda nanti kita kumpulkan,kemudian kita evaluasi administrasi lengkap apa adannya, kita survey kemudian kita*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ajukan ke Jakarta, mendapat persetujuan baru kita salurkan. Dalam satu tahun pinjaman kemitraan empat kali tiap trowulan proses pencairannya.Program BinaLingkungan sifatnya bantuan khususnya kecamatan Sedati untuk Bandara Juanda sendiri terletak di kecamatan Sedati, jadi kami utamakan untuk kecamatan Sedati. Terdapat tujuh sector bantuan, yaitu : bencana alam, kesehatan, pementasan kemiskinan, pelestarian alam, sarana umum, dan sarana ibadah. Prosesnya pengajuan proposal dari warga atau inisiatif AP sendiri berdasarkan komunikasi dengan warga sendiri. Kemudian di kumpulkan terlebih dahulu tidak langsung cair, baru proses evaluasi. Untuk bantuan lingkungan tidak di batasi dalam batas waktu kapanpun. Sekitar satu bulan dari proses survey."[38]

Dari hasil wawancara yang di dapat bagaimana proses PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah dengan pengajuan proposal yang di berikan ke Bandara Juanda kemudian di kumpulkan, atau inisiatif *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda sendiri berdasarkan komunikasi dan silaturahmi dari warga.

Lalu di evaluasi setelah itu di survey terlebih dahulu, kemudian di ajukan ke Jakarta, setelah di setujui maka proses pencairan satu bulan setelah survey yang di lakukan oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Dan Rizka Ainaenny juga mengatakan bahwa tidak hanya sekedar memberikan pinjaman

[38] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau bantuan modal akan tetapi di berikan binaan. Seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> *"Setelah dana kemitraan sudahdalam tahap pencairan, maka jarak waktu satu bulan setelah pencairan kita akan adakan kegiatan monitoring, jadi uang yang sudah di pinjam di AP ini digunakan untuk apa dalam usahannya.Contoh kadang-kadang mitra pinjam modal untuk membangun usaha atau beli peralatan atau kebutuhan di usahannya. Jadi, tidak serta merta pinjam tidak untuk kebutuhan usaha itu tidak bisa, karena kita akan melakukan monitoring perkembangan usaha-usaha mitra binaan kita. Bedannya dengan lembaga, atau lembaga perbankan lainnya sifat kita pembinaan. Jadi, kita tidak hanya memberikanpinjaman modal. Melainkan pinjaman dan binaan. Mereka yang memproses permodalan di AP akan mendapatkan pembinaan antara lain: pelatihan, fasilitas promosi atau pameran, kegiatan pemagangan. Untuk pelatihan kita berikan mereka pelatihan managementatau pengelolaan usaha. Fasilitas promosi kita memberikan kesempatan ikut pameran, di buatkan catalogpemasaran.Untukpemaganganitukitamemberikan kesempatan kepada mitra binaan unggulan kitadi sini artinnya dia yang punya potensi. Biasannya sih lebih ke industry kreatif untuk kita kirim ke mitra binaan AP yang lain. Jadi, sharing ilmu dengan usaha masing-masing bisa sukses bagaimana dan pengalaman-pengalaman tentang usahannya. Akan tetapi tidak dalam waktu panjang, cukup dua sampai tiga hari. Kemudian dengan program Bina Lingkungan setelah proses pencairan biasannya kami akan mengunjungidan melihat bantuan tersebut di gunakan dengan baik oleh pihak instansi, masyarakat, atau sekolah"*[39]

Pada penelitian ini *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam menjalankan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dapat mempertahakan citra perusahaan dengan bantuan PKBL(Program

[39] Wawancara dengan Rizka Ainaeny selaku Manager Corporate Social Responsibility, tanggal 18 Desember 2018 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri mempunyai prosesnya, yaitu apabila program kemitraan.

Calon mitra atau pengusaha-pengusaha yang akan meminjam permodalan ke PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda mengajukan proposal, kemudian akan di kumpulkan, pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda memberikan formulir yang harus di isi apa adannya, kemudian ada beberapa kegiatan-kegiatan dari calon mitra atau pengusaha-pengusaha yang harus di lampirkan.

Setelah itu di evaluasi, kemudian *Corporate Social Responsibility(CSR)* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda akan mensurvey tempat atau usaha dari calon mitra tersebut, untuk memastikan lebih jelas lagi mengajukan pinjaman permodalan untuk apa, dan mempunyai usaha dalam bidang apa.

Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda akan mengirimkan proposal ke Jakarta, kemudian menunggu proses di acc dari pihak pusat Jakarta. Biasannya *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda akan mengkomunikasikan dengan baik terhadap calon mitra binaanya. Kira-kira proses pencairan modalnya satu bulan setelah proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

survey yang di lakukan oleh pihak *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Dalam satu tahun, pencairan dana untuk program kemitraan adalah sebanyak empat kali dalam satu trowulan. Setelah dana permodalan kemitraan cair, maka akan adannya serah terima uang permodalan yang di hadiri oleh beberapa mitra binaan yang sudah di acc proposalnya.

Satu bulan setelah penerimaan uang modal *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda melakukan monitoring program kemitraan. Fungsi monitoring adalah untuk tetap menjaga komunikasi yang efektif dan silaturahmi terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dengan para mitra binaannya.

Guna mengetahui bagaimana perkembangan usahanya, dan mengetahui dengan jelas dana permodalan yang sudah di pinjam di gunakan dengan baik sebagaimana dalam perjanjian yang sudah di buat pada saat mengajukan permodalan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda tidak hanya melakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program Kemitraan dengan hanya memberikan pinjaman permodalan, akan tetapi juga dengan memberikan motivasi dalam bentuk pelatihan management untuk perkembangan usaha-usaha dari mitra binannya.

Salah satunnya dengan membuatkan catalog untuk mitra-mitra binaannya yang kemudian catalog itu akan di taruh di Bandara Juanda dan hotel- hotel yang ada di Bandara Juanda maupun di Wilayah Surabaya. Yang berujuan untuk memperkenalkan dan memberikan kepercayaan kepada mitra-mitra binaan*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda kepada masyarakat dan untuk menunjang usaha-usaha mitra binaan agar lebih di ketahui masyarakat, sehingga dapat membantu perkembangan usaha mitra-mitra binaanya.

Pada saat Bandara Juanda ada event, mitra-mitra binannya pasti akan di tampilkan untuk pameran. Guna mengenalkan kepada masyarakat luas. Dan yang terakhir ada program pemagangan, yang di mana kegiatan itu di lakukan secara singkat kurang lebih satu atau dua hari, dengan mitra binaan unggulan yang sudah di pilih *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dengan hasil monitoringnya setiap bulannya dengan hasil usaha yang sangat berkembang atau maju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menghasilkan mitra-mitra binaan yang unggulan, biasannya dalam bidang industry kreatif yang akan di kirimkan ke mitra-mitra binaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yang lainnya. Guna untuk mereka bertukar informasi dan pengalaman mengenai bagaimana usahannya bisa berhasil dan sukses. Dan pengalaman-pengalaman apa dengan usahannya. Sehingga mereka dapat saling sharing tentang usahannya.

Proses program bina lingkungan hampir sama dengan program kemitraan. Yaitu masyarakat atau instansi mengajukan proposal ke PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda atau seperti yang dikatakan oleh Dodik bisa juga dari inisiatif *Corporate Social Responsibility* (CSR)dengan cara mengunjungi langsung masyarakat yang sesuai sasaran secara konsisten untuk menjalin silaturahmi dan komunikasi yang baik terhadap masyarakat sekitar khusunya yang berada di wilayah sekitar kecamatan Sedati Bandara Juanda. Seperti yang di katakan oleh Dodik bantuan inisiatif dalam program Bina Lingkungan yang sesuai dan benar - benar dibutuhkan oleh masyarakat adalah : bencana alam, pelayanan kesehatan keliling, ramadhan karim (sembako gratis), beasiswa, dan pelatihan karang taruna.

Difokuskan di wilayah ring 1 bandara atau kecamatan sedati. Seperti yang dikatakan oleh Sukemi selaku kepala sekolah SDN Sedati Gede 1, sepuluh siswanya mendapatkan beasiswa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang bertepatan pada hari hut PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda ke - 54:

> *"Memang sebelum memberikan bantuan beasiswa ini, Corporate Social Responsibility (CSR) bersilaturahmi ke sini dan meminta data siswa yang berprestasi, karena setiap tahun pasti berganti-ganti mbak. Di SDN Sedati Gede ada tujuh siswa yang mendapatkan beasiswa tersebut. Beasiswanya berupa uang dan peralatan sekolah seperti buku tulis, tas, pensil dll. Alhamdulillah dapat beasiswa yang ke empat kalinya dari Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda."*[40]

Bantuan inisiatif Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Internationa Juanda juga dengan layanan kesehatan keliling dan pementasan kemiskinan seperti yang dikatakan Dodik di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> "*Untuk bantuan inisiatif yang sesuai sasaran kesehatan keliling dan pementasan kemiskinan ini kami lakukan dalam bulan-bulan Mei sampai September satu minggu dua kali, bekerjasama dengan dinas kesehatan kabupaten sidoarjo dan puskesmas sedati. Sebelumnya koordinasi dengan puskesmas sedate untuk desa mana yang memang membutuhkan dan bergiliran waktunya. Kami lakukan di sepuluh desa kecamatan sedati secara bergantian, jadi semuanya kecamatan sedate insha allah mendapatkan bantuan kesehatan, dan untuk pementasan kemiskinan yaitu berupa pemberian sembakotiga ratus sampai dengan tujuh ratus dengan lima sampai tujuh desa secara bergantian juga".*[41]

[40] Wawancara dengan Sukemi selaku Kepala Sekolah SDN Sedati Gede, tanggal 4 Januari 2019 di SDN Sedati Gede

[41] Wawancara dengan Dodik Heru Atmoko selaku Officer *Corporate Social Responsibility*, tanggal 4 Januari 2019 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bantuan layanan kesehatan dan pementasan kemiskinan seperti yang dikatakan Dodik selaku Corporate Social Responsibiity (CSR) Officer PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda juga mendapatkan respon yang baik dari Tri Inawati warga Desa Betro yang mendapatkan layanan kesehatan keliling dan juga sembako:

> *"Saya biasannya jika ada layanan kesehatan di puskesmas betro selalu ikut mbak, karena warga desa betro bisa mendapatkanpemeriksaan dan pengobatan gratis, pemberian PMT Penyuluhan, dan PMT Pemulihan 90 hari buat balita kurang gizi dan ibu hamil beresiko tinggi.Tanpa terkecuali, warga betro sini bisa dapet fasilitas tersebut. Kecuali buat sembako gratisnya, memang sebelumnya warga yang kurang mampu diminta mengumpulkan gaskin dll karna terbatas dan hanya untuk warga yang kurang mampu, alhamdulillahnya kemaren saya juga dapat dari csr angkasa pura mbak. Beras satu kil, minyak goring satu kilo dan gula satu kilo."*[42]

Pelatihan karang taruna juga inisiatif Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, dibentuk dari seluruh kecamatan sedati, dengan perwakilan lima orang tiap desa seperti yang dikatakan Dodik di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda:

> "*Pelatihan karang taruna, kami kordinasi langsung dengan masing-masing rt dan rw desa di kecamatan sedati. Setiap desa perwakilan lima orang karang tarna yang nantinya akan digabung dengan desa-desa lain di kecamatan sedati. Tujuan diberikannya pelatihan ini adalah untuk meningkatkan bekal pengetahuan dan ketrampilan bagi pemuda di Kecamatan Sedati dengan harapan*

[42] Wawancara dengan Tri Inawati selaku Warga Kecamatan Betro, tanggal 4 Januari 2019 di Betro gg 4 b

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka dapat mengembangkan usaha mandiri dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitarnya. Pelatihannya berupa pembuatan sablon dan dompet kulit."[43]

Dengan adannya pelatihan karang taruna yang diberikan *Corporate Social Responsbility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda diharapkan dapat mengembangkan usaha mandiri dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitar kecamatan sedati seperti yang dikatakan oleh Dodik, kemudian Ika Diah selaku perwakilan karang taruna desa Betro juga mengatakan:

"Kemarin pelatihan karang taruna dilakukan pada blan desember di rumah makan joglo – baypass juanda, sekitar dua puluh orang yang mengikutinya. Di desa saya lima orang perwakilan termasuk saya. Dalam pelathan tersebut kami diajarkan bagaimana membuat sablon dan dompet kulit yang benar dan bagus. Jujur saya pribadi sangat senang bisa mengikuti pelatihan tersebut, karena sangat bermanfaat gitu mbak, saya juga mulai belajar-belajar bikin sablon kalau di rumah."[44]

Setelah itu *Corporate Social Responsibility* (CSR) akan turun ke lapangan untuk mensurvey dan memastikan apakah bantuan itu sangat di butuhkan oleh masyarakat atau instansi tertentu. Kemudian setelah di survey, akan di ajukan ke Jakarta. Untuk program bina lingkungan tidak ada jangka waktunnya, akan tetapi tetap prosedur danannya sesuai dengan dana yang di

[43] Wawancara dengan Dodik Heru Atmoko selaku Officer *Corporate Social Responsibility*, tanggal 4 Januari 2019 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda
[44] Wawancara dengan Ika Diah selaku Warga Kecamatan Betro, tanggal 4 Januari 2019 di Betro Regency

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

punya oleh Operational PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Jarak pencairannya satu bulan setelah proses survey. Ketika dana sudah cair, akan di salurkan ke masyarakat atau instansi tertentu tersebut.

Corporate Social Responsibility(CSR) hanya berpesan untuk menjaga baik-baik bantuan yang sudah di berikan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda agar awet dalam jangka waktu yang lama, dan bisa kembali kepada masyarakat atau instansitertentunantinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah tahap yang sangat penting untuk menelaah data yang diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data berguna untuk menjelaskan dan menganalisa hasil dari penelitin yang dilakukan sehingga bisa dipastikan kebenaran penelitian dan analisis data dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan dan setelah selesai kegiatan lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam mengenai keseluruhan yang sudah ditulis di dalam penyajian data, peneliti mendapatkan beberapa temuan mengenai*Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam mempertahankan citra perusahaan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Setelah beberapa data terkumpul, yang peneliti gali dari informan kunci dan menghasilkan temuan-temuan yang dapat dianalisa serta dikaji.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan disatukan dengan teori sehingga menjadi sebuah kesimpulan, dan pengakuan penelitian mengenai *Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam mempertahankan citra perusahaan pembahasan dalam temuan-temuan yang ada dalam penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penulis mengawalinya melihat dari segi fokus penelitian yang sebagai pondasi awal untuk menggali lebih jauh.

Suatu penelitian diharapkan akan memperoleh hasil sesuai dengan tujuanyang ditetapkan dalam penelitian. Hasil penelitian ini adalah data yangkemudian dianalisis dengan teknik dan metode yang telah ditentukan. Padabab ini akan disajikan pembahasan hasil penelitian.

Merujuk pada hasil penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya. Saat ini secara mendetail dan sistematis dapat peneliti sampaikan temuan-temuan apa saja yang di peroleh dari hasil penyajian data tersebut,dengan fokus penelitian.

1. Strategi *Corporate Social Responsibility*(CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International

a) Melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri yaitu bentuk tanggung jawab BUMN (Badan Usaha Milik Negara) kepada masyarakat. PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) di laksanakan dengan dasar-dasar Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

Pengelolaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) di setiap BUMN (Badan Usaha Milik Negara)didasarkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada Keputusan dan Peraturan Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) sebagai pemegang saham BUMN (Badan Usaha Milik Negara) di Indonesia.

Keputusan Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara)Nomor : Kep-236/MBU/2003, tanggal 17 Juni 2003, tentang Program Kemitraan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan, dan terakhir melalui Peraturan Menteri Negara BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Nomor : Per-05/MBU/2007, tanggal 27 April 2007 tentang Program Kemitraan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkunganyang menyatakan maksud dan tujuan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) tidak hanya mengejar keuntungan, melainkan turun aktif memberikan kepada pengusaha golongan ekonomi rendah, koperasi, dan masyarakat.[45].

Selain Keputusan dan Peraturan Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) diatas sebagai pemegang saham perusahaan, pelaksanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) di PT. Angkasa Pura I (Persero), di dasarkan kepada Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.42/KU.13/2010 tanggal 11 Juni 2010, tentangPetunjuk Pelakasanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) PT. Angkasa Pura I (Persero).

[45]http://infopkbl.bumn.go.id/ (diakses tanggal 20 Desember 21.00 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) terdiri dari dua jenis Program yakni Program Kemitraan (PK) dan Bina Lingkungan (BL).

1. Porgram Kemitraan adalah suatu program yang mewajibkan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) untuk memberikan pinjaman usaha dan pembinaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

   PK (Program Kemitraan) adalah program untuk meningkatkan kemampuan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar menjadi tangguh dan Mandiri. Sasaran Utama dari program ini adalah paraUsaha Mikro Kecildan Menengah (UMKM) yang dapat dikatakan dalam status non-bankable atau belum mendapatkan akses pinjaman modal dari bank maupun instansi lainnya. PK (Program Kemitraan) berupa pinjaman permodalan usaha untuk calon mitra binaan.

   Keistimewan PK (Program Kemitraan) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda bandingkan instansi lainnya maupun perbankanadalah pinjaman yang diberikan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) diberikan pembinaan secara “gratis” dan tidak difokuskan pinjaman permodalan sektor usahannya dalam bidang apa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beberapa sektor usaha mitra binaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yaitu dalam sektor industry, perdagangan, jasa, perikanan, peternakan, perkebunan.

Baik berupa peningkatakan kapasitas dalam bentuk pelatihan management usaha dan promosi dalam bentuk keikutsertaan pameran skala nasional atau penyelenggaraan bazar dan dibuatkan catalog majalah mitra-mitra binaan Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yang ditaruh di Bandara Juanda dan Hotel lainnya yang berada di Surabaya, serta pemagangan untuk mitra-mitra binaan unggulan pilihan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam artian mitra binaan unggulan yang sudah dapat berkembang untuk di kirim dan di kumpulkan dengan mitra binaan PT. Angkasa Pura I (Persero) lainnya, yang bersifatsharing pengalaman–pengalaman yang di dapat dalammengembangkan usahannya, dan bagaimana usahannya bisa berkembang guna memberikan motivasi mitra binaan lainnya agar tetap mengembangkan usahannya.Pemagangan tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan dalam jangka waktu yang panjang. Biasannya hannya dua sampai tiga hari.

2. Bina Lingkungan merupakan program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara) melalui pemanfaatan dana dari bagian laba BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

   Bina Lingkungan adalah sebuah program yangdiberikan melalui bantuan dana untuk keperluan program ataukegiatan pengembangan masyarakat.

   Bentuk bantuan*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juandadalam sektor bencana alam yaitu bantuan yangdiberikan oleh PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) untuk orang-orang yang terkena bencana alam seperti bantuan peduli Lombok yang di Salurkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juandamemberikan bantuan berupa 305 paket kebersihan pribadi yang sangat diperlukan saat itu.

   Dalam sektor pendidikan yaitu bantuan yang diberikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juandadi bidang pendidikan biasanya berupa beasiswa ke sekolah-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekolah negeri serta, memberikan bantuan apapun dalam kebutuhan sekolah ataupun pendidikan mengadakan pelatihan yang bertujuan untukpengembangan sumber daya manusia seperti penyaluran dana*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda untuk sepuluh sekolah pada saat peringatan hut PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Selain itu bantuan juga diberikan dalam sektorkesehatan biasanya beberapa program di sektor kesehatan, berupa Pelayanan Kesehatan Keliling, Pelatihan Kader Posyandu dan Rehabilitasi Tempat Tanaman Obat Keluarga. Kecamatan Sedati, dengan mengadakan cek kesehatan keliling secara rutin dan gratis oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. AngkasaPura I(Persero) Bandar International Juanda.

Bantuan dalam sektor sarana ibadah& sarana umum yaitu bantuan yang diberikan*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dengan cara perbaikan fasilitas umum yang ada di sekitar tempat Bandara Juanda khususnya Kecamanatan Sedati seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bantuan peresmian poskesdes Desa Sedati Gede dan bantuan fasilitas mushola Al Muslim.

Serta bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan, *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda memberikan bantuan bakti sosial kepada Panti Asuhan Insanul Kamil.

Sektor pelestarian alam bentuk bantuan yang di berikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juandaadalah penanaman 1000 pohon penghijauan di Mojokerto.

Dalam pelaksanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) tidak terlepas dari jalinan silaturahmi atau komunikasi secara langsung terhadap masyarakatsekitar dan mitra- mitra binaan untuk mendapatkan respon yang baik juga untuk citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

b) Menjalin komunikasi dan silaturahmi

A. Halim berpendapat bahwa strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Strategi*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra perusahaan dengancara turun langsung ke masyarakat yang sesuai sasaran dengan menjalin komunikasi efektif melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) agar dapat menjalankan fungsinnya dengan baik dan dapat di rasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat sekitar Bandara Juanda.

Seperti yang di katakan Rizka Ainaeny pada saat wawancaradengan mengunjungi langsung masyarakat yang sesuai sasaranuntuk menjalin silaturahmi dan mengkomunikasikan dengan baik kepada masyarakat, apa yang dibutuhkan dan apa yang bisa di bantu PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juandauntuk masyarakat sekitar khusunya yang berada di wilayah sekitar kecamatan Sedati dan monitoring secara rutin untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha dari mitra-mitra binannya.

Dan dikukung oleh Dodik kriteria yang sesuai sasaran adalah yang berada dalam ring 1 bandara, benar - benar membutuhkan dan bantuan inisiatif *Corporate SocialResponsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah bantuan bencana alam, pelayanan kesehatan keliling, ramadhan karim, beasiswa yang diberikan pada saat hut PT.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Angkasa Pura I (Persero), dan pelatihan karang taruna kecamatan sedati.

Karena pelaksanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) tidak terlepas dengan hubungan baik dengan masyarakat. Asumsinya PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda tidak dapat berkembang tanpa adannya dukungan dari masyarakat sekitar Bandara Juanda.

Terjalinnya komunikasi dan silaturahmi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dapat mempertahankan citra perusahaannya sebagai perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang transportasi udara yang berhubungan dengan keselamatan.

Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda selalu mengkomunikasikan langsung ke lapangan dengan baik apa yang perlu di bantu dan apa yang di butuhkan masyarakat sekitar agar komunikasi yang yang di jalin tersebut dapat menghasilkan respon yang baik dari masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya Kecamatan Sedati maupun mitra-mitra binaanya.

Seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny juga dengan mitra binaan yang akan terus di monitoring perkembangan usahannya melalui komunikasi juga menimbulkan motivasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersendiri untuk mitra-mitra binaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mengembangkan bisnis usahannya.

Dengan memanfaatkan seluruh sektor, PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) diharapkan menghasilkan mitra binaan yang unggul dan sukses sehingga mampu memberikan hasil maksimal dan membuat masyarakat menjadi lebih kreatif dalam memenuhi kebutuhannya. Lebih dari itu mereka juga mampu untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Dan dalam bina lingkungan di harapkan dapat di manfaatkan se baik-baiknya, agar bantuan tersebutdapat kembali lagi ke masyarakat.

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) sendiri, dapat menghasilkan respon positif dari masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati. Peneliti menemukan beberapa hasil atau respons dari komunikasi efektif yang dilakukan*Corporate Social Responsibility* (CSR)PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda ketika memberikan bantuan bina lingkungan.

Seperti yang di katakan Rizka Ainaeny pada saat pemberian bantuan di SD Sedati Agunginstansi sendiri yang bercerita kepada pihak eksternal bahwa bisa bagus berkat bantuan dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Persero) Bandar International Juanda dan dukungan tersebut banyak di hadiri oleh jurnalis maupun wartawan, sehingga beritannya di muat di koran.

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang di lakukan kepada masyarakat, manfaat yang diterima oleh masyarakat dari tanggung jawab sosial yang dilakukan perusahaan sangatlah jelas. Selama ini masyarakat di sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati merasakan manfaat dari wujud *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berupa bantuan bina lingkungan dan bantuan permodalan atau kemitraan.

Beberapa kepentingan masyarakat diperhatikan oleh perusahaan, masyarakat mendapatkan pandangan baru mengenai hubungan perusahaan dan masyarakat yang barangkali selama ini hanya sekedar dipahami sebagai hubungan anatara masyarakat dan dunia bisnis perlu diarahkan untuk kerja sama yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

Hubungan masyarakat dan perusahaan tak lagi dipahami sebagai hubungan antara pihak yang mengeksploitasi dan pihak yang tereksploitasi, tetapi hubungan kemitraan dalam membangun masyarakat lingkungan yang lebih baik. Tidak hanya di sektor

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perekonomian, tetapi juga dalam sektor sosial, pembangunan, dan lain-lain.

Dari analisis di atas, dapat di simpulkan bahwa Strategi *Corporate Social Responsibility (CSR)*dalam mepertahankan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda adalah menjalin komunikasi dan silaturahmi dengan cara turun langsung ke masyarakat yang sesuai sasaran untuk memberikan bantuan inisiatif.

7. Proses*Corporate Social Responsibility*(CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam mempertahankan citra perusahaan

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) memiliki proses yang sudah di tetapkan oleh Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu:

Program Kemitraan, pada program ini calon pengusaha-pengusaha yang akan mengajukan peminjaman modal kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda membuat proposal yang diberikan kepada *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yang nantinnya akan di kumpulkan terlebih dahulu, setelah itu akan di evaluasi, apabila pada tahap ini lolos, maka akan di survey secara langsung oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang nantinya akan dilihat secara langsung dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengisi formulir yang harus melampirkan kegiatan dan diisi apa adanya. Setelah proses survey, akan di klaim ke pusat Jakarta, dan proses pencairannya satu bulan setelah survey dilakukan.

Setelah proses penyaluran dana kemitraan, satu bulan setelah itu akan dilakukan monitoring secara langsung ke tempat usaha mitra-mitra binaannya.Untuk memastikan pinjaman permodalan itu di gunakan untuk bisnis usahannya tidak untuk kepentingan lainnya. Selain itu Corporate Social Responsibiity (CSR) juga memberikan pelatihan-pelatihan management usaha, untuk promosi mitra-mitra binaan dibuatkan catalog yang nantinya berfungsi memperkenalkan kepada masyarakat luas. Dan dengan adannya monitoring yang dilakukan secara rutin, akan menghasilkan mitra binaan unggulan, yang nantinya akan diikutkan pada kegiatan pemagangan, yang artinya sharing ilmu mengenai pengalaman-pengalaman usahannya, dan bagaimana usahannya dapat berkembang kepada mitra-mitra binaan PT. Angkasa Pura I (Persero) yang lain. Kegiatan pemagangan ini tidak dalam jangka waktu panjang, cukup dengan waktu dua sampai tiga hari.

Program Bina Lingkungan prosesnya sama seperti Program Kemitraan, yaitu masyarakat maupun instansi tertentu mengajukan proposal ke *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, kemudian di kumpulkan dan akan di evaluasi, setelah itu langsung di survey

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan harus dipastikan bahwa mereka benar-benar membutuhkan bantuan tersebut. Pada program ini memang sasaran *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk mereka yang benar-benar membutuhkan. Kemudian di klaim ke Jakarta Pusat, dan besar bantuannya sesuai dengan seberapa dibutuhkannya dengan masyarakat dan itu akan di komunikasikan secara baik-baik oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan masyarakat atau instansi lain.

Setelah adannya kesepakatan, proses pencairan danannya satu bulan dari proses survey. Ketika sudah cair maka dana bantuan tersebut akan di salurkan untuk kebutuhan masyarakat atau instansi lain. *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Atau dari inisiatif Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dengan cara turun langsung ke masyarakat yang sesuai sasaran. Untuk mengkomunikasikan apa yang perlu di bantu dan apa yang di butuhkan masyarakat sehingga terjalin silaturhami yang nantinnya akan nyambung sesuai dengan keinginan masyarakat sekitar Bandara Juanda.

Seperti yang dikatakan Dodik, bantuan inisiatif berupa bencana alam, pelayanan kesehatan kelilng setiap bulan mei sampai desember di sepuluh desa kecamatan sedate secara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bergantian. Ramadhan karim dengan pemberian beras, gula, dan minyak goring terhadap warga yang kurang mampu di tujuh desa kecamatan sedati secara bergantian. Pemberian beasiswa yang diberikan pada saat hut PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda kepada sepuluh sekolah di kecamatan sedati diberikan kepada tujuh siswa disetiap sekolah secara bergantian. Dan pelatihan karang taruna yang diwakili dari setiap karang taruna di desa kecamatan sedati, dengan pelatihan pembuatan sablon dan dompet kulit.

Saat proses peresmian bantuan biasannya *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda hanya berpesan untuk bantuannya di jaga sebaik-baiknya, agar dapat bertahan lama, dan nantinya juga akan kembali ke mereka lagi, dengan meminta doa dan dukungan untuk operational Bandara Juanda agar berjalan dengan lancar dan baik.

Asumsinnya, PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda tidak akan bisa berkembang tanpa adannya dukungan dari masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya di kecamatan sedati.

Citra perusahaan merupakan salah satu bagian terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Mempertahankan citra yang kuat membutuhkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kreatifitas dan kerja keras. Citra tidak dapat di tanamkan dalam pikiran manusia dalam semalam atau di sebarkan di media massa. Sebaliknya, citra itu harus di sampaikan melalui tiap sarana komunikasi yang tersedia dan di sebarkan secara terus menerus. Terdapat tiga hal penting dalam citra, yaitu : kesan objek, proses terbentuknya citra, dan sumber terpercaya. Obyek meliputi individu atau perusahaan yang terdiri dari sekelompok orang di dalamnya.

Citra dapat terbentuk dengan memproses informasi yang tidak menutup kemungkinan terjadinnya perubahan citra pada obyek dari adannya penerimaan informasi setiap waktu. Besarnya kepercayaan obyek terhadap sumber informasi memberikan dasar penerimaan atau penolakan informasi. Sumber informasi dapat berasal dari perusahaan itu langsung maupun dari pihak-pihak lain atau masyarakat secara tidak langsung. Citra perusahaan menunjukkan kesan obyek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya.

Citra perusahaan yang baik sangatlah penting bagi kelangsungan suatu perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di perusahaan tersebut. Pentingnya citra perusahaan di kemukakan Gonross sebagai berikut :[46]

[46] Dedi Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rodakarya, 2008), hlm. 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif.
2. Sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan.
3. Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
4. Mempunyai pengaruh penting terhadap management atau dampak internal.

PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) efektif dalam mempertahankan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda seperti yang di katakan oleh Rizka Ainaeny pada saat wawancara di kantor PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda tidak pernah mempromosikan secara langsung pada saat memberikan bantuan bahwa nanti PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda di sampaikan sebagai perusahaan yang baik, tidak.

Akan tetapi *Corporate Social Responsibility (CSR)*PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda selalu menyampaikan untuk meminta bantuan doannya agar operational perusahaan berjalan dengan lancar dan baik itu juga akhirnya akan kembali kepada mereka. Jadi, secara tidak langsung mereka akan ada keterkaitannya. Bentuk dukungan masyarakat terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

operational Bandara Juanda dengan tidak membakar sampah, menerbangkan layang-layang dan balon udara. Dengan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat ring 1 Bandara Juanda.

Pada saat *Corporate Social Responsibility (CSR)*memberikan bantuan kepada warga atau instansi ketika ada acara entah itu acara lain yang mengundang instansi lain di luar PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Pihak ekstern banyak sekali yang menyampaikan sekolahnya kok bagus ya? Jadi, dari pihak SD Negeri Sedati Agung sendiri yang menyampaikan berkat bantuan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dan dukungan tersebut banyak mengundang jurnalis dan wartawan yang akhirnya berita tersebut di muat di koran.

Berita tersebut nantinya akan menjadi konsumsi masyarakat lain, yang memberikan stimulus atau rangsangan kepada masyarakat kemudian menimbulkan persepsi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda sudah menjalankan fungsi PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dengan baik sehingga manfaatnnya dapat dirasakan dan dilihat oleh masyarakat, yang nantinya akan menjadi kognisi ingatan masyarakat tentang citra perusahaannya yang baik. Sehingga menimbulkan sikap penerimaan dan apresiasi serta dukungan terhadap operational Bandara Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari analisis di atas, dapat di simpulkan bahwa dalam proses pembentukan citra melalui PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dapat mempertahankan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Peresro) Bandar International Juanda.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Fenomena penelitian dengan tema*Corporate Social Responsibility*(CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam mempertahankan citra perusahaan, menghasilkan banyak temuan-temuan dalam penelitian, dimana temuan-temuan ini akan dipadukan dengan teori-teori. Antara lain:

Berdasarkan hasil temuan peneliti yang sudah di bahas mengenai PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) adapun strategi yang di lakukan adalah menjalin komunikasi dan silaturahmi secara langsung dengan cara turun ke masyarakat yang sesuai sasaranuntuk menanyakan apa yang di butuhkan dan apa yang perlu di bantu *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Strategi dalam komunikasi adalah cara mengatur pelaksanaan operasi komunikasi agar berhasil. Strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya.

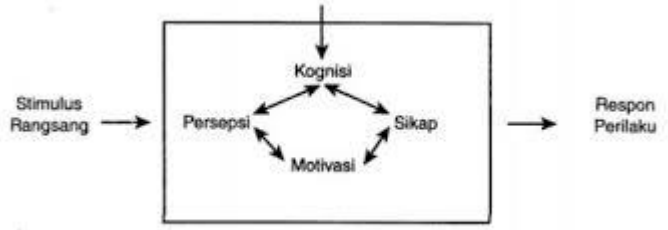
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Efendy Uchjana komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh satu orang ke orang lain untuk menginformasikan, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) maupun tidak langsung (melalui media).[47]

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang dikuti PT. Angkasa Pura I (Perseo) Bandar International Juanda sebagai berikut :

Gambar 4.1

Proses Pembentukan Citra



Sumber: Ardianto dan Soemirat

Dari gambar 4.1 di atas dapat di jelaskan stimulus merupakan rangsangan yang diberikan kemudian di proses melalui pola pikir tentang sesuatu yang dipercaya dapat mempengaruhi persepsi, motivasi dan sikap mereka sehingga akhirnya menghasilkan output yaitu berupa respon atau perilaku tertentu.

[47] Humaidi, *Teori Komunikasi Dan Strategi Dakwah* (Malang: UMM Press), hlm. 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menjalin komunikasi yang baik merupakan bentuk pengaplikasiancara dari stimulus yang di berikan *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar InternationalJuanda dengan mengunjungi langsung masyarakat yang sesuai sasaran secara konsisten untuk menjalin silaturahmi terhadap masyarakat sekitar khusunya yang berada di wilayah sekitar kecamatan SedatiBandara Juanda. Dan monitoring secara langsung dan rutin untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha dari mitra-mitra binannya komunikasi secara langsung dan monitoring perkembangan usaha kepada mitra-mitra binaan yang di lakukan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda pada saat turun di lapangan atau masyarakat yang tinggal di sekitar Bandara Juanda khusunya kecamatan Sedati.

Bantuan inisiatif *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Perser) Bandar International Juanda adalah bencana alam, pelayanan kesehatan keliling bekerjasama dengan dinas kesehatan kabupaten sidoarjo dan puskesmas sedati. Ramadhan karim berupa bantuan sembako, gula, dan minyak goring yang diberikan kepada warga kurang mampu di sepuluh desa kecamatan sedati secara bergantian. Beasiswa yang diberikan setiap hut PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Internatonal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Juanda di tujuh sekolah sd dikecamatan sedati bantuannya berupa uang dan peralatan sekolah lainnya.

Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)itu sendiri juga tidak terlepas dengan hubungan baik dengan masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati. Dengan adannya proses monitoring rutin yang di lakukan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda kepada mitra-mitra binaannya. Yang menjadi motivasi bagi mitra-mitra binaan agar usahannya terus berkembang dengan baik.

Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda juga memberikan motivasi dalam bentuk pelatihan management, pengelolaan usaha, dan juga fasilitas promosi yang dapat memberikan motivasi agar usaha mitra-mitra binaan terus berkembang. Dan juga pelatihan karang taruna kecamatan sedati dalam pembuatan sablon dan dompet kulit agar memotivasi dalam bekal pengetahuan dan keterampilan dengan harapan mereka dapat mengembangkan usaha mandiri dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitarnya.

Proses merupakan serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat dilakukan berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi yang di lakukan *Corporate Social Responsibility (CSR)* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda secara langsung ke pemangku kepentingan terhadap masyarakat seperti perangkat desa dengan menanyakan apa yang bisa dibantu dan apa yang dibutuhkan masyarakat. Jelas dapat menghasilkan motif komunikasi yakni berupa bantuan inisiatif dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Ardianto dan Soemrat menjelaskan bagaimana efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang.[48]

Menurut Efendy Uchjana komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh satu orang ke orang lain untuk menginformasikan, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) maupun tidak langsung (melalui media).[49]

Dalam teori proses pembentukan citra, Kotler mengemukakan teorinya yang menjelaskan bahwa citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu

[48] Elfinaro Ardianto, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 72
[49] Humaidi, *Teori Komunikasi Dan Strategi Dakwah* (Malang: UMM Press), hlm. 6

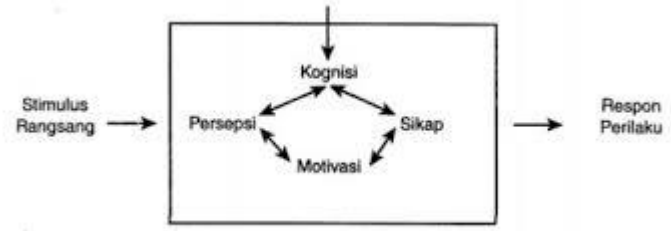
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi.[50]Citra adalah kesan yang di peroleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertian tentang fakta-fakta atau kenyataan.[51]

Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang dikuti PT. Angkasa Pura I (Perseo) Bandar International Juanda sebagai berikut :

Gambar 4.1

Proses Pembentukan Citra



Sumber: Ardianto dan Soemirat

Dari gambar 4.2 diatas Stimulus yang di berikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda kepada masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati dan juga kepada mitra-mitra usaha binaannya dengan mengunjungi langsung masyarakat yang sesuai sasaran secara konsisten untuk menjalin silaturahmi dan komunikasi yang baik terhadap masyarakat danmelakukan monitoring secara

[50]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian* (Jilid Dua Erlangga, 2005), hlm. 46

[51] Elfinaro Ardianto, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004) , hlm. 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rutin untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha dari mitra-mitra binannya. Dan terhadap perangkat desa setempat kecamatan sedati dalam pemberian bantuan inisiatif *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Terjadinnya persepsi dari masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati dan juga mitra-mitra binaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) bahwa telah menjalankan tugas dan fungsinnya dengan baik yang menghasilkan persepsi citra perusahaan dalam lomba Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Hidup (TJSLH) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda sehingga mendapatkan juara satu.

Menurut Drever yang dikutip oleh Yuliana Nurani dan Sujiono disebutkan bahwa kognisi adalah istilah umum yang mencakup segenap model pemahaman, yakni persepsi, imajinasi, penangkapan makna, penilaian, dan penalaran. [52]

Kognisi itu berhubungan dengan persepi. Apabila masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati sudah mempunyai persepi tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda maka itu akan selalu di ingat dalam pikirannya.

[52]Yuliani Nurani dan Sujiono, *Metode Pengembangan Kognitif (*Jakarta: Universitas Terbuka, 2004), hlm. 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Secord dan Backman dalam Saifuddin Azwar. Sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognitif), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya.[53]

Sikap yang di berikan masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati sendiri yaitu berupa antusias dan sangat dukungan PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) yang di jalankan fungsinnya oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR)PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

Selain itu menurut Siagian, menyatakan bahwa motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya.[54]

Yang menjadi motivasi bagi mitra-mitra binaan agar usahannya terus berkembang dengan baik. Karena *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda juga memberikan motivasi dalam bentuk pelatihan management, pengelolaan usaha, dan juga fasilitas promosi yang dapat memberikan motivasi agar usaha mitra-mitra binaan terus berkembang. Dan dalam pelatihan karang taruna yang memberikan motivasi untuk pemuda – pemuda di kecamatan sedati dalam ilmu pengetahuan dan keterampilan.

---

[53] Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogykarta: Pustaka Belajar 2012) 88
[54] Siagian Adisucipto, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 99

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Djalaludin Rakhmat, respon adalah suatu kegiatan (activity) dari organisme itu bukanlah semata-mata suatu gerakan yang positif, setiap jenis kegiatan (activity) yang di timbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat (ditinggal) dari pengamatan tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan.[55]

Respon dari PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)bina lingkungan yang di lakukan SD NegeriSedatiAgung yang memang sudah sering mendapatkan bantuan PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda ketika sedang ada acara lain yang mengundang pihak instansi lain di luar PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, ketika di tanya pada pihak instansi lain tersebut loh kok sekolahnya bagus? Pihak SD Agung Sedati sendiri yang menyampaikan berkat bantuan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dan dukungan tersebut pada saat itu banyak mengundang wartawan dan jurnalis.

Respon yang di hasilkan dari PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT.

[55]Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), hlm. 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda terakhir membantu di desa terpadu yang berada di salah satu sekolah di kecamatan Sedati. Kebetulan dari pihak Corporate Social Responsibility jadwal lagi padat dan tidak mengundang jurnalis maupun media. Akan tetapi, teman-teman dari desa sendiri yang mengundang jurnalis maupun media. Yang akhirnya beritanya di muat di koran. Seperti yang dikatan Rizka Ainaeny Jadi, secara tidak langsung citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda berkat PKBL(Program Kemitraandan Bina Lingkungan) bisa terangkat dan kemudian nantinnya akan dapat di pertanahankan sebagai perusahaan yang mempunyai citra baik.

Dari pernyataan di atas, dapat di pastikan bahwa dalam strategi mempertahankan citra perusahaan melalui PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dengan menggunakan komunikasi efektif, sangat efektif dalam mempertahankan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, karena secara tidak langsung respon yang di berikan desa terpadu dengan mengundang jurnalis maupun media dapat menjadi sumber informasi untuk masyarakat bagaimana *Corporate Social Responsibility (CSR)*PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam menjalankan fungsi PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) yang baik dan benar sesuai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Undang-undang yang sudah di tetapkan oleh Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

Karena secara tidak langsung respon dari desa terpadu dengan mengundang jurnalis maupun media tersebut awalnya di dorong oleh stimulus dari PKBL(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dan kemudian menghasilkan persepsi dan kognisi yang akan di ingat dalam pikiran berita yang sudah masuk di koran tersebut, sehingga me motivasi teman-teman desa terpadu mengundang jurnalis maupun media.

Respon program Bina Lingkungan yang di hasilkan dalam proses pembentukan citra adalah stimulus yang di berikan kepada pihak SD Negeri Sedati Agung menghasilkan respon yang baik dan tanpa di minta di lakukan karena terdorong oleh motivasinya terhadap PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda yang menghasilkan presepsi citra perusahaan dalam menjalankan tugas dan fungsi dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan baik sehingga manfaatnya dapat di rasakan oleh masyarakat sekitar Bandara Juanda.

Berita yang dimuat di koran tersebut akan menjadi konsumsi masyarakat luas. Yang dimana menjadi stimulus dan menghasilkan persepsi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Yang akan menjadi diingat masyarakat dan juga untuk pengetahuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat tentang PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) yang nantinya akan menghasilkan sikap penerimaan dan motivasi berupa dukungan untuk operational Bandara Juanda, agar dapat berjalan dengan lancar dan baik, sehingga respon yang di berikan masyarakat juga baik terhadap citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan data, penulis memperolehkesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra perusahaan sebagai berikut :

1. Strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra perusahaan adalah menjalin komunikasi dan silaturahmi yang baik kepada masyarakat sekitar Bandara Juanda dan juga mitra-mitra usaha binaannya. Dengan cara turun langsung ke lapangan atau ke lingkungan masyarakat dan mengkomunikasikan dengan baik apa yang bisa di bantu dan apa yang di butuhkan masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya di kecamatan Sedati. Serta melakukan monitoring terhadap mitra-mitra usaha binaan yang sudah meminjam permodalan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda bagaimana perkembangan usahannya dengan memberikan pelatihan management, pengelolaan usaha, dan fasilitas promosi yang dapat memotivasi agar usahannya dapat berkembang dengan baik. Dalam Program

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemitraan terdapat beberapa sektor yaitu, industry, jasa, perdagangan, perikanan, peternakan, dan perkebunan. Sedangkan Program Bina Lingkungan terdapat tujuh sektor bantuan yaitu, bencana alam, pendidikan, kesehatan, sarana umum, sarana ibadah, pelestarian alam, dan pelepasan kemiskinan. Karena pelaksanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) itu sendiri juga tidak terlepas dengan hubungan baik dengan masyarakat sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati.

2. Proses *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dalam mempertahankan citra perusahaan adalah bermula proses pembentukan citra yang kemudian dipertahankan melalui strategi menjalin komunikasi dan silaturahmi dengan cara turun langsung ke masyarakat yang sesuai sasaran dalam bantuan inisiatif dan monitoring mitra binaan yang sudah di berikan oleh *Corporate Social Responsibility (CSR)*sebagai stimulus yang akan menimbulkan persepi bahwa perusahaan telah menjalankan tugasnya dengan baik dan membantu lingkungan serta mitra binaannya, itu menghasilkan kognisi yang akan selalu di ingat oleh masyarakat maupun mitra binaan, kemudian akan menimbulkan sikap yaitu berupa penerimaan, dan muncul motivasi masyarakat dalam bentuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dukungan kepada operational Bandara Juanda, yang akan menghasilkan respon tersendiri dari bantuan yang di berikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Junada terhadap desa terpadu sendiri untuk mengundang wartawan dan jurnalistik pada saat acara penyaluran dana Bina Lingkungan di Desa Terpadu. Dan akhirnya berita tersebut dimuat dikoran. Dan nantinya informasi tersebut menjadi stimulus bagi masyarakat luas tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, yang nantinya akan meghasilkan citra yang baik. Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwaPKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dapat mempertahankan citra perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan analisis pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, maka penulis memberikan saranyang mungkin dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak Perusahaan dalammengatasi berbagai kekurangan yang ada, yaitu **:**

1. Dalam pelaksanaan Corporate Social Responsibility atau PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) di harapkan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

benar-benar diharapkan tepat sasaran, dalam artian dalam program Bina Lingkungan untuk masyarakat atau instansi yang benar-benar membutuhkan bantuan. Sedangkan dalam program Kemitraan yang sudah memenuhi syarat akan di evaluasi dengan fokus dalam sektor usaha apa yang akan di bantu PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. Dalam artian fokus kepada satu sektor usaha yang akan di bantu dan di bina agar manfaatnya benar-benar di rasakan oleh mitra-mitra usaha binaan Corporate Social Responsibility PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda.

2. Dengan adannya bantuan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda untuk masyarakat sekitar Bandara Juanda maupun instansi-instansi lain. Manfaatnya bisa dirasakan dan di manfaatkan bantuannya di kelola agar bertahan lama dan lebih maju agar dapat kembali ke masyarakat sekitar Bandara Juanda maupun instansi-instansi lainnya.
3. Demi keberlangsungan pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) operational PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda hendaknya tetap di pertahankan dengan baik dan lancar, agar dukungan dari masyarakat untuk operational Bandara dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kembali bantuannya ke masyarakat sekitar Bandara Juanda dan instansi-instansi lainnya.

4. Program PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda, Bina Lingkungan dalam sektor pelestarian alam semoga lebih di pikirkan lagi untuk di masa yang akan datang agar lingkungan di sekitar Bandara Juanda khususnya kecamatan Sedati dapat berkembang dengan baik dan bagus sesuai dalam ketetapan program PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dalam Kementrian BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

A. Tafsir Al-Qur'an

al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Lid Diraasatil Qur'aniyyah - Riyadh, terbit 1435 H

B. Artikel

Edi Suharto, Pekerjaan Sosial Industri, CSR dan ComDev, Workshoptentang Corporate Social Responsibility(CSR), Lembaga Studi Pembangunan (LSP)-STKS, Bandung, 29 Nopember 2006

Susilo Adi, Jurnal Spirit Publik Implementasi CSR Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan, Vol.4, No.2, 2014, hal. 129.

Putri, Febrina Permata, Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) dalam Mempertahankan Citra "Studi Deskriptif Kualitatif di PT. Angkasa Pura 1 Adisutjipto Yogyakarta Pada Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, Skripsi, Publikasi, FE-UIN Sunan Kalijaga, 2012.

Sugiharto, Drajat Andi, Implementasi Corporate SocialResponsibility dalam Pembentukan Citra PT. PINDAD PERSERO. Skripsi, Publikasi, UIN Sunan Gunung Djati, 2012.

Yusuf, Muhammad, Implementasi CSR PT. Indocement Tunggal Prakasa TBK dalam Pemberdayaan Masyarakat di Cupang Cirebon Jawa Barat. Skripsi, Publikasi, FT-Universitas Negeri Yogyakarta, 2011.

Kafsoh, Nur Afni, Pelaksanaan Program Kerja CSR PT. DJARUM dalam Meningkatkan Produktivitas Masyarakat. CSR PT. DJARUM (Studi Kasus Program Community Empowerment di Desa Sodo, Paliyan, Gunungkidul Yogyakarta). Skripsi, Publikasi, FD-UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

Shabir, Nurul Inayah, Implementasi Corporate SocialResponsibility melalui CommunityDevelopment PT. Semen Tonasa. Skripsi, Publikasi, FE-Universitas Hasanuddin Makassar, 2009..

Trimanah, "Reputasi Dalam Kerangka Kerja Public Relations", Jurnal Ilmiah Komunikasi, No. 1, Vol. 3, (Februari-Juli 2012), 3.

Putri Fitriani, "Pengaruh Kegiatan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan", (Skripsi--Universitas Indonesia, 2012), 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Buku

Ardianto, Soemirat.2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Karya.

Yusuf, Wibisono.2007. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate SocialResponsibility)*. Jakarta: Gramedia

Suharto,Edi.2007.*Pekerjaan SosialdiDuniaIndustri; Memperkuat Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility).* Bandung:Rcfika Aditama

Ardianto,Soemirat.2007. Dasar-Dasar *Public Relations*. Bandung:Simbiosa Rekatama

Arko, Sukatendel.1990.*Public Relations Perusahaan*. Bandung: Fikom Unpad.

Melliong.2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.

Jhon, Best.1982.*Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, (2013),hlm. 236.

Maleong, Lexy.1991. *Metode Penelitian Kualitati*. Bandung: Remaja Karja.

Sugiyono.2007.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Philip,Kotler.2005.*Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid Dua Erlangga.

Frank, Jefkins.2003. *Public Relations, Edisi Kelima, Terjemahan Daniel Yadin*. Jakarta: Erlangga.

Onong, Effendy.2007.*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.*Bandung: Rosda Karya.

Dedi, Mulyana. 2008.*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rodakarya.

Yusuf, Abidin.2015. *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Humaidi. *Teori Komunikasi Dan Strategi Dakwah*. Malang: UMM Press.

Yuliani, Sujiono.2004. *Metode Pengembangan Kognitif*. Jakarta: Universitas Terbuka

Saifuddin, Azwar.2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogykarta: Pustaka Belajar

Siagian, Adisucipto.2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja.*Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jalaludin, Rahmat.1999.*Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Internet

http://infopkbl.bumn.go.id/

https://ap1.co.id/id/information/info-pkbl/bina-lingkungan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id