

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | i       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....               | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                | iii     |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK</b> ..... | iv      |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                     | v       |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....               | vi      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | x       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | xii     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xvi     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xvii    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                   | xviii   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                           | xix     |
| <b><i>ABTRACT</i></b> .....                    | xx      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | 1       |
| A. LATAR BELAKANG .....                        | 1       |
| B. RUMUSAN MASALAH .....                       | 9       |
| C. TUJUAN PENELITIAN .....                     | 10      |
| D. MANFAAT PENELITIAN .....                    | 10      |
| E. TINJAUAN PUSTAKA .....                      | 11      |

|  |    |
|--|----|
| 1. Penelitian Terdahulu .....                        | 11 |
| 2. Kerangka Pemikiran.....                           | 14 |
| a. <i>Corporate Social Responsibility</i> .....      | 14 |
| b. Manajemen <i>Public Relations</i> .....           | 17 |
| c. <i>Result Chains</i> .....                        | 21 |
| d. <i>Standard International CSR ISO 26000</i> ..... | 27 |
| F. METODE PENELITIAN.....                            | 30 |
| 1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian .....         | 30 |
| 2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....                 | 31 |
| 3. Narasumber .....                                  | 31 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 31 |
| a. Data Primer.....                                  | 32 |
| 1) Wawancara.....                                    | 32 |
| 2) Observasi .....                                   | 33 |
| 3) Dokumen.....                                      | 34 |
| b. Data Sekunder.....                                | 34 |
| 5. Teknik Analisis Data.....                         | 35 |
| a. Pengumpulan Data .....                            | 36 |
| b. Reduksi Data.....                                 | 36 |
| c. Penyajian Data .....                              | 37 |
| d. Penarikan Kesimpulan .....                        | 37 |
| 6. Validitas Data.....                               | 37 |

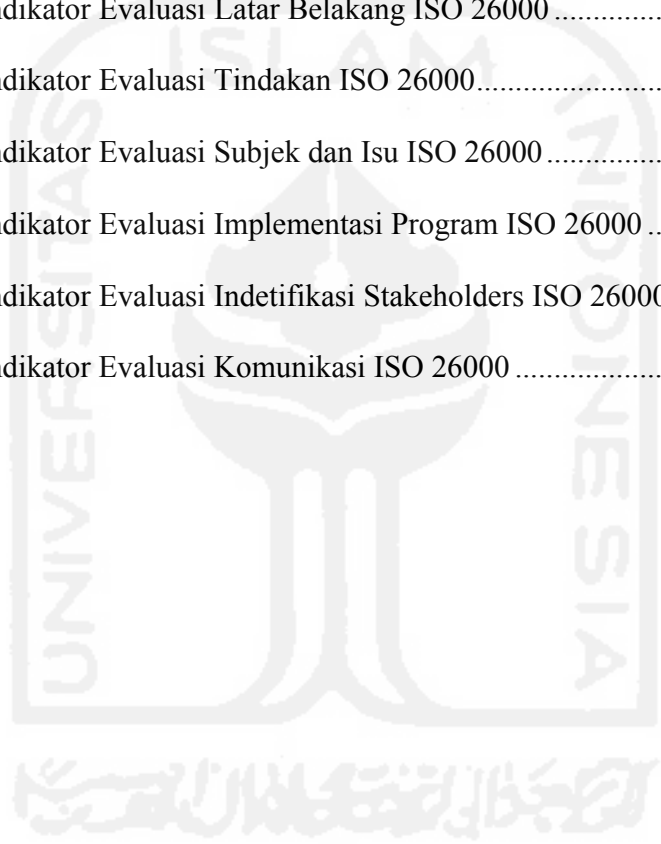
|  |    |
|--|----|
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b> .....   | 39 |
| A. Sejarah PT Indonesia Power UBP Suralaya .....   | 39 |
| B. Nilai Budaya dan Visi Misi PT Indonesia Power UBP Suralaya.....                           | 39 |
| C. Logo Perusahaan .....   | 41 |
| D. Divisi <i>Community Development</i> .....   | 43 |
| E. Struktur Organisasi <i>Community Development</i> PT Indonesia Power<br>UBP Suralaya ..... | 44 |
| F. Program <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Indonesia Power UBP<br>Suralaya .....   | 46 |
| 1. <i>Community Assitance</i> .....  | 47 |
| 2. <i>Community Empowerment</i> .....  | 49 |
| 3. <i>Community Relations</i> .....  | 51 |
| <b>BAB III TEMUAN PENELITIAN</b> .....   | 54 |
| A. Program <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Indonesia Power UBP<br>Suralaya.....    | 55 |
| 1. Program <i>Community Empowerment</i> PT Indonesia Power UBP<br>Suralaya.....              | 58 |
| a. Latar Belakang .....  | 61 |
| b. Lokasi Penelitian.....  | 65 |
| c. Implementasi Program Mitra Binaan.....  | 66 |
| 2. Proses Implementasi CSR dengan Manajemen Public Relations .....                           | 71 |
| 1. <i>Fact Finding</i> .....   | 71 |

|  |     |
|--|-----|
| 2. <i>Planning</i> .....                                       | 73  |
| 3. <i>Action and Communication</i> .....                       | 76  |
| 4. <i>Evaluation</i> .....                                     | 81  |
| 3. Evaluasi Implementasi CSR dengan <i>Results Chain</i> ..... | 83  |
| 1. <i>Input</i> .....  | 83  |
| 2. <i>Aktivitas</i> .....                                      | 87  |
| 3. <i>Output</i> .....   | 90  |
| 4. <i>Outcome</i> .....  | 93  |
| 5. <i>Final Outcome</i> .....                                  | 94  |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....                                 | 98  |
| A. Manajemen Public Relations.....                             | 98  |
| 1. Fact Finding.....   | 98  |
| 2. Planning.....   | 99  |
| 3. Action and Communication.....                               | 100 |
| 4. Evaluation.....   | 101 |
| B. Result Chains.....  | 103 |
| 1. <i>Input</i> .....  | 103 |
| 2. <i>Aktivitas</i> .....                                      | 104 |
| 3. <i>Output</i> .....   | 106 |
| 4. <i>Outcome</i> .....  | 107 |
| 5. <i>Final Outcome</i> .....                                  | 109 |
| C. Evaluasi Standard International CSR ISO 26000.....          | 110 |

|  |     |
|--|-----|
| 1. Konsep dan waktu yang mendukung tanggung jawab sosial.....  | 111 |
| 2. Latar belakang dan karakteristik tanggung jawab sosial.....   | 114 |
| 3. Adanya praktik yang mendukung kegiatan tanggung jawab sosial  | 117 |
| 4. Subjek inti dan isu tanggung jawab sosial .....   | 120 |
| 5. Mengintegrasikan, mengimplementasikan, mempromosikan<br>tindakan atau kegiatan tanggung jawab sosial melalui kebijakan<br>dan praktik dalam ruang lingkupnya..... | 123 |
| 6. Mengidentifikasi dan mempererat hubungan dengan stakeholder.  | 127 |
| 7. Mengkomunikasikan segala informasi yang mendukung kegiatan<br>tanggung jawab sosial .....   | 130 |
| D. Analisis SWOT .....   | 134 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....   | 139 |
| A. Kesimpulan.....   | 139 |
| B. Keterbatasan Penelitian .....   | 140 |
| C. Saran .....   | 141 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |     |
| <b>LAMPIRAN</b>  |     |

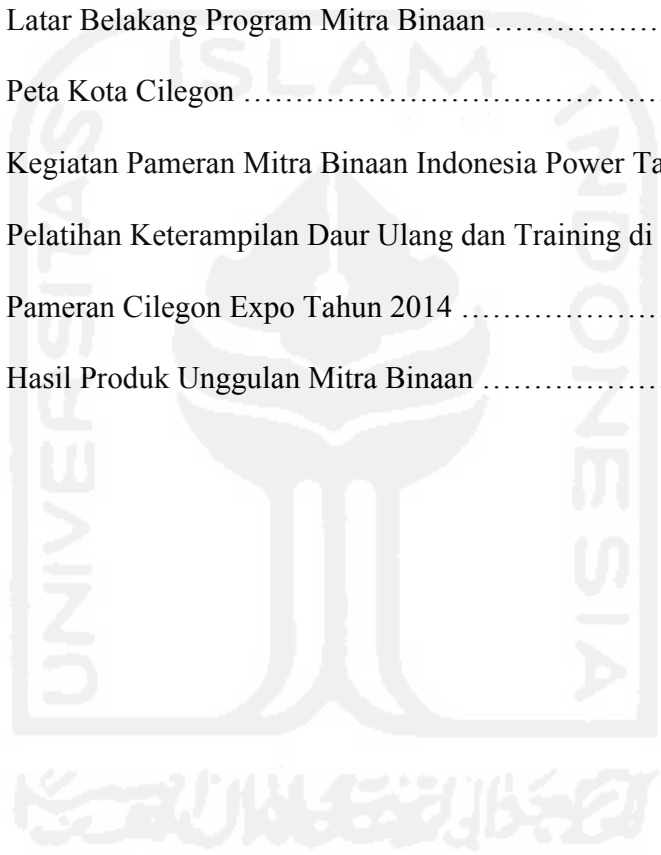
## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 3.6. Program <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Indonesia Power<br>UBP Suralaya..... | 88  |
| Tabel 4.1. Indikator Evaluasi Konsep ISO 26000 .....  | 113 |
| Tabel 4.2. Indikator Evaluasi Latar Belakang ISO 26000 .....                                      | 116 |
| Tabel 4.3. Indikator Evaluasi Tindakan ISO 26000.....   | 119 |
| Tabel 4.4. Indikator Evaluasi Subjek dan Isu ISO 26000 .....                                      | 123 |
| Tabel 4.5. Indikator Evaluasi Implementasi Program ISO 26000 .....                                | 126 |
| Tabel 4.6. Indikator Evaluasi Indentifikasi Stakeholders ISO 26000.....                           | 129 |
| Tabel 4.7. Indikator Evaluasi Komunikasi ISO 26000 .....  | 132 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1. Bagan Implementasi <i>Results Chain</i> .....               | 22 |
| Gambar 2.1. Logo PT. Indonesia Power UBP Suralaya .....                 | 41 |
| Gambar 2.2. Struktur Divisi Humas UBP Suralaya .....                    | 44 |
| Gambar 3.1. Latar Belakang Program Mitra Binaan .....                   | 64 |
| Gambar 3.2. Peta Kota Cilegon .....                                     | 65 |
| Gambar 3.3. Kegiatan Pameran Mitra Binaan Indonesia Power Tahun 2013... | 68 |
| Gambar 3.4. Pelatihan Keterampilan Daur Ulang dan Training di SDN Kahal | 69 |
| Gambar 3.5. Pameran Cilegon Expo Tahun 2014 .....                       | 70 |
| Gambar 3.7. Hasil Produk Unggulan Mitra Binaan .....                    | 91 |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengajuan Penelitian

Lampiran 2 : Surat Penerimaan Penelitian

Lampiran 3 : Surat Selesai Penelitian

Lampiran 4 : Transkrip Wawancara

Lampiran 5 : Field Note Observasi

