

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM CSR 'BANK SAMPAH' TERHADAP
CORPORATE IMAGE PT PLN BAGI NASABAH BANK SAMPAH
SURABAYA**



Disusun Oleh :

Michelle Bella Angelina

NRP. 1423015066

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2018

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM CSR ‘BANK SAMPAH’ TERHADAP
CORPORATE IMAGE PT PLN BAGI NASABAH BANK SAMPAH
SURABAYA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh :

Michelle Bella Angelina

NRP. 1423015066

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Michelle Bella Angelina

NRP : 1423015066

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Pengaruh Program CSR 'Bank Sampah' terhadap *Corporate Image* PT PLN bagi Nasabah Bank Sampah Surabaya adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya,

Penulis



Michelle Bella Angelina

NRP. 1423015066

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

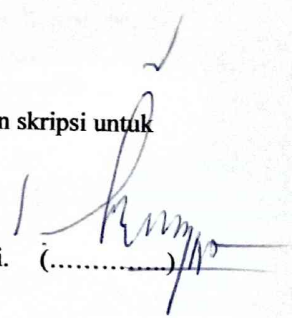
**PENGARUH PROGRAM CSR 'BANK SAMPAH' TERHADAP
CORPORATE IMAGE PT PLN BAGI NASABAH BANK SAMPAH
SURABAYA**

Oleh :

Michelle Bella Angelina

NRP. 1423015066

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si. 

NIK. 142.LB.0882

Pembimbing II : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. 

NIK. 142.09.0647

Surabaya, 23 November 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Proposal
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : 18 Januari 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Anastasia Y. W., S.Sos., M.Med.Kom. (.....)
NIK. 142.09.0634
2. Sekretaris : Dr. Judy Djoko Wahjono T., M.Si. (.....)
NIK. 142.LB.0882
3. Anggota : Theresia Intan P. H., S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIK. 142.10.0651
4. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....)
NIK. 142.09.0647

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Michelle Bella Angelina

NRP : 1423015066

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul :

**Pengaruh Program CSR 'Bank Sampah' terhadap *Corporate Image*
PT PLN bagi Nasabah Bank Sampah Surabaya**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Januari 2019

Yang menyatakan



Michelle Bella Angelina

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas berkat dan kasih karunia Tuhan Yesus Kristus, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Atas segala kemudahannya, segala proses dalam pengerjaan skripsi ini telah dilancarkan. Pengerjaan skripsi ini dilakukan dengan penuh semangat dan usaha yang maksimal. Selasainya skripsi ini merupakan sebuah awal bagi peneliti dalam meraih tujuan utama dalam hidup.

*“Don’t worry about anything. Instead,
pray about everything. Tell God what
you need and thank Him for all He has
done.”*

- *Philippians 4:6* -

Surabaya, 26 November 2018

KATA PENGANTAR

Terimakasih kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan perkenanan-Nya, penulis diberi kelancaran dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu tanggung jawab dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan beberapa pihak yang berperan besar bagi peneliti. Adapun bantuan yang diberikan berupa bimbingan dan dukungan, sehingga pengerjaan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menguatkan, membimbing, dan menyertai peneliti dengan kasih karunia-Nya sehingga skripsi ini selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Kepada Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si. dan Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing 1 dan 2 peneliti yang telah membimbing mulai dari pengerjaan proposal hingga skripsi.
3. Kepada Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. dan Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. yang telah menguji dan membimbing peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Eko Wardhana dan Sridewi yang selalu memberi dukungan waktu, materi, sekaligus yang selalu menemani peneliti di saat apapun selama proses pengerjaan skripsi.

5. Seluruh keluarga peneliti yang terus mendorong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
6. Reinaldy Kasenda yang selalu memberikan waktunya dengan selalu menemani untuk membantu dan mendukung penuh peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rebecca Martha yang selalu menjawab, mendengarkan keluh kesah dan membimbing peneliti saat peneliti mengalami kebingungan dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Hellen Oktavia Tanujaya selaku teman peneliti sejak SD, yang bersedia meminjamkan laptopnya dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada Regina Siddharta selaku teman peneliti sejak TK yang bersedia membantu peneliti di detik-detik terakhir pengumpulan skripsi ini.
10. Kepada Ellen Tesalonika, Theofilus Teguh, Febie Ajeng, Bono Bagas, dan Ratri sebagai teman seperjuangan peneliti sejak awal masuk perkuliahan.
11. Kepada para pengurus Bank Sampah Unit yang selalu menerima peneliti dengan baik dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.
12. Para nasabah Bank Sampah yang sudah menyempatkan dalam pengisian kuesioner peneliti demi tercapainya skripsi ini.
13. Xena, Neffer, Mega, dan Yovita yang merupakan teman seperjuangan peneliti dalam menempuh kelulusan 3,5 tahun ini.
14. Kepada teman – teman lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Demikian peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun pembacanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	12
I.3. Tujuan Penelitian	12
I.4. Batasan Masalah	13
I.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1. Kerangka Teori	15
II.1.1 <i>Public Relations</i>	15
II.1.2 <i>CSR (Corporate Social Responsibility)</i>	19

II.1.3 <i>Corporate Image</i>	24
II.2. Nisbah Antar Konsep	29
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	31
II.4. Hipotesis	32
BAB III. METODE PENELITIAN	33
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
III.2. Metode Penelitian	33
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	34
III.4. Definisi Konseptual	34
III.4.1 CSR (<i>Corporate Social Responsible</i>)	34
III.4.2 <i>Corporate Image</i>	35
III.5. Definisi Operasional	35
III.6. Populasi dan Sampel	38
III.7. Teknik Penarikan Sampel	40
III.8. Teknik Pengumpulan Data	41
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	42
III.9.1 Teknik Validitas	42
III.9.2 Teknik Reliabilitas	43
III.10. Teknik Analisis Data	45
III.10.1 Uji Normalitas	46
III.10.2 Uji Linieritas	47
III.10.3 Analisis Korelasi	48
III.10.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	48
III.10.5 Uji Signifikansi Hipotesis	49
III.10.6 Skala Interval	49
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	51
IV.1.1 Gambaran Umum Program CSR Bank Sampah Surabaya.....	52
IV.1.2 Nasabah Bank Sampah Surabaya.....	55
IV.1.3 Profil PT PLN	56
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
IV.2.1 Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas CSR	58
IV.2.2 Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>Corporate Image</i>	60
IV.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	61
IV.3.1 Deskripsi Identitas Responden	61
IV.3.1.1 Jenis Kelamin	61
IV.3.1.2 Usia	62
IV.3.1.3 Pekerjaan	63
IV.3.2 Interval Pengukuran <i>Corporate Social Responsibility</i>	64
IV.3.3 Deskripsi Variabel X (CSR)	65
IV.3.3.1 <i>Profit</i>	65
IV.3.3.2 <i>People</i>	68
IV.3.3.3 <i>Planet</i>	71
IV.3.3.4 Deskripsi Hasil Variabel X (CSR).....	75
IV.3.4 Interval Pengukuran <i>Corporate Image</i>	76
IV.3.5 Deskripsi Variabel Y (<i>Corporate Image</i>).....	77
IV.3.5.1 <i>Primary Impression</i>	77
IV.3.5.2 <i>Familiarity</i>	79

IV.3.5.3 <i>Perception</i>	82
IV.3.5.4 <i>Preference</i>	84
IV.3.5.5 <i>Position</i>	86
IV.3.5.6 Deskripsi Hasil Variabel Y (<i>Corporate Image</i>).....	89
IV.3.6 Uji Normalitas	90
IV.3.7 Uji Linieritas	91
IV.3.8 Analisis Korelasi	92
IV.3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana	93
IV.3.10 Uji Signifikansi Hipotesis	95
IV.3.11 Analisis Tabulasi Silang	96
IV.3.11.1 Analisis Tabulasi Silang Identitas dengan <i>Corporate Image</i>	96
IV.4. Pembahasan.....	99
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	102
V.1. Kesimpulan	102
V.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Cantolan Listrik	8
Gambar II.1 Konsep <i>triple bottom line</i>	20
Gambar IV.1 Bantuan PT PLN berupa alat transportasi.....	54
Gambar IV.2 Buku tabungan nasabah Bank Sampah	56
Gambar IV.3 <i>Banner</i> pada saat pelaksanaan sosialisasi	81
Gambar IV.4 Grafik Uji Normalitas	91
Gambar IV.5 Grafik Uji Linieritas.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jumlah Responden	40
Tabel IV.1 Hasil Pengujian Validitas <i>Corporate Social Responsibility</i>	58
Tabel IV.2 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Corporate Social Responsibility</i> ..	59
Tabel IV.3 Hasil Pengujian Validitas <i>Corporate Image</i>	60
Tabel IV.4 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Corporate Image</i>	60
Tabel IV.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel IV.7 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel IV.8 Kategori Skor Interval <i>Corporate Social Responsibility</i>	65
Tabel IV.9 Indikator <i>Profit</i>	66
Tabel IV.10 Indikator <i>People</i>	69
Tabel IV.11 Indikator <i>Planet</i>	72
Tabel IV.12 Hasil CSR	75
Tabel IV.13 Kategori Skor Interval <i>Corporate Image</i>	77
Tabel IV.14 Indikator <i>Primary Impression</i>	77
Tabel IV.15 Indikator <i>Familiarity</i>	80
Tabel IV.16 Indikator <i>Perception</i>	83
Tabel IV.17 Indikator <i>Preference</i>	85
Tabel IV.18 Indikator <i>Position</i>	87
Tabel IV.19 Hasil <i>Corporate Image</i>	89
Tabel IV.20 Uji Normalitas	90
Tabel IV.21 Uji Linieritas.....	91
Tabel IV.22 Korelasi CSR terhadap <i>corporate image</i>	93

Tabel IV.23 <i>Coefficients</i> Regresi CSR terhadap <i>corporate image</i>	94
Tabel IV.24 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan <i>Corporate Image</i>	96
Tabel IV.25 Tabulasi Silang Usia dengan <i>Corporate Image</i>	97
Tabel IV.26 Tabulasi Silang Pekerjaan dengan <i>Corporate Image</i>	98

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Bagan Kerangka Konseptual	31
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisisioner	109
Lampiran II. Hasil <i>Coding</i> Kuisisioner	113
Lampiran III. Data Responden	119
Lampiran IV. Uji Validitas CSR	122
Lampiran V. Uji Validitas <i>Corporate Image</i>	124
Lampiran VI. Uji Reliabilitas	127
Lampiran VII. Frekuensi	127
Lampiran VIII. Uji Normalitas	132
Lampiran IX. Uji Linieritas	133
Lampiran X. Korelasi	133
Lampiran XI. Regresi	134
Lampiran XII. Tabulasi Silang	134

ABSTRAK

Michelle Bella Angelina. NRP 1423015066. Pengaruh Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ‘Bank Sampah’ terhadap *Corporate Image* PT PLN bagi Nasabah Bank Sampah Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori yang mengatakan bahwa *Corporate Social Responsibility* dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. PT PLN dalam usahanya memperbaiki aliran listrik di beberapa wilayah mendapatkan kesulitan dalam melakukan pendekatan kepada masyarakat sekitar. Program CSR dilaksanakan sebagai usaha perusahaan dalam memberi keuntungan bagi masyarakat sekitar. Hal ini dikarenakan, dalam usaha memperbaiki aliran listrik membuat masyarakat keberatan dalam membayarkan tagihan listrik. Program ‘Bank Sampah’ ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran listrik melalui sampah. CSR ‘Bank Sampah’ yang dilaksanakan PT PLN berkaitan dengan lingkungan sekaligus turut serta dalam pelestarian lingkungan. CSR ini dilakukan dengan memberikan bantuan berupa fasilitas-fasilitas dalam mendukung program ini. CSR dinilai berdasarkan tiga indikator, yaitu *profit*, *people*, dan *planet*, sedangkan *corporate image* dinilai berdasarkan *primary impression*, *familiarity*, *perception*, *preference*, dan *position*. Jenis penelitian ini adalah eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan merupakan metode survei yang mengukur pernyataan responden dengan skala linkert. Hasil dari penelitian ini diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara program CSR ‘Bank Sampah’ terhadap *corporate image* PT PLN. Hal ini berarti apabila PT PLN terus memperbaiki program CSR Bank Sampah, maka *corporate image* PT PLN semakin positif.

Kata Kunci: CSR, Bank Sampah, *Corporate Image*, Pengaruh

ABSTRACT

Michelle Bella Angelina. NRP 1423015066. The Influence of Corporate Social Responsibility 'Bank Sampah' to Corporate Image PT PLN for customer of Bank Sampah Surabaya.

This study aims to test the theory that Corporate Social Responsibility is able to influence the image of a company. PT PLN on its attempt to fix the electric current in some regions is having difficulty in approaching local communities. CSR program was held as the company's effort in giving advantage to local communities. This CSR program is created to answer the community's problem which is the difficulty in paying the electricity bill. This 'Bank Sampah' program facilitates the community in paying the electricity bill. 'Bank Sampah' CSR that is held by PT PLN is related to the environment while participating in environmental conservation. This CSR is done by providing assistance in the form of facilities to support this program. CSR is assessed based on three indicators namely profit, people, and the planet, while corporate image is assessed based on primary impression, familiarity, perception, preference, and position. The type of this research is explanative with the quantitative approach. The method that is used in this research is survey which measures respondents statements with a linkert scale. The result from this research is known that there is a significant influence between CSR 'Bank Sampah' program to PT PLN's corporate image. This means that if PT PLN improve their CSR 'Bank Sampah' program, then PT PLN's corporate image will also be more positive.

Keywords: CSR, Bank Sampah, Corporate Image, Influence