

IMPLEMENTASI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

**(Studi Kasus Implementasi Fungsi *Public Relations* Dalam Mendukung
Pelaksanaan Program *Internet Goes To School* Sebagai Bentuk
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT Telkom Kandatel Yogyakarta)**

**The Implementation of Public Relations Function in
Corporate Social Responsibility**

**(Case Study on The Implementation of Public Relations Function in Support
Realization Internet Goes To School Program as
Corporate Social Responsibility PT. Telkom Kandatel Yogyakarta)**

Skripsi



Oleh

**Fenni Liestya Paramitha
NIM. 20020530066**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PC
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Created with

n nitro^{PDF} professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

Motto

Telah pasti datangnya ketetapan Allah, maka janganlah kamu meminta agar disegerakan (datang)nya.

(QS. An-Nahl :1)

Barangsiapa yang bertaqwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar.

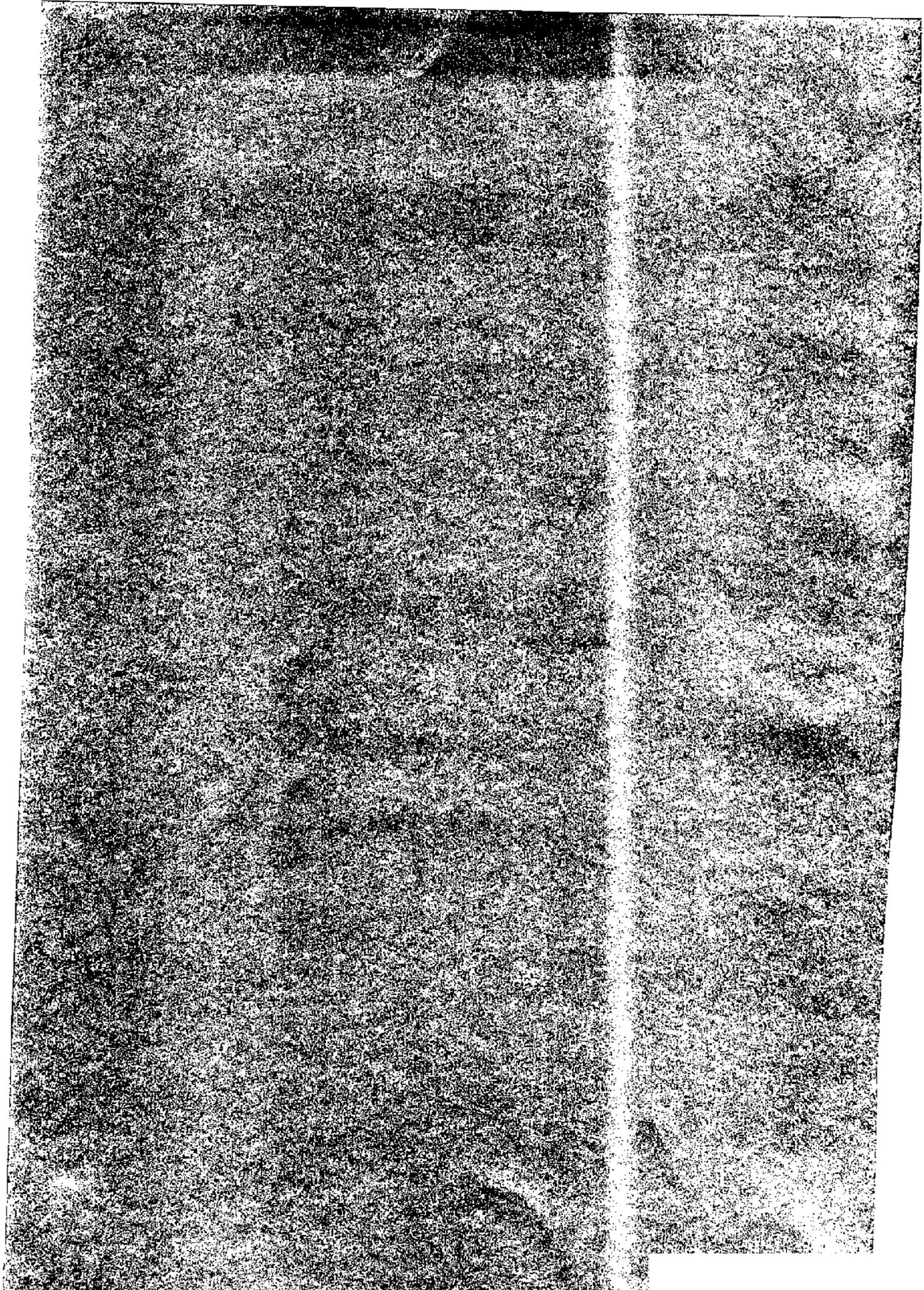
(QS. Ath-Thalaq:2)

*Ingatlah saat kau sukses
Aku akan bahagia sekali
Tapi ingat juga
Saat kau gagal
Kau boleh datang padaku
Hanya sedikit dalam hidup yang tak dapat kita bagi
Kita berbagi masa sulit juga
Karena cintaku
Tanpa syarat
Itulah yang kuberikan padamu*

(inspired by: Goerge E Young)

To bring out the best in you, surround yourself with positive people

(Inspiring Qoutes)



Created with

 **nitro**^{PDF} professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

Halaman Persembahan

Ku persembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang ada dan pernah ada dalam kehidupanku. Mereka yang memberikan inspirasi dalam setiap kaki ku melangkah. Karena mereka aku disini, dan karena mereka pula aku bisa menjalani semua ini. Terucap terimakasih yang tulus dari lubuk hatiku yang paling dalam, yang mungkin tak terucapkan langsung dan tak diketahui semua, bahwa betapa aku mencintai mereka semua dengan caraku sendiri, bangga memiliki mereka dengan segala kekurangannya masing-masing, bahagia meski tak jarang sakit karenanya. Segala maaf yang dalam juga teruntuk mereka semua. Apa yang kuperbuat tidaklah sempurna. Aku sadari itu semua nyata atau tidak pasti pernah membuat kecewa dan terkadang mungkin menyakiti. Itu semua ada, karena inilah hidup kita. Mereka, aku, kamu, dan kalian semua..ada untuk menjalani hidup ini...

Berikut pujiku pada mereka yang sedikit banyak telah menggoreskan tinta emasnya dalam kehidupanku:

Special thanx to Allah SWT, karenaNya aku ada dan diciptakan sebagai makhlukNya yang paling sempurna. Terimakasih ya Allah...telah Kau berikan aku hidup yang tak sempurna ini, segala yang Kau pilihkan untukku adalah yang terbaik untukku, sekalipun aku tidak menyukainya. Terimakasih karena aku umatMu ya Allah...

Bersama Rasulullah dan Al Quran yang kupercaya, adalah mukjizat dan obat yang paling mujarab di muka bumi ini.

Terimakasihku juga yang tak terhingga kepada Papa dan Mama. Berjuta kata yang ingin terucap namun tak bisa. Semua sirna sesaat ketika mendengar suara bahagia dari seberang sana. Banyak cinta, kasih, dan kesabaran yang telah diberikan untukku. Ini hanyalah sebagian kecil yang baru bisa kuberikan saat ini, karena sadar semua itu tak kan bisa terbalaskan sampai kapanpun. Bahagia dan bangga yang pasti dirasakan, meski tak pernah terucap, hanya dalam hati saja. Bahwa fenni bangga menjadi anak papa dan mama.

Kepada dua anak kecil dirumah, yang sekarang sudah 'ga mau dibilang kecil. Riezki dan Ferdi. Akhirnya setelah jauh, kalian bisa juga jadi kebanggaan teteh disini (ada yang dijadikan bahan buat diceritain ke orang-orang). Bahagia karena punya adik..

Alm. Bapak dan Mbah.. yang hingga diakhir hidupnya selalu bersamaku. Teringat banyak cerita, tawa, dan bahagia masa lalu yang kini hanya bisa dikenang. Terimakasih telah ada bersamaku, menjaga dan menemani masa kecilku. Untuk cinta kasih kalian yang selalu dan tak kan pernah dilupakan. Istirahatlah dalam damai disisiNya.

Kakek dan nenek buat doanya, kasih sayang yang tidak akan putus. Fenni yang pertama akhirnya bisa juga lulus. Maaf nih agak tertunda..semoga bisa datang yah liat Fenni wisuda.

All of my big family yang 'ga sempat disebut satu persatu. Fenni Cuma bisa bilang terimakasih buat doa dan dukungannya selama ini.

Kehidupan tanpa sahabat rasanya belum sempurna. Dari

.....

menjadikan hidup bahagia, yang terbaik adalah persahabatan. Inilah sahabat-sahabat itu...

- ✚ Gank no name. Yang tanpa kita sadari ternyata kita selalu bersama-sama. Icha, widya, adit, tari, yenni, ayu, tari, dini, anti, vira. Thanks girls..kalian telah beri aku warna warni es em u yang begitu ber , bahkan hingga kini.
- ✚ Fera yang begitu betah dan sabar menjadi sahabatku dari es em pe sampai sekarang. Gak ada kata-kata lain selain terimakasih ya bu udah mau aku paksa-paksain jadi bagian dalam hidup aku.
- ✚ Irma yang udah jauh..selamat menempuh hidup baru. Gak ada lagi teman curhat nanti kalau pulang. Tapi Tuhan baik bu, aku dikasi gantinya yang dari muka, body, sifat, sikap mirip banget sama kamu. Sumpah!!! Tapi sayangnya dia ndak bisa dibawa ke pontianak..huhuhuhu...
- ✚ Udinia..yang selalu bisa diandalkan, kapan saja dan dimana saja. Ternyata menyenangkan sekali mengenal dirimu. Kadang bisa jadi perempuan kadang bisa jadi laki. Makasi ya bu udah mau jadi orang yang dekat dengan aku...tunggu aku disana, masih banyak hal-hal yang belum kita lakukan.
- ✚ Ipi my girl. Orang yang paling berjasa dalam hidupku selama di jogja. Aduh bu...speechless niyh!!! Yang baik-baik semua buat ipi deyh. Pastiya makasi yang sampai kapanpun ndak bisa gantiin kebaikan ipi selama ini. Dia bisa jadi mama, kakak, adik, sahabat, bahkan mau diajak berantem. Semua yang udah diberikan selama ini lagi-lagi hanya bisa dibalas dengan terimakasih

- ✚ Winda, yang entah apa bisa menyatukan kita. Aku jak lupa ngape kite bise same-same. Tapi yang pasti seru ada kamu. Meski ndak jarang bete-betean (did you realize it??), tapi kamu selalu di hati. Akan selalu jadi sahabatku, apapun dirimu, kemarin sekarang ataupun besok. Makasi ya buat semuanya selama ini.
- ✚ Rini, yang baru-baru ni ajah kita dekat. Tapi rasanya udah lama banget kenal. Makasi ya bu udah mau gabung dalam hari-hari hiruk pikukku.
- ✚ Dina, candy candy ku. Akhirnya dengan kekuatan bulan usagi bisa lulus juga neh...bareng ma candy candy. Aduh baru kenal kita, tapi kayak udah sodaraan dari lahir. Thanx to Telkom Speedy. Semoga kita masih punya banyak waktu untuk mwujudkan mimpi kita yang tertunda. Sadar gak sih loe, akhirnya kita masuk di dunia pengangguran???? Welcome to the world!!!! Nony yang juga sebagai pendatang baru dalam hidupku, ayo dong jeng jangan keasyikan kerja. Kita kan the three musketeers, masa yang lulus Cuma dua??? Semangat yah??!!!
- ✚ Aby ndutku. Makasih yah nak, udah mau bantuin aku selama ini. Duch..ntar ditinggal jangan nakal-nakal ya??? jangan banyak-banyak makan inget masa depan masih panjang!!!
- ✚ Ayi kadang-kadang. Tapi baiknya gak kadang-kadang kok!! Hehe.... warisanku dijaga dengan baik ya??!!! Makasih buanget lho udah mau jadi teman aku, disisa sisa anak kos yang masih ada. Udah baik juga sama aku, yang kadang-kadang baik ini dan kadang-kadang cantik

- ✚ Kost Pink tercinta. Akhirnya tempat inilah pelabuhan terakhirku di jogja. Makasih banyak buat Ibu yang udah baik hati nerima aku disini. Orang lama kayak kak Ade, hany, ayu, fonty, mbak dian, kak sherly aahhh...udah pada jauh semua, miss u all... orang-orang baru kayak nana, mba tami, eva (makasi buat printernya) dan semua yang banyak banget, dan saking banyaknya itu aku ampe gak tau namanya. Makasih ya...kita pernah ada dalam satu.
- ✚ Dua orang yang selalu menceriakan tempat tinggalku. Karmand dan Mba Siti. Makasihhhh yang banyak banget buat kalian berdua. Kalo gak ada kalian gak tau gimana hidupku di dalam kos-kosan ini.
- ✚ KB 5164 HD mopiku, terimakasih telah menemaniku dalam panas terik dan dinginnya hujan kota jogja. Sabar dalam hidupku, dan tak jarang rela untuk dipakai orang lain.

Semua itu ada karena cinta, kalian, mereka, dan aku. Wajah cinta itu akan selalu ada, jika disimpan di tempat yang paling indah.

Untuk yang terindah,

Dia dengan semua cinta dan kasih sayangnya, yang selalu dirangkai dalam rindu. Terimakasih telah ada dan masih ada dalam hidupku. Untuk semua yang takkan pernah terbalaskan, Kau berhasil menempati rating yang paling tinggi dalam hatiku. Tanpa kata-kata yang terucap pun dia pasti tau apa yang ada dalam hatiku. Tak kan ada sesal, karena semua tulus dari hati. Terimakasih karena telah bersamaku menjadi bagian dari diriku,

↓ Yogyakarta, dengan segala pesonanya. Siang-siangnya yang selalu panas. Tapi tetap ingin dirindukan untuk ditapaki oleh penghuninya. Malamnya jogja beserta isinya yang sebentar lagi akan kurindukan keceriaannya, terimakasih telah mengajarkan banyak hal yang tidak akan pernah kutemui jika tidak ada disini.

↓ Pontianak, disini awalku dan kuingin menjadi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum W.r. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan cinta, kasih, nikmat serta rahmatNya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terucap kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, penuntun terbaik hingga akhir zaman.

Skripsi dengan judul "Implementasi Fungsi *Public Relations* Dalam Tanggung Jawab Sosial Perusahaan" merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dari Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ucapan terima kasih patut peneliti sampaikan pada pihak yang telah membantu kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini diantaranya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak DR. Khairuddin Bashori.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Bambang Eka C.W, S.IP, M.Si.
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Ibu Tri Hastuti NR, S.Sos, M.Si dan Bapak Fajar Iqbal, M.Si.
4. Kedua Dosen Pembimbingku Ibu Yeni Rosilawati S.IP, SE, MM dan Ibu Muria Endah Sukowati S.IP, M.Si yang telah baik hati dan sabar untuk meluangkan waktunya guna membimbing dan memberikan masukan serta dukungannya selama penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Yogyakarta, untuk kesabaran, pengalaman dan ilmu yang telah diberikan selama ini.
6. Bapak Jono yang sudah banyak membantu, memberikan info-info serta dukungannya.
7. Seluruh Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk relevansi yang diberikan selama ini

8. Bapak Tri Hartono selaku *Public Relations Communications* PT Telkom Kandatel Yogyakarta atas informasi yang diberikan selama penelitian melakukan penelitian untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini.
9. Ibu Enni selaku *Public Relations Marketing* PT Telkom Kandatel Yogyakarta atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian selama ini.
10. Bapak Slamet Purnomo, Bapak Krismanto dan Bapak Ahmad Budiantoro selaku staf DATIN Kandatel Yogyakarta terimakasih atas nasehat, dukungan, masukan, informasi dan pengalamam-pengalaman berharga yang diberikan selama melakukan penelitian.
11. Ibu Endang selaku staf DATIN Kandatel Yogyakarta, selaku staf DATIN terima kasih atas kebaikan yang diberikan selama peneliti berada di kantor.
12. Noni dan Dina mahasiswa magang di divisi DATIN Kandatel Yogyakarta, terimakasih atas masukan, dukungan dan kebersamaan selama peneliti melakukan penelitian.
13. Seluruh *Sales Force Speedy*, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
14. Seluruh karyawan PT Telkom Kandatel Yogyakarta atas pelayanan yang diberikan selama melakukan penelitian.

Kepada semuanya peneliti mengucapkan terima kasih atas apa yang telah diberikan selama ini, dan mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala sesuatu yang tidak berkenan, yang selama ini peneliti lakukan. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata "sempurna". Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassallamu'alaikum Wz. Wb

Yogyakarta, 23 Juli 2007

Penulis

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv
Abstraksi	xvi
Bab I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	8
1. Konsep Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	8
1.1. Pentingnya Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	12
2. <i>Public Relations</i> Dalam Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	13
2.1. Fungsi <i>Public Relations</i>	16
2.2. Tugas Dan Peran <i>Public Relations</i>	20
3. <i>Stakeholders</i> Dalam Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	23
F. Metode Penelitian.....	27
Bab II. A. Gambaran Umum Perusahaan	
a. Latar Belakang Historis Lembaga	30
b. Visi Dan Misi PT Telkom	33
c. Logo PT Telkom.....	34
d. Kredo PT Telkom	35
e. Maskot PT Telkom	35
f. Struktur Organisasi	36

h. Makna Budaya Perusahaan	37
i. Tampilan Menyeluruh Budaya Perusahaan	41
j. Produk-Produk PT Telkom	42
B. Gambaran Umum PT Telkom Kandatel Yogyakarta	47
C. Gambaran Umum Program IG2SPT Telkom	50
Bab III. Penyajian Data Dan Analisis data	
A. Penyajian Data.....	63
1. Kedudukan <i>Public Relations</i> Dalam Pelaksanaan Program IG2S	63
2. Pelaksanaan Program IG2S Di Daerah Yogyakarta.....	68
3. Arti Penting Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Bagi PT Telkom Kandatel Yogyakarta	90
4. Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT Telkom Kandatel Yogyakarta	91
5. Tanggapan <i>Stakeholders</i> Terhadap Pelaksanaan Program IG2S Di Daerah Yogyakarta	93
6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	97
B. Analisis Kritis.....	100
1. Fungsi <i>Public Relations</i> dalam program IG2S.....	100
2. Program IG2S sebagai Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	103
BAB IV. Penutup	
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	113
Daftar Pustaka.....	115
Index	117

Daftar Gambar

Halaman

Gambar 1 Logo PT Telkom	34
Gambar 2 Kredo PT Telkom	35
Gambar 3 Maskot PT Telkom	35
Gambar 4 Struktur Organisasi PT Telkom	36
Gambar 5 Tampilan Menyeluruh Budaya Perusahaan	41
Gambar 6 Struktur Organisasi Kandatel Yogyakarta	49
Gambar 7 Daftar Peserta IG2S Daerah Yogyakarta	52