

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. SURYA TIMUR SAKTI JATIM
DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN MELALUI
PROGRAM CSR “YAMAHA *ENGINEERING SCHOOL*”
SKRIPSI



Oleh :
CINDY CLAUDIA CHANDRA
NRP. 1423013001

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2017**

SKRIPSI

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. SURYA TIMUR SAKTI JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM CSR “YAMAHA *ENGINEERING SCHOOL*”

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya



Oleh :

CINDY CLAUDIA CHANDRA

NRP. 1423013001

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

2017

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Cindy Claudia Chandra

NRP : 1423013001

Mengatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul: "*Strategi Public Relations PT. Surya Timur Sakti Jatim dalam membangun citra perusahaan melalui program CSR Yamaha Engineering School*" adalah benar adanya dan merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Segala kutipan dari pihak lain sudah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiarasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 4 Juli 2017

Penulis



Cindy Claudia Chandra

NRP. 1423013001

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. SURYA TIMUR SAKTI
JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN
MELALUI PROGRAM CSR “*YAMAHA ENGINEERING SCHOOL*”**

Oleh:

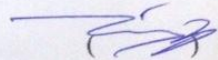
Cindy Claudia Chandra

NRP. 1423013001

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

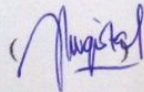
Pembimbing I : Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.

NIK. 142.10.0659



Pembimbing II : Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIK. 142.15.0849



Surabaya, 9 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Selasa, tanggal 13 Juni 2017

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

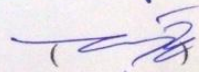
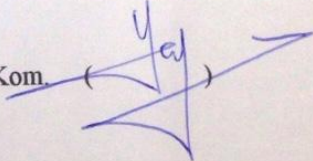
Dekan,



Yuli Nugrahenti, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom. ()
NIK. 142.10.0651
2. Sekretaris : Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. ()
NIK. 142.10.0659
3. Anggota : Finsensius Yuli P., S.Sos., M.Med.Kom. ()
NIK. 142.09.0633

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Cindy Claudia Chandra

NRP : 1423013001

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul : **STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. SURYA TIMUR
SAKTI JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN
MELALUI PROGRAM CSR “YAMAHA ENGINEERING SCHOOL”**

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

Surabaya, 4 Juli 2017

Yang menyatakan


Cindy Claudia Chandra

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi yang berjudul Strategi *Public Relations* PT. Surya Timur Sakti Jatim dalam membangun citra perusahaan melalui program CSR “*Yamaha Engineering School*” ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis baik dalam bentuk moral maupun materil, kepada dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan waktu dan ilmunya, serta para sahabat penulis yang selalu ada dan memberikan semangat disaat penulis mengalami kesulitan dalam menyelesaikan Skripsi ini. Tak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada keluarga besar PT. Surya Timur Sakti Jatim khususnya Divisi *Service* yang mau memberikan kesempatan dan waktunya bagi penulis untuk bisa melakukan penelitian tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan anugrahNya kepada penulis sehingga Proposal Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Proposal Skripsi yang berjudul Strategi *Public Relations* PT. Surya Timur Sakti Jatim dalam membangun citra perusahaan melalui program CSR “Yamaha Engineering School” ini ditulis dalam upaya melengkapi persyaratan wajib dalam menyelesaikan pendidikan jenjang S1 di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan Skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orangtua penulis, Papa dan Mama yang selalu memberikan semangat dan dukungannya baik moral maupun materiil mulai awal hingga akhir penulisan Proposal Skripsi ini.
2. Drs. Nanang Krisdinanto., M.Si dan Brigitta Revia S.F. S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih atas waktu, ilmu dan motivasi yang ibu dan bapak berikan sehingga penulis terpacu untuk bisa menyelesaikan Proposal Skripsi ini sesegera mungkin. Tanpa kesabaran kalian, penulis tidak bisa menyelesaikan tulisan ini dengan baik.
3. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Yuli Nugraheni., S.Sos., M.Si, Finsensius Yuli Purnama., S.Sos., M.Med.Kom.,

Maria Yuliasuti, M.Med.Kom., Anastasia Yuni Widyaningrum., S.Sos., Noveina Silviyani Dugis., S.Sos., MA., Theresia Intan., S.Sos., dan Ign. Rys. Deddy., S.Sos., M.Si. Terima kasih atas semua yang telah diajarkan selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan baik.

4. Staff Fakultas Ilmu Komunikasi, Bu Tina dan Pak Djati untuk kelancaran pengurusan surat keperluan administrasi penulis selama di Fikom WM.
5. Seluruh keluarga besar PT. Surya Timur Sakti Jatim khususnya Ilham Wahyudi selaku *General Manager Service* PT. Surya Timur Sakti Jatim dan Bahauddin selaku *Education Service* PT. Surya Timur Sakti Jatim yang sudah mau meluangkan waktu dan tempatnya sebagai informan bagi penulis.
6. Sahabatku, Citra. Terimakasih atas waktu dan ilmunya yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tulisan ini. Dari awal hingga akhir, sudah menemani penulis. Terimakasih ya Cicit, Tuhan berkati studimu selanjutnya.
7. Teman-teman seperjuanganku, Srikandi: Citra, Vania, Gratia, Priska, Clara, Janice, Devina, Alvita dan Anastasia. Terimakasih sudah menemani dan memberi semangat kepada penulis hingga terselesaikannya tulisan ini. Sungguh tanpa motivasi kalian penulis tidak bisa menyelesaikan tulisan ini dengan tepat waktu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Batasan Masalah.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1 Public Relations dan Citra.....	12
II.2 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	15
II.3 Studi Kasus dalam Metodologi Kualitatif.....	24
BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
III.1 Pendekatan dan jenis penelitian.....	27

III.2 Metode.....	28
III.3 Subjek Penelitian.....	28
III.4 Unit Analisis.....	28
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
III.6 Teknik Analisis Data.....	30
III.7 Teknik Triangulasi Data.....	31
BAB IV. PEMBAHASAN.....	33
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	33
IV.1.1 <i>Corporate Social Responsibility Yamaha Engineering School</i>	33
IV.1.2 PT.Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.....	37
IV.1.3 PT. Surya Timur Sakti Jatim.....	39
IV.1.4 Profil Informan.....	41
IV.2 Temuan dan Pembahasan.....	46
IV.2.1 Tahapan Strategi PR dalam Menjalankan Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	47
IV.2.2 Peran Evaluasi dalam Keberlanjutan Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	59
IV.2.3 Peran Penting Public Relations dalam sebuah Perusahaan.....	68
IV.2.4 Program CSR Menjadi Sebuah Bisnis Profit.....	74
BAB V. PENUTUP.....	80
V.1 Kesimpulan.....	80
V.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	82
---------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Peserta CSR <i>Yamaha Engineering School</i>	40
Gambar IV.2 Panitia CSR <i>Yamaha Engineering School</i>	42
Gambar IV.3 Logo CSR <i>Yamaha Engineering School</i>	43
Gambar IV.4 Logo PT. <i>Yamaha Indonesia Motor Manufacturing</i>	44
Gambar IV.5 Logo PT. <i>Surya Timur Sakti Jatim</i>	45
Gambar IV.6 Foto Profil Informan I.....	47
Gambar IV.7 Foto Profil Informan II.....	48
Gambar IV.8 Foto Profil Informan III.....	49
Gambar IV.9 Foto Profil Informan IV.....	50
Gambar IV.10 Foto Tahapan Perencanaan CSR YES.....	58
Gambar IV.11 Foto Penyebaran Kuota Peserta CSR YES.....	59
Gambar IV.12 Foto Iklan Pendaftaran CSR YES.....	60
Gambar IV.12 Foto Ruang Praktikum CSR YES.....	60
Gambar IV.13 Foto Ruang Belajar CSR YES.....	60
Gambar IV.14 Contoh form penilaian CSR YES.....	62
Gambar IV.15 Tingkatan Evaluasi Program PR.....	68
Gambar IV.16 Gambar PPT latar Belakang CSR YES.....	82

DAFTAR BAGAN

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Divisi Service PT.YIMM.....	44
Gambar IV.2 Jumlah Peningkatan Pendaftar CSR YES.....	65

ABSTRAK

Cindy Claudia Chandra NRP.1423013001. Strategi *Public Relations* PT. Surya Timur Sakti Jatim dalam membangun citra perusahaan melalui program CSR *Yamaha Engineering School*

Program *Corporate Social Responsibility* merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seorang praktisi *Public Relations*. Pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* bertujuan untuk membangun citra sebuah perusahaan. Namun kenyataannya, tidak semua program *Corporate Social Responsibility* ini dilakukan oleh seorang praktisi *Public Relations*. Oleh karena itu, banyak dari tahapan *Public Relations* yang tidak dapat diimplementasikan pada program *Corporate Social Responsibility* seperti sebagaimana seharusnya.

Pada penelitian Strategi *Public Relations* PT. Surya Timur Sakti Jatim dalam membangun citra perusahaan melalui program CSR *Yamaha Engineering School* ini, peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus dengan metode pengumpulan data melalui wawancara terstruktur dan observasi langsung kepada pelaksana program CSR *Yamaha Engineering School* dan juga dengan peserta CSR tersebut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan-tahapan *Public Relations* yang dilakukan dalam pelaksanaan program CSR *Yamaha Engineering School* belum sepenuhnya dilakukan dengan benar sesuai dengan sebagaimana seharusnya. Hal ini terjadi dikarenakan ketidakadaan peran Humas yang menjalankan strategi PR tersebut. Oleh karena tidak ada yang menjalankan peran, sehingga tahapan evaluasi yang seharusnya penting dilakukan menjadi terlewatkan. Kurangnya pelaksanaan tahapan strategi *Public Relations* disertai dengan perusahaan yang mulai menganggap program CSR ini sebagai bisnis profit membuat PT. Surya Timur Sakti Jatim belum bisa mencapai hasil citra harapan yang diinginkan.

Kata kunci: Strategi *Public Relations*, *Public Relations*, *Corporate Social Responsibility*, *Yamaha Engineering School*, Citra Perusahaan

ABSTRACT

Cindy Claudia Chandra NRP.1423013001. The Strategy of Public Relations PT. Surya Timur Sakti Jatim in developing the corporate image through the CSR programs Yamaha Engineering School.

Corporate Social Responsibility program is an activity held by a practitioner of Public Relations. Implementation of the Corporate Social Responsibility program aims to build the image of a company. But in reality, not all of the Corporate Social Responsibility's program is carried out by a Public Relations practitioner. Therefore, many of the stages of Public Relations strategy that cannot be implemented in the Corporate Social Responsibility program such as it should be.

This research on strategy of Public Relations PT. Surya Timur Sakti Jatim in developing the corporate image through the CSR programs Yamaha Engineering School, researchers using a case study research method with the method of data collection through the structured interviews and observations directly to implementing CSR programs Yamaha Engineering School and also by participants of the CSR.

The results of this research show that stages Public Relations conducted in the implementation of CSR programs Yamaha Engineering School has not fully done properly as it should be. This happens, because no public relations role running the PR strategy so that the evaluation stage that should be important is missed. Lack of implementation of Public Relations strategy's stages by companies and also the company started to assume these CSR programs as business profit, PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing has not been able to achieve the results that the company wants from the beginning.

Key words: Strategy of *Public Relations*, *Public Relations*, *Corporate Social Responsibility*, *Yamaha Engineering School*, *Corporate Image*