

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT KELURAHAN
PUCANG SEWU SURABAYA MENGENAI PROGRAM CSR “BANK
SAMPAH INDUK” NGAGEL PT.PLN**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Ellen Tesalonika Layman

NRP.1423015032

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

2018

SKRIPSI

TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT KELURAHAN PUCANG SEWU SURABAYA MENGENAI PROGRAM CSR “BANK SAMPAH INDUK” NGAGEL PT.PLN

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



Disusun Oleh :

Ellen Tesalonika Layman

NRP.1423015032

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

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya,

Nama : Ellen Tesalonika Layman

NRP : 1423015032

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT KELURAHAN PUCANG SEWU SURABAYA MENGENAI PROGRAM CSR “BANK SAMPAH INDUK” NGAGEL PT.PLN 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, 16 Januari 2019

Peneliti



Ellen Tesalonika Layman

NRP.1423015032

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT KELURAHAN
PUCANG SEWU SURABAYA MENGENAI PROGRAM CSR “BANK
SAMPAH INDUK” NGAGEL PT.PLN**

Oleh :

Ellen Tesalonika Layman

NRP. 1423015032

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

Pembimbing I : Theresia Intan

Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom

NIK. 142.10.0651



Pembimbing II : Brigitta Revia

Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom

NIK. 142.15.0849



Surabaya, 3 Desember 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan
diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : 10 Januari 2019

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dewan Penguji:

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. (.....)
NIK. 142.09.0634
2. Sekretaris : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....)
NIK. 142.09.0647
4. Anggota : Brigitta Revia S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom. (.....) 
NIK. 142.15.0849

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Ellen Tesalonika Layman

NRP : 1423015032

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT
KELURAHAN PUCANG SEWU SURABAYA MENGENAI
PROGRAM CSR “BANK SAMPAH INDUK” NGAGEL PT.
PLN**

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, 16 Januari 2019


Ellen Tesalonika Layman

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai bentuk ucapan syukur kepada Tuhan Yesus dan dengan rasa bangga, saya mempersembahkan skripsi ini kepada keluarga yang senantiasa mendukung saya baik itu secara jasmani dan rohani, serta seluruh rekan yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang diberikan kepada peneliti. Dengan adanya dukungan dari kalian semua, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

*“Never rely on your own strength. Humble
and pray. God will lift you up”*

-Unknown-

Surabaya, 16 Januari 2018

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus, karena kasih dan kemurahanNya peneliti diberikan kekuatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Mengenai Program CSR “Bank Sampah Induk” Ngagel PT. PLN. Skripsi ini dibuat sebagai bentuk tanggung jawab dan syarat sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala.

Dalam skripsi ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah mendukung dan berperan besar selama peneliti melaksanakan proses pengerjaan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan, kemampuan, dan pertolongan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan kerja praktik dan semuanya dapat berjalan dengan baik.
2. Petrus Sugeng dan Hana selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan dan motivasi melalui doa, kasih sayang, materi, harapan dan banyak hal lainnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Valensia dan Lauren selaku adik-adik yang membantu, menemani, dan memberikan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi
4. Ibu Theresia Intan P.H, S.Sos, M.I.Kom dan Ibu Brigitta Revia S.F, S.I.Kom, M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang

senantiasa memberikan bimbingan, tuntunan, dan membantu peneliti dengan sabar dan pengertian dalam setiap proses mengerjakan skripsi ini.

5. Ibu Anastasia Yuni W, S.Sos, M.Med.Kom dan Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si yang telah menguji dan membimbing peneliti dalam pengerjaan skripsi.
6. Rebecca Martha, Michelle Bella, Lisa Maria Feby, Rienta Neffertiti, Stefanie Triana, selaku teman yang selalu bersedia untuk membantu dan berdiskusi serta memberikan semangat bagi peneliti.
7. Febie Ajeng, Theofillus Teguh, Yoanito Bono, Ratri Widyaningrum yang selalu memberikan semangat dan dukungan bagi peneliti
8. Alfred Gregory, Phelia Nayumi, Retha Dea, Stella Novena, Regina Siddharta yang bersedia memberikan semangat dan waktu untuk membantu peneliti.
9. Nurul dan Amir selaku pengurus Bank Sampah Induk yang bersedia menerima dan membantu penelitian ini. Terimakasih juga sudah memberikan waktu luang untuk peneliti dalam melakukan wawancara.
10. Pak Imam, Pak Bing (Siswanto), Pak Daniel, Pak Frans, Pak Riadi, Pak Sukir, Bu Dwi selaku sekertaris dan ketua RT beserta warga Ngagel Timur yang telah menerima peneliti, dan bersedia memberikan waktu luang untuk membantu peneliti saat turun lapangan.
11. Teman-teman seperjuangan di Fikom WM dan berbagai pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu Terima

kasih sudah membantu dan mendukung peneliti dalam proses mengerjakan skripsi.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan dan jauh dari sempurna. Maka dari itu peneliti sangat berterima kasih dan menerima kritik dan saran yang positif agar dapat memperbaiki laporan ini sehingga berguna bagi siapapun yang membacanya. Terima kasih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	11
I.3. Tujuan Penelitian	11
I.4. Batasan Masalah	11
I.5. Manfaat Penelitian	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1. Kerangka Teori	13
II.1.1 Proses Komunikasi Wilbur Schramm dan Osgood.....	13
II.1.2 Pengetahuan sebagai Proses Komunikasi	17

II.1.3 <i>Corporate Social Responsibility</i>	22
II.2. Nisbah Antar Konsep	28
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	30
BAB III. METODE PENELITIAN	31
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
III.2. Metode Penelitian	31
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	32
III.4. Definisi Konseptual	32
III.5. Definisi Operasional	32
III.6. Populasi dan Sampel	34
III.7. Teknik Penarikan Sampel	36
III.8. Teknik Pengumpulan Data	37
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	37
II.9.1 Uji Validitas	37
II.9.2 Uji Reliabilitas	38
III.10. Teknik Analisis Data	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	42
IV.1.1 Gambaran Masyarakat Kelurahan Pucang Sewu	42
IV.1.2 Program CSR Bank Sampah Induk binaan PT. PLN ...	44
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
IV.2.1 Uji Validitas	47
IV.2.2 Uji Reliabilitas	49
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
IV.3.1 Deskripsi Identitas Responden	50

IV.3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
IV.3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
IV.3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
IV.3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
IV.3.2 Identifikasi Pemaparan Data Responden	56
IV.3.3 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Responden.....	58
IV.3.3.1 Indikator Keuntungan (<i>Profit</i>) dari Program CSR Bank Sampah Induk.....	59
IV.3.3.2 Indikator Masyarakat (<i>People</i>) dari Program CSR Bank Sampah Induk.....	64
IV.3.3.3 Indikator Lingkungan (<i>Planet</i>) dari Program CSR Bank Sampah Induk.....	71
IV.3.4 Pembahasan.....	76
IV.3.4.1 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Secara Keseluruhan.....	77
IV.4 Analisis Data	79
IV.4.1 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Tingkat Pengetahuan.....	79
IV.4.2 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Tingkat Pengetahuan.....	81
IV.4.3 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Dengan Tingkat Pengetahuan.....	83
IV.4.4 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Tingkat Pengetahuan.....	85
IV.4.5 Tabulasi Silang Antara Identifikasi Data Responden Dengan Tingkat Pengetahuan.....	88
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	94
V.1 Kesimpulan.....	94

V.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Data Penduduk Kelurahan Pucang Sewu RW 4 RT 2 s/d 7	35
Tabel III.2 Tingkat Keandalan Instrumen Ukuran Cronbach untuk Uji Reliabilitas.....	39
Tabel IV.1 Tabel Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel IV.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel IV.4 Jumlah Responden berdasarkan Usia	52
Tabel IV.5 Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel IV.6 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel IV.7 Tabel Identifikasi Data Responden.....	56
Tabel IV.8 Indikator Keuntungan (<i>Profit</i>) Program CSR Bank Sampah Induk	59
Tabel IV.9 Hasil Tingkat Pengetahuan Indikator <i>Profit</i> Keseluruhan	63
Tabel IV.10 Indikator Masyarakat (<i>People</i>) Program CSR Bank Sampah Induk	64
Tabel IV.11 Hasil Tingkat Pengetahuan Indikator <i>People</i> Keseluruhan	70
Tabel IV.12 Indikator Lingkungan (<i>Planet</i>) Program CSR Bank Sampah Induk.....	71
Tabel IV.13 Hasil Tingkat Pengetahuan Indikator <i>Planet</i> Keseluruhan	75
Tabel IV.14 Tingkat Pengetahuan Responden berdasar Indikator CSR Keseluruhan.....	77
Tabel IV.15 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Tingkat Pengetahuan	79
Tabel IV.16 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Tingkat Pengetahuan ...	82
Tabel IV.17 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Dengan Tingkat Pengetahuan	84

Tabel IV.18 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Tingkat Pengetahuan	86
Tabel IV.19 Tabulasi Silang Antara Responden Yang Memiliki Tempat Sampah Dirumah Dengan Tingkat Pengetahuan	88
Tabel IV.20 Tabulasi Silang Antara Memiliki Kebiasaan Membuang Sampah pada Tempatnya Dengan Tingkat Pengetahuan	89
Tabel IV.21 Tabulasi Silang Antara Memiliki Kebiasaan Memilah Sampah Dengan Tingkat Pengetahuan	90
Tabel IV.22 Tabulasi Silang Antara Memiliki Kebiasaan Memanfaatkan Barang Bekas Dengan Tingkat Pengetahuan	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Lokasi Bank Sampah Induk Ngagel	6
Gambar I.2 Alur Bayar Listrik dengan Sampah	6
Gambar I.3 Hasil Karya Daur Ulang Binaan Bank Sampah Induk.....	7
Gambar I.4 Penghargaan yang diterima Bank Sampah Induk.....	7
Gambar I.5 Bentuk Sampah yang dapat dipilah	8
Gambar II.1 Model Komunikasi Wilbur Schramm dan Osgood	14
Gambar II.2 Aplikasi Model Komunikasi Schramm dan Osgood dalam penelitian	16
Gambar II.3 Konsep <i>Triple Bottom Line</i>	25
Gambar IV.1 Logo PT. PLN.....	45

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Bagan Kerangka Konseptual	30
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner	100
Lampiran II. Hasil <i>Coding</i> Kuesioner	105
Lampiran III. Uji Validitas	111
Lampiran IV. Uji Reliabilitas	117
Lampiran V. Frekuensi Pemaparan Identitas Responden.....	117
Lampiran VI. Frekuensi Identitas Responden	118
Lampiran VII. Frekuensi Indikator <i>Profit, People, Planet</i>	120
Lampiran VIII. Tabulasi Silang	128

ABSTRAK

Ellen Tesalonika Layman. NRP 1423015032. TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT KELURAHAN PUCANG SEWU SURABAYA MENGENAI PROGRAM CSR “BANK SAMPAH INDUK” NGAGEL PT.PLN.

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana tingkat pengetahuan dari masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Surabaya mengenai program CSR “Bank Sampah Induk” Ngagel PT.PLN. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tingkat Pengetahuan pada tingkatan tahu. Tahu merupakan situasi dimana seseorang mengingat sesuatu yang pernah diterimanya. Penelitian ini juga menggunakan teori *Corporate Social Responsibility* sebagai acuan dalam melakukan penelitian dengan menggunakan tiga indikator yaitu keuntungan (*profit*), masyarakat (*people*), lingkungan (*planet*).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan penyebaran kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang tepat dari masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Surabaya mengenai program CSR “Bank Sampah Induk”. Hasil dari peneletian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Surabaya Mengenai Program CSR “Bank Sampah Induk” Ngagel PT.PLN memiliki tingkat pengetahuan tinggi.

Kata Kunci: *Public Relations*, Tingkat Pengetahuan, *Corporate Social Responsibility*

ABSTRACT

Ellen Tesalonika Layman. NRP 1423015032. *KNOWLEDGE LEVEL OF THE RESIDENT OF PUCANG SEWU SURABAYA ABOUT CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAM OF BANK SAMPAH INDUK NGAGEL BY PT.PLN.*

This research discusses how the knowledge level from the people of the resident of Pucang Sewu Surabaya About Corporate Social Responsibility Program of Bank Sampah Induk Ngagel by PT.PLN. The grand theory used in this research is the level of knowledge at the level of 'know'. Know is a situation where someone remembers something he has received. This study also uses the theory of Corporate Social Responsibility as a reference in conducting research using three indicators, profit, society (people), environment (planet).

This research is a quantitative research by using a survey method with the distribution of questionnaires as an appropriate data collection tool from the resident of Pucang Sewu about the Corporate Social Responsibility of Bank Sampah Induk Ngagel by PT.PLN. The results of this research indicate that the Knowledge Level of the Resident of Pucang Sewu Surabaya About the Corporate Social Responsibility Program "Bank Sampah Induk" Ngagel by PT. PLN has a high level of knowledge.

Keywords: *Public Relations, Knowledge Level, Corporate Social Responsibility*