

**PENGARUH PROGRAM CSR KAMPUNG BINAAN “KAMPUNG  
LAWAS MASPATI” TERHADAP CITRA PT. PELABUHAN  
INDONESIA (PELINDO) III PADA WARGA KAMPUNG LAWAS  
MASPATI BUBUTAN SURABAYA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

Clesia Ester Septiana

NRP. 1423016156

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

**2019**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH PROGRAM CSR KAMPUNG BINAAN “KAMPUNG LAWAS MASPATI” TERHADAP CITRA PT. PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) III PADA WARGA KAMPUNG LAWAS MASPATI BUBUTAN SURABAYA**

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



Disusun Oleh:

Clesia Ester Septiana

NRP. 1423016156

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

**2019**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Clesia Ester Septiana

NRP : 1423016156

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul:

Pengaruh Program CSR Kampung Binaan “Kampung Lawas Maspati” Terhadap Citra PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III pada Warga Kampung Lawas Maspati Bubutan 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, 8 Januari 2020

Penulis



Clesia Ester Septiana

NRP. 1423016156

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROGRAM CSR KAMPUNG BINAAN “KAMPUNG  
LAWAS MASPATI” TERHADAP CITRA PT. PELABUHAN  
INDONESIA (PELINDO) III PADA WARGA KAMPUNG LAWAS  
MASPATI BUBUTAN SURABAYA**

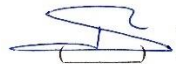
Oleh:

**CLESIA ESTER SEPTIANA**

1423016156

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

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



NIDN. 06300777303

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



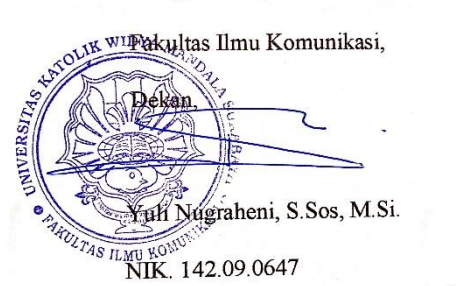
NIDN. 0715108903

Surabaya, 8 Januari 2020

## 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, 8 Januari 2019

Mengesahkan,



Dewan Penguji:

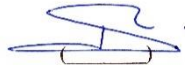
1. Ketua : Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.

NIDN. 0726126602



2. Sekertaris : Yuli Nugraheni, S.Sos. M.Si.

NIDN. 06300777303



3. Anggota : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0725058704



4. Anggota : Brigitta Revia Sandy F., S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903



**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Clesia Ester Septiana

NRP : 1423016156

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **PENGARUH PROGRAM CSR KAMPUNG BINAAN “KAMPUNG LAWAS MASPATI” TERHADAP CITRA PT. PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) III PADA WARGA KAMPUNG LAWAS MASPATI BUBUTAN 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, 8 Januari 2020

Yang menyatakan,



Clesia Ester Septiana

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Hidup yang penuh harapan adalah anugerah terbesar yang pernah Tuhan berikan. Dan hal itu yang baru saya sadari ketika saya menginjakkan kaki ke dunia perkuliahan. Semua yang ada di dalamnya penuh dengan tantangan. Dengan usaha yang keras, pengorbanan, pengambilan resiko, kegagalan, dan kekecewaan yang telah saya lewati. Membuat saya semakin kuat dan berhasil menempuh pendidikan selama 3,5 tahun. Dan penelitian ini saya persembahkan untuk kedua orang hebat yang selalu meyakinkan saya untuk mampu melewati segala rintangan dan menjadi semangat serta alasan mengapa saya harus berjuang. Ayah, Ibu, mungkin ini baru awal dan belum menjadi suatu apa-apa. Namun, pengorbanan kecilku ini kupersembahkan untuk kalian. Dan saya akan terus berusaha untuk menjadikan pengorbanan kecil ini, sebagai langkah awal untuk pencapaian yang besar nantinya.

Terima kasih pahlawan terhebatku,

Ayah dan Ibu.

Surabaya, 8 November 2020

Clesia Ester Septiana

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan penyertaan yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Program CSR Kampung Binaan “Kampung Lawas Maspati” Terhadap Citra PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III pada Warga Kampung Lawas Maspati Bubutan Surabaya. Adapun penyusunan skripsi ini adalah persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Triadi Cahyono dan Ibu Yeni Ariwati selaku orang tua dari penulis, yang telah memberi dukungan sepenuhnya dan menjadi motivasi utama bagi penulis.
2. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos. M.Si. selaku dekan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan saran atas penelitian yang dilakukan oleh penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Birgitta Revia Sandi Fista, S.I.Kom.,M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan atas penelitian yang dilakukan oleh penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. selaku Ketua Penguji pada sidang skripsi saya yang sudah meluluskan saya dan memberikan nilai yang memuaskan.



5. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan banyak kritik dan saran pada penelitian saya, sehingga ini saya dapat lulus skripsi dengan baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama penulis menimba ilmu di Univeritas Katolik Widya Mandala Surabaya, serta memberikan banyak ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Pak Sabar, Pak Dani, Pak Lukman, Pak Yatno, Bu Susi, Bu Feny, Bu Sariani, dan Mas Yayan selaku tim wisata Kampung Lawas Maspati yang telah membantu saya dalam memberikan informasi selama proses pengerjaan penelitian skripsi saya.
8. Teman sekaligus sahabat seperjuangan yang selama kuliah Vensy Margaretha, Agatha Christy, Ricky Richard, Kak Sarah Monica yang juga sudah dan sedang menyelesaikan skripsi dan selalu memberikan semangat dan kekuatan.
9. Michelle Anabella, adik tingkat sekaligus sahabat yang selalu menemani dan memberikan semangat, serta dukungan selama setiap proses sidang berlangsung.
10. Keluarga besar penulis tante Retno Pamularingsih, budhe Agustina Dwi, om Samuel Kushardianto, pakthe Yuli, kak Hizkia Rudi, kak Christy Rudita, kak Yanti dan kak Endras yang telah mendukung, mendoakan, serta mendorong penulis untuk menyelesaikan studi secepatnya.

11. Tante Ester Philipus selaku ibu baptis penulis yang telah memberi dukungan, doa, serta menjadi inspirasi dan motivasi dalam melanjutkan studi kejenjang yang lebih tinggi.
12. Sahabat yang selalu bersama dengan saya sejak kecil, Golda, Ledi, Villy yang selalu punya banyak cerita ketika berkumpul meskipun telah lama tidak berjumpa. Selalu ingat hari bahagia saya dan mendukung saya dalam doa.
13. Teman-teman dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang, terutama bagi pihak yang terkait dalam penelitian ini.

Surabaya, 8 Januari 2020

Peneliti,

Clesia Ester Septiana

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| JUDUL.....                                     | i    |
| SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....             | ii   |
| HALAMANPERSETUJUAN .....                       | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                       | iv   |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                       | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                           | vii  |
| DAFTAR ISI .....                               | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xiv  |
| DAFTAR TABEL .....                             | xvii |
| ABSTRAK .....                                  | xix  |
| ABSTRACT .....                                 | xx   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                        | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....              | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                     | 13   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                   | 13   |
| 1.4. Batasan Masalah .....                     | 13   |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                  | 14   |

|  |    |
|--|----|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                              | 15 |
| II.1. Kerangka Teori .....                                 | 15 |
| II.1.1. <i>Public Relations</i> .....                      | 15 |
| II.1.2. Hubungan CSR dan Citra .....                       | 19 |
| II.1.3. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> ..... | 20 |
| II.1.4. Citra .....  | 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 .....  | 34 |
| III.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....              | 34 |
| III.4. Definisi Konseptual .....                           | 35 |
| III.5. Definisi Operasional .....                          | 36 |
| III.5.1. Variabel X .....                                  | 36 |
| III.5.2. Variabel Y .....                                  | 38 |
| III.6. Populasi dan Sampel .....                           | 40 |
| III.7. Teknik Penarikan Sampel .....                       | 40 |

|  |           |
|--|-----------|
| III.8. Teknik Pengumpulan Data .....                 | 42        |
| III.8.1. Jenis dan Sumber Data .....                 | 42        |
| III.8.2. Pengumpulan Data .....                      | 42        |
| III.8.3. Jenis Skala dan Skala Pengukuran .....      | 43        |
| III.9. Teknik Validitas dan Realibilitas .....       | 44        |
| III.9.1. Uji Validitas .....                         | 44        |
| III.9.2. Uji Reabilitas .....                        | 45        |
| III.10. Teknik Analisis Data .....                   | 47        |
| III.10.1. Skala Interval.....                        | 48        |
| III.10.2. Analisis Korelasi .....                    | 49        |
| III.10.3. Analisis Regresi .....                     | 50        |
| III.10.4. Analisis Deskriptif .....                  | 50        |
| III.10.5. Uji Signifikansi Hipotesis .....           | 51        |
| <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>52</b> |
| IV.1. Gambaran Subjek Penelitian .....               | 52        |
| IV.1.1. Profil Warga Kampung Lawas Maspati .....     | 52        |
| IV.1.2. Profil Perusahaan .....                      | 54        |
| IV.1.3. Gambaran Program CSR .....                   | 56        |
| IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 58        |

|  |     |
|--|-----|
| IV.2.1. Uji Validitas .....                  | 58  |
| IV.2.2. Uji Reliabilitas .....               | 62  |
| IV.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....  | 64  |
| IV.3.1. Analisis Tabel Frekuensi .....       | 64  |
| IV.3.1.1. Identitas Responden .....          | 64  |
| IV.3.1.1.1. Jenis Kelamin .....              | 64  |
| IV.3.1.1.2. Usia .....                       | 66  |
| IV.3.1.1.3. Pekerjaan .....                  | 67  |
| IV.3.1.1.4. Pendidikan Terakhir .....        | 68  |
| IV.3.1.2. Deskripsi Variabel X (CSR) .....   | 69  |
| IV.3.1.2.1. <i>Profit</i> (Keuntungan) ..... | 69  |
| IV.3.1.2.2. <i>People</i> (Masyarakat) ..... | 75  |
| IV.3.1.2.3. <i>Planet</i> (Lingkungan) ..... | 80  |
| IV.3.1.2.4. Hasil Variabel X .....           | 86  |
| IV.3.1.3. Deskripsi Variabel Y (Citra).....  | 89  |
| IV.3.1.3.1. <i>Primary Imprassion</i> .....  | 89  |
| IV.3.1.3.2. <i>Familiarity</i> .....         | 92  |
| IV.3.1.3.3. <i>Perception</i> .....          | 98  |
| IV.3.1.3.4. <i>Preference</i> .....          | 103 |

|   |     |
|---|-----|
| IV.3.1.3.5. <i>Position</i> .....               | 106 |
| IV.3.1.3.6. Hasil Variabel Y .....              | 110 |
| IV.3.2. Analisis Data .....                     | 114 |
| IV.3.2.1. Analisis Data Korelasi.....           | 114 |
| IV.3.2.2. Analisis Regresi Linier Sederhana ... | 116 |
| IV.3.2.3. Uji Signifikansi Hipotesis .....      | 118 |
| IV.3.2.4. Pengaruh CSR Terhadap Citra.....      | 119 |
| IV.3.3. Analisis Tabulasi Silang .....          | 121 |
| IV.3.3.1. Tabulasi Silang CSR dengan Citra...   | 121 |
| IV.3.3.2. Tabulasi Silang IR dengan Citra ..... | 124 |
| IV.3.3.2.1. Usia dengan Citra .....             | 124 |
| IV.3.3.2.2. JK dengan Citra.....                | 125 |
| IV.3.3.2.3. Pekerjaan dengan Citra...           | 127 |
| IV.3.3.2.4. Pendidikan dengan Citra.            | 129 |
| IV.4. Pembahasan .....                          | 130 |
| Bab V. KESIMPULAN DAN SARAN .....               | 134 |
| V.1. Kesimpulan .....                           | 134 |
| V.2. Saran .....                                | 136 |
| V.2.1. Saran Akademik .....                     | 136 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| V.2.2. Saran Praktis ..... | 136 |
| DAFTAR PUSTAKA .....       | 137 |
| LAMPIRAN .....             | 141 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| IV.1. Suasana Wisata Kampung Lawas Maspati ..... | 53 |
| IV.2. Logo Pelindo III .....                     | 55 |
| IV.3. Gapura Kampung Lawas Maspati .....         | 57 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| IV.1. Hasil Uji Validitas CSR .....                                       | 60  |
| IV.2. Hasil Uji Validitas Citra .....                                     | 61  |
| IV.3. Hasil Uji Reliabilitas CSR .....                                    | 63  |
| IV.4. Hasil Uji Reliabilitas Citra .....                                  | 63  |
| IV.5. Identitas Responden Jenis Kelamin .....                             | 65  |
| IV.6. Identitas Responden Usia .....                                      | 66  |
| IV.7. Identitas Responden Pekerjaan .....                                 | 67  |
| IV.8. Identitas Responden Pendidikan Terakhir .....                       | 68  |
| IV.9. Deskripsi Indikator <i>Profit</i> Variabel CSR .....                | 70  |
| IV.10. Deskripsi Indikator <i>People</i> Variabel CSR .....               | 75  |
| IV.11. Deskripsi Indikator <i>Planet</i> Variabel CSR .....               | 81  |
| IV.12. Kategori Skor Interval CSR .....                                   | 86  |
| IV.13. Hasil CSR .....  | 87  |
| IV.14. Deskripsi Indikator <i>Primary Impression</i> Variabel Citra ..... | 90  |
| IV.15. Deskripsi Indikator <i>Familiarity</i> Variabel Citra .....        | 92  |
| IV.16. Deskripsi Indikator <i>Perception</i> Variabel Citra .....         | 98  |
| IV.17. Deskripsi Indikator <i>Preference</i> Variabel Citra .....         | 103 |

|   |     |
|---|-----|
| IV.18. Deskripsi Indikator <i>Position</i> Variabel Citra ..... | 107 |
| IV.19. Kategori Skor Interval Citra .....                       | 111 |
| IV.20. Hasil Citra .....  | 111 |
| IV.21. Korelasi CSR dengan Citra .....                          | 115 |
| IV.22. Koefisien Regresi CSR Terhadap Citra .....               | 117 |
| IV.23. Tabulasi Silang CSR dengan Citra .....                   | 122 |
| IV.24. Tabulasi Silang Usia dengan Citra .....                  | 124 |
| IV.25. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Citra .....         | 126 |
| IV.26. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Citra .....             | 127 |
| IV.27. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Citra .....   | 129 |

## ABSTRAK

Clesia Ester Septiana NRP. 1423016156. *Pengaruh Program CSR Kampung Binaan “Kampung Lawas Maspati” Terhadap Citra PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Pada Warga Kampung Lawas Maspati Bubutan Surabaya.*

*Corporate Social Responsibility* (CSR) dan citra merupakan dua hal yang saling berkaitan. CSR merupakan tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh perusahaan sebagai rasa peduli akan masyarakat dan lingkungan perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah program CSR Kampung Binaan “Kampung Lawas Maspati” berpengaruh terhadap citra PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III di mata warga Kampung Lawas Maspati Bubutan Surabaya. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel X (CSR) dan variabel Y (citra). Variabel X (CSR) menggunakan konsep *triple bottom line* atau 3P (*Profit, People, Planet*) yang dikemukakan oleh Elkington dalam buku karya Wibisono. Sedangkan variabel Y (citra) menggunakan indikator *Primary Impression, Familiarity, Perception, Preference, dan Position* yang dikemukakan oleh Vos. Metode yang digunakan yaitu metode survei. Alat bantu yang digunakan adalah kuesioner untuk mengumpulkan data dan disebarakan kepada 77 warga yang terdapat di Kampung Lawas Maspati Bubutan Surabaya. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa adanya pengaruh antara program CSR Kampung Binaan “Kampung Lawas Maspati” pada citra PT. Pelabuhan Indonesia. Dan hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa program CSR Kampung Binaan “Kampung Lawas Maspati” memiliki hubungan yang berarti bagi citra PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III.

Kata Kunci: CSR, Kampung Lawas Maspati, Citra, Pengaruh.

## ABSTRACT

Clesia Ester Septiana NRP. 1423016156. *The Influence of "Kampung Lawas Maspati" Fostered Village CSR Program to Corporate Image of PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III in the Residents of Kampung Lawas Maspati Bubutan Surabaya.*

Corporate Social Responsibility (CSR) and image are two interrelated things. CSR is a social responsibility carried out by a company as a concern for the community and the company's environment. This research was conducted to determine whether the CSR program of the "Kampung Lawas Maspati" fostered village affected the image of PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III in the opinion of the residents of Kampung Lawas Maspati Bubutan Surabaya. This study uses two variables, namely variable X (CSR) and Y variable (image). Variable X (CSR) uses the concept of a triple bottom line or 3P (Profit, People, Planet) proposed by Elkington in Wibisono's book. Whereas the Y variable (image) uses the Primary Impression, Familiarity, Perception, Preference, and Position indicators proposed by Vos. The method used is a survey method. The tool used was a questionnaire to collect data and distributed to 77 residents in the Maspati Bubutan Lawung Village in Surabaya. In this study, it was found that there is an influence between the CSR program of the "Kampung Lawas Maspati" guided village on the image of PT. Indonesian harbour. And the results of this study stated that the CSR program of the "Kampung Lawas Maspati" fostered village had a meaningful relationship to the image of PT. Indonesian Port (Pelindo) III.

Keywords: CSR, Maspati Lawas Village, Corporate Image, Influence.