



**Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi
Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat
dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang
PGU**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun :

Nama : Siti Ahmaniar Cahya Lestari

NIM : 14030116140066

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

1. Nama Lengkap : Siti Ahmaniar Cahya Lestari
2. NIM : 1403011614066
3. Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Mei 1998
4. Program : S1- Reguler
5. Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
6. Alamat : Jl. AsemRaya No.08 Kec/Kel : Asemrowo,
Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya susun dengan judul:

“Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU”

adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukanlah hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya) .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan bilamana perlunya.

Semarang, 30 Juli 2020

Pembuat Pernyataan



Siti Ahmaniar Cahya Lestari

NIM: 14030116140066

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU

Nama Penyusun : Siti Ahmaniar Cahya Lestari

NIM : 14030116140066

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 10 Agustus 2020

Dekan

Wakil Dekan I




Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 199001 1 001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol Admin
NIP. 19690822 199403 1 033

Dosen Pembimbing:


1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si



(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si



(.....)

2. Dr. Yanuar Luqman, M.Si



(.....)

3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si



(.....)

MOTTO

*“ Strength does not come from winning, your struggles develop your strengths.
When you go through hardships and decide not to surrender. That is strength”*

-Mahatma Gandhi -

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Maka dari itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran dan keikhlasan dalam menjalankan perkuliahan hingga akhirnya telah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini dengan maksimal.
2. Mama, karena selalu mendoakan, berjuang mendidik penulis untuk menjadi orang yang berguna dan bermanfaat bagi lingkungan serta menyekolahkan penulis hingga sarjana tanpa pamrih dan mengeluh sedikit pun.
3. Nenek dan Kakek yang selalu menanyakan kabar cucu kesayangannya.
4. Dr. Hapsari Dwinigtyas, S.Sos, M.A selaku Ketua Departemen S1 Ilmu Komunikasi Fisip UNDIP yang selalu memberikan inspirasi dan memberikan ilmu-ilmu terbaiknya selama penulis menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
5. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, selalu memberikan bimbingan dengan sabar dan sepuh hati kepada penulis hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen wali yang selalu bersedia menceritakan dan berbagi pengalaman hidup, mengajak penulis untuk

terlibat secara langsung kedalam kegiatan serta selalu menasehati penulis agar menjadi orang yang sukses dan bermanfaat bagi lingkungan.

7. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si dan Dr. Yanuar Luqman, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Pak Darmawan dan Ibu Shabrina selaku tim dari PT. Indonesia Power Semarang PGU yang telah memberikan penulis kesempatan dan memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian terkait CSR di PT. Indonesia Power Semarang PGU.
9. Anggota Kelompok Usaha Bersama (KUB) Prima Indosutera karena sudah bersedia untuk di wawancara secara daring dan berbagi informasi terkait keberlanjutan program CSR yang diadakan oleh PT. Indonesia Power Semarang PGU.
10. Diandra Marsha Shafiera selaku sahabat, teman curhat, teman cabut setiap saat dan bisa menjadi 911 di saat hal-hal penting maupun receh yang terjadi di kehidupan penulis. Terimakasih karena selalu ada di manapun dan kapanpun saat penulis membutuhkan.
11. Sarah Indah Putri selaku sahabat yang paling menyebalkan tapi paling tersayang yang membuat hari-hari perkuliahan terasa menyenangkan dan menyebalkan, *partner* cabut dan jalan-jalan mendadak. Terimakasih telah mengajarkan banyak hal baik kerasnya kehidupan, pertemanan, keluarga dan pekerjaan.

12. Aldedinda Auliantio selaku sahabat yang paling ada di saat penulis sedang menangi banyak hal mulai dari perkuliahan, organisasi, hingga percintaan. Terimakasih karena selalu membuka pintu kamar kos untuk mewedahi tangisan penulis.
13. Fath Parahita dan Intan Alfiah selaku sahabat yang menemani penulis untuk melewati drama perskripsian, mulai dari pembuatan latar belakang, pengolahan data, *formatting* dan presentasi. Terimakasih banyak karena telah membuat penulis semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi secara maksimal.
14. Anonim selaku teman dekat dan sahabat penulis. Terimakasih karena telah sabar menghadapi seluruh perilaku penulis, selalu memberikan motivasi dan menguatkan penulis terutama di saat penulis berada di titik terendah.
15. SAHABAT HAHAHIHI yang tergabung kedalam geng PER SEMPRE, Sobat Q BOY dan Kekinian yang menemani penulis bermain dan bergembira selama penulis mengerjakan skripsi di Surabaya yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu.
16. KUKUK yang telah menemani penulis untuk melewati hari-hari perkuliahan, mengerjakan tugas, organisasi, dan lomba-lomba. Terimakasih untuk 4 tahunnya.
17. Denish, Lisa, Ilma, Armando, Yonas, Refly dan seluruh team *Business Development Aiesec Undip 2018-2019*. Terimakasih telah memberikan pengalaman yang luar biasa hebat dan telah mempercayai penulis untuk berkarya.

18. Mas Agung, Mb Evi dan Pak Bambang terimakasih telah selalu meminjamkan motor kepada penulis saat penulis ingin mencari makan, antar-jemput laundry dan mengambil uang di bank.
19. Seluruh teman, sahabat dan orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya. Terimakasih telah hadir di hidup penulis dan selalu memberi warna yang indah di kehidupan penulis serta memberikan *positive vibes* kepada penulis.

ABSTRAK

Judul : Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU

Permasalahan komunikasi seperti : *misunderstanding*, tidak adanya *feedback* dan ketidakefektifan sebuah pesan, kerap terjadi saat perusahaan sedang berkomunikasi ataupun berinteraksi dengan *stakeholder* terlebih saat menjalankan program CSR. Permasalahan komunikasi tersebut mengakibatkan salah satu tujuan CSR tidak dapat tercapai secara maksimal yaitu CSR dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat yang tinggal di wilayah sekitar perusahaan seperti yang terjadi di Kecamatan Semarang Utara karena memiliki angka kemiskinan tertinggi di Kota Semarang. Tidak tercapainya tujuan CSR nantinya dapat menyebabkan warga yang tinggal di sekitar perusahaan memiliki penilaian yang buruk terhadap perusahaan dan tidak memiliki keyakinan terhadap perusahaan tersebut sehingga mengakibatkan reputasi buruk terhadap perusahaan , terlebih jika perusahaan memiliki emisi gas yang berlebih salah satunya yaitu PT. Indonesia Power Semarang PGU.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara efektivitas komunikasi antarpribadi yang dilakukan fasilitator CSR perusahaan dan tingkat kepercayaan penerima manfaat dengan reputasi perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan teori efektivitas komunikasi antarpribadi dan *Theory of Reasoned Action* (TRA). Sampel penelitian ini adalah Kelompok Binaan PT. Indonesia Power Semarang PGU yaitu Kelompok Usaha Bersama (KUB) Prima Indosutera di Kecamatan Semarang Utara.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas komunikasi antarpribadi dan tingkat kepercayaan penerima manfaat memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap reputasi perusahaan. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai signifikansi uji hipotesis yang dilakukan, semakin efektif komunikasi antarpribadi yang dilakukan maka reputasi perusahaan semakin baik (positif) dimana hipotesis tersebut memiliki nilai signifikansi 0,000 ($0,000 \leq 0,01$).

Kata Kunci : Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Indonesia Power Semarang PGU , Komunikasi Antarpribadi dan Reputasi

ABSTRACT

Judul : *The relations Between the Effectiveness of Interpersonal Communication Facilitators CSR and the Level of Trust Beneficiaries with the Reputation of PT. Indonesia Power Semarang PGU*

The problem communication such as misunderstanding, there is no feedback, and the ineffectiveness of a message often occurs while the company communicates or interacts with stakeholders, moreover runs the CSR program. The problems of communication above affected one of the CSR goals that cannot achieve in the maximum. It is CSR can improve the living standards of people that are living in the region around the company like happened in the District of North Semarang because it has the highest poverty rate in the Semarang city. Not achieve the CSR objectives will because residents who live around the company have poor judgments against the company and have no trust against the company and so, causes a poor reputation against the company. Moreover, if the company has excessive gas emission and one of them is PT. Indonesia Power Semarang PGU.

The research has a purpose determines if there is a relations between the effectiveness of interpersonal communication done by the facilitator of CSR and the level of trust beneficiaries with the reputation company of PT. Indonesia Power Semarang PGU. This research is a quantitative research using the theory of the effectiveness of communication interpersonal and theory of reasoned action (TRA). Sample this research is Group guidance of PT. Indonesia Power Semarang PGU that the Joint Business Group (KUB) Prima Indosutera in the District of North Semarang.

Based on the results of the research is, the effectiveness of interpersonal communication and the level of trust beneficiaries have significant relations to the company's reputation. The things above showed through the significance value of the hypothesis test performed, more effective the communication interpersonal has done so, the company's reputation is better (positive) that such a hypothesis has a significance value of 0.000 (0,000 s of 0.01).

Keywords: PT.Indonesia Power Semarang PGU' Corporate Social Responsibility (CSR), Interpersonal Communication and Reputation

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU” secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dari efektivitas komunikasi antarpribadi yang dilakukan fasilitator CSR dan tingkat kepercayaan penerima manfaat dengan reputasi perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU.

Skripsi ini berisikan 5 bab, setiap bab memiliki peran untuk menjelaskan isi dari penelitian ini, dimana bab 1 membahas tentang permasalahan yang terjadi, data-data terkait penelitian yang didapatkan dari sumber terpercaya, konsep-konsep dan teori serta penelitian terdahulu. Bab 2 membahas tentang deskripsi secara singkat *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan PT. Indonesia Power Semarang PGU, bab 3 membahas tentang interpretasi dan hasil analisis dari setiap pertanyaan yang diajukan ke responden. Bab 4 membahas tentang hasil dari penelitian yang sudah diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel serta mengaitkan teori yang ada dengan hasil yang didapat. Bab 5 berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran penulis bagi penelitian yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang penulis lakukan saat menyusun skripsi ini, dan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akan tetapi, penulis berusaha menyajikan penelitian yang terbaik yang penulis bisa

lakukan sesuai dengan aturan yang berlaku. Maka, dalam kesempatan ini penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk penulis lebih bisa mengerjakan skripsi atau penelitian yang lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi yang penulis sajikan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak yang tertarik dengan tema-tema yang ada di dalam skripsi ini.

Semarang, 30 Juli 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti' followed by a stylized name.

Siti Ahmaniar Cahya Lestari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10

1.4.2	Manfaat Praktis	10
1.4.3	Manfaat Sosial	11
1.5	Kerangka Penelitian	11
1.5.1	Paradigma Penelitian.....	11
1.5.2	State of The Art.....	11
1.5.3	Efektivitas Komunikasi Antarpribadi	16
1.5.4	Tingkat Kepercayaan	19
1.5.5	Reputasi Perusahaan	20
1.5.6	Hubungan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	22
1.5.7	Hubungan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	24
1.6	Hipotesis.....	26
1.7	Definisi Konseptual	26
1.7.1	Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR	27
1.7.2	Tingkat Kepercayaan penerima manfaat	27
1.7.3	Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	28
1.8	Definisi Operasional	28
1.8.1	Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR	28
1.8.2	Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat	29
1.8.3	Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	30
1.9	Metodelogi Penelitian	31
1.9.1	Jenis Penelitian	31
1.9.2	Populasi	31
1.9.3	Sampel	32

1.9.4	Sumber Data	32
1.9.5	Alat dan Pengumpulan Data	32
1.9.6	Teknik Pengolahan Data	33
1.9.7	Uji Keabsahan Data.....	33
1.9.8	Analisis Data	34
BAB II		35
2.1	PT. Indonesia Power Semarang PGU	35
2.2	<i>Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Indonesian Power Semarang PGU</i>	36
2.2.1	Program Pemberdayaan Masyarakat	38
2.2.2	Program Pembinaan Hubungan Masyarakat	45
2.2.3	Program Pelayanan Masyarakat.....	45
BAB III.....		48
3.1	Uji Validitas	49
3.2	Uji Reliabilitas.....	53
3.3	Identitas Responden	56
3.4	Variabel Efektivitas Komunikasi Fasilitator CSR	60
3.5	Variabel Tingkat kepercayaan penerima manfaat.....	98
3.6	Variabel Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU.....	124
BAB IV		144
4.1	Uji Hipotesis.....	144

4.1.1	Hubungan Efektivitas Komunikasi Fasilitator CSR dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	145
4.1.2	Hubungan Tingkat kepercayaan penerima manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	147
4.2	Pembahasan	147
4.2.1	Hubungan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	148
4.2.2	Hubungan Tingkat kepercayaan penerima manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU	149
BAB V	151
5.1	Kesimpulan	151
5.2	Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	154

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.6.1	26
Diagram 3.3.1	56
Diagram 3.3.2	57
Diagram 3.3.3	58
Diagram 3.3.4	59
Diagram 3.3.5	60
Diagram 3.4.1	61
Diagram 3.4.2	62
Diagram 3.4.3	63
Diagram 3.4.4	64
Diagram 3.4.5	65
Diagram 3.4.6	66
Diagram 3.4.7	67
Diagram 3.4.8	68
Diagram 3.4.9	69
Diagram 3.4.10	70
Diagram 3.4.11	70
Diagram 3.4.12	71
Diagram 3.4.13	72
Diagram 3.4.14	73

Diagram 3.4.15	74
Diagram 3.4.16	74
Diagram 3.4.17	75
Diagram 3.4.18	76
Diagram 3.4.19	77
Diagram 3.4.20	78
Diagram 3.4.21	78
Diagram 3.4.22	79
Diagram 3.4.23	80
Diagram 3.4.24	80
Diagram 3.4.25	81
Diagram 3.4.26	82
Diagram 3.4.27	82
Diagram 3.4.28	83
Diagram 3.4.29	84
Diagram 3.4.30	85
Diagram 3.4.31	85
Diagram 3.4.32	86
Diagram 3.4.33	87
Diagram 3.4.34	88
Diagram 3.4.35	88
Diagram 3.4.36	89
Diagram 3.4.37	90

Diagram 3.4.38.....	91
Diagram 3.4.39.....	91
Diagram 3.4.40.....	92
Diagram 3.4.41.....	93
Diagram 3.4.42.....	94
Diagram 3.4.43.....	94
Diagram 3.4.44.....	95
Diagram 3.4.45.....	96
Diagram 3.4.46.....	97
Diagram 3.5.1.....	99
Diagram 3.5.2.....	100
Diagram 3.5.3.....	101
Diagram 3.5.4.....	102
Diagram 3.5.5.....	103
Diagram 3.5.6.....	104
Diagram 3.5.7.....	105
Diagram 3.5.8.....	106
Diagram 3.5.9.....	107
Diagram 3.5.10.....	108
Diagram 3.5.11.....	109
Diagram 3.5.12.....	110
Diagram 3.5.13.....	111
Diagram 3.5.14.....	112

Diagram 3.5.15.....	113
Diagram 3.5.16.....	114
Diagram 3.5.17.....	115
Diagram 3.5.18.....	116
Diagram 3.5.19.....	117
Diagram 3.5.20.....	118
Diagram 3.5.21.....	119
Diagram 3.5.22.....	120
Diagram 3.5.23.....	121
Diagram 3.5.24.....	122
Diagram 3.5.25.....	123
Diagram 3.6.1.....	125
Diagram 3.6.2.....	125
Diagram 3.6.3.....	126
Diagram 3.6.4.....	127
Diagram 3.6.5.....	127
Diagram 3.6.6.....	128
Diagram 3.6.7.....	129
Diagram 3.6.8.....	130
Diagram 3.6.9.....	130
Diagram 3.6.10.....	131
Diagram 3.6.11.....	132
Diagram 3.6.12.....	132

Diagram 3.6.13.....	133
Diagram 3.6.14.....	133
Diagram 3.6.15.....	134
Diagram 3.6.16.....	135
Diagram 3.6.17.....	135
Diagram 3.6.18.....	136
Diagram 3.6.19.....	137
Diagram 3.6.20.....	137
Diagram 3.6.21.....	138
Diagram 3.6.22.....	139
Diagram 3.6.23.....	139
Diagram 3.6.24.....	140
Diagram 3.6.25.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1	6
Gambar 1.1.2	8
Gambar 2.2.1	41
Gambar 2.2.2	41
Gambar 2.2.3	42
Gambar 2.2.4	42
Gambar 2.2.5	43
Gambar 2.2.6	44
Gambar 2.2.7	44
Gambar 2.2.8	46
Gambar 2.2.9	46
Gambar 2.2.10	47
Gambar 2.2.11	47
Gambar 3.2.1	54
Gambar 3.2.2	55
Gambar 3.2.3	55
Gambar 4.1.1	146
Gambar 4.1.2	166

DAFTAR TABEL

Tabel 1.5.1.....	11
Tabel 3.1.1.....	50
Tabel 3.1.2.....	51
Tabel 3.1.3.....	52