

**ANALISIS KOMUNIKASI DAN PERSEPSI
MASYARAKAT DALAM PROGRAM CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY LINGKUNGAN HIDUP
PT ADHYA TIRTA BATAM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Astrid Priscilla Dion

131110027

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**ANALISIS KOMUNIKASI DAN PERSEPSI
MASYARAKAT DALAM PROGRAM CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY LINGKUNGAN HIDUP
PT ADHYA TIRTA BATAM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**



Oleh:

Astrid Priscilla Dion

131110027

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam,

Yang membuat pernyataan,

Astrid Priscilla Dion

131110027

**ANALISIS KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT
DALAM PROGRAM CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY LINGKUNGAN HIDUP PT ADHYA TIRTA
BATAM DI KOTA BATAM**

Oleh:

Astrid Priscilla Dion

131110027

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam,

Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si.

Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas karunia dan kasihnya sehingga karya ilmiah berupa skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini merupakan hasil kerja keras yang tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Kom. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta saran selama penulisan skripsi.
3. Komala dan Dionisius Sinyo, kedua orang tua penulis. Terima kasih atas kasih sayang serta dukungan moril dan materil yang telah diberikan.
4. Sandy Alferro Dion, terima kasih karena sudah tidak mengganggu dan tidak berkelahi selama penulis menyusun skripsi.
5. Muhammad Anshori, terima kasih atas segala dukungan, pengertian, kehadiran, dan kasih sayang yang tak pernah ada habisnya.
6. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi dan staff BAK yang memberikan ilmu dan membantu dalam administrasi perkuliahan.
7. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2013, terima kasih atas pertemanannya. Semoga teman-teman semua segera menyusul.

Penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk perbaikan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya baik secara teoritis maupun praktis.

Batam, Januari 2017

Penulis

ABSTRAK

Dalam pemenuhan kewajibannya untuk melaksanakan CSR, PT. Adhya Tirta Batam (ATB) menyelenggarakan berbagai program salah satunya program penanaman pohon. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi yang terjadi pada program penanaman pohon, mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi keberhasilan komunikasi pada program penanaman pohon, dan mengkaji persepsi masyarakat mengenai program penanaman pohon tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan aliran konstruktivisme, responden dipilih secara *purposive*, dan analisis data menggunakan model Miles & Huberman. Penelitian ini dilakukan mulai bulan September 2016 hingga Januari 2017. Proses komunikasi yang dilakukan oleh ATB dalam program penanaman pohon terdiri atas: (1) menetapkan misi; (2) menetapkan tujuan; (3) menetapkan target; (4) menetapkan strategi; (5) merancang struktur organisasi; (6) menyediakan sumber daya manusia; (7) merancang program operasional; (8) *linkage stakeholder* dan pemetaan wilayah; (9) menentukan sumber dana; (10) implementasi program; (11) pelaporan program; dan (12) evaluasi program. Proses komunikasi umumnya dilakukan oleh departemen *corporate communication* dengan *stakeholders* ATB. Setiap pelaku komunikasi dapat menjadi komunikator dan komunikan. Pesan dan umpan balik adalah hal-hal terkait program penanaman pohon. Saluran komunikasi yang digunakan adalah saluran langsung dan tidak langsung. Faktor *credibility* dan *content* adalah faktor yang paling mempengaruhi keberhasilan komunikasi dalam program penanaman pohon. Tidak semua *stakeholders* ATB memahami bahwa program penanaman pohon adalah bentuk dari CSR perusahaan, dan apa tujuan program tersebut. Komunikasi dan kedekatan antara ATB dan *stakeholders* harus dijalin lebih sering dalam setiap tahap program tersebut untuk membangun kualitas hubungan yang baik. Semua *stakeholders* beranggapan bahwa program penanaman pohon baik untuk keberlanjutan lingkungan Kota Batam terutama dalam penyediaan kebutuhan air.

Kata kunci: Proses Komunikasi, Faktor Komunikasi, Persepsi Masyarakat, CSR

ABSTRACT

In order to meet its obligation to implement CSR, PT. Adhya Tirta Batam (ATB) held a variety of programs, one of which is a tree-planting program. The purpose of this study was to determine the communication process that occurs in that tree planting program, to know the factors that most affect the success of the program, and to review society's perceptions of the program. This study uses descriptive qualitative method with constructivism paradigm, selected purposively respondents, and using the model of Miles & Huberman to analyze the data. This study was conducted from September 2016 to January 2017. The communication process performed by ATB in tree planting programs consist of: (1) determining mission; (2) determining the goals; (3) determining targets; (4) determining the strategy; (5) devising organization structure; (6) providing human resources; (7) planning operational program; (8) linking stakeholders and mapping the location; (9) determining source of funds; (10) implementing; (11) reporting; and (12) evaluating. The communication process is generally carried out by the department of corporate communications with ATB's stakeholders. Everyone can become communicators and communicant. Messages and feedbacks are about things related to tree planting program. Credibility and content are the most factors that affect the success of communication in tree-planting program. Not all ATB's stakeholders understand that the tree planting program is a form of its CSR, and what is the purpose of that program. Communication and closeness between ATB and stakeholders should be woven more frequently in every phase of the program was to build a good relationship quality. All stakeholders considered that tree planting program is good for the environmental sustainability of Batam, especially in the provision of water needs.

Kata kunci: *Communication Process, Communication Factors, Society's Perceptions, CSR*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kajian Teoritis	10
2.1.1. Definisi Komunikasi	10
2.1.2. Komponen Komunikasi	12
2.1.3. Proses Komunikasi.....	15
2.1.4. Tujuan Komunikasi.....	17
2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	18
2.1.6. Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	20
2.1.7. Konsep dan Praktik CSR.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu	39
2.3. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Sumber Data	48
3.3. Teknik Pengumpulan Data	50
3.4. Instrumen Penelitian.....	52

3.5. Metode Analisis Data	52
3.6. Uji Validitas dan Kredibilitas Data	55
3.6.1. Uji Credibility	55
3.6.2. Uji Transferability	57
3.6.3. Uji Dependability dan Conformability	58
3.7. Waktu Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Hasil Penelitian.....	60
4.1.1. Gambaran Umum PT Adhya Tirta Batam (ATB).....	60
4.1.2. Program CSR Lingkungan Hidup Penanaman Pohon.....	75
4.2. Pembahasan	82
4.2.1. Proses Komunikasi Program Penanaman Pohon	82
4.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Komunikasi dalam Program Penanaman Pohon	111
4.2.3. Persepsi Masyarakat mengenai Program Penanaman Pohon.....	125
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	144
5.1. Simpulan.....	144
5.2. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	148
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	152
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	153
LAMPIRAN 1: DAFTAR NARASUMBER.....	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis Gangguan dalam Berkomunikasi.....	14
Tabel 2.2. Pemetaan Wilayah Pelaksanaan CSR.....	35
Tabel 2.3. Ukuran Keberhasilan Program CSR.....	39
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	59
Tabel 4.1. Infrastruktur Air Bersih Batam.....	60
Tabel 4.2. Waduk yang dimanfaatkan oleh ATB.....	62
Tabel 4.3. Perkembangan Program CSR ATB Tahun 2011-2015.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Komunikasi sebagai Spiral.....	11
Gambar 2.2 Konsep <i>Triple Bottom Line</i>	23
Gambar 2.3 Ruang Lingkup CSR Menurut <i>Committee Draft ISO 26000</i>	24
Gambar 2.4 Gradasi Perencanaan CSR.....	27
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Adhya Tirta Batam.....	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen <i>Corporate Communication</i>	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Narasumber.....	151
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	155
Lampiran 3 Catatan Lapangan Penelitian.....	157
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	176