

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul “PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* CARREFOUR DAN CITRA PERUSAHAAN” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Kedua orangtua Peneliti yang telah memberikan dukungan doa, moril, dan kasih sayang.
- 2) Kakak peneliti, Angela Priscilia Setjo S.Sos, abang peneliti, IPTU Oscar Stefanus Setjo S.H, dan adik, Rheno Halomoan Setjo, yang selalu membantu, mendukung, dan menemani Peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 3) Ibu Naniek Setijadi S.Pd.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada Peneliti.
- 4) Bapak Dr. Benedictus Arnold Simangunsong, S.IP.,M.si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.

- 5) Ibu Rose Emmaria Tarigan, S.Sos.,M.Si, selaku Koordinator Tugas Akhir Ilmu Komunikasi yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi.
- 6) Semua dosen yang telah mengajar Peneliti selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dan Staf Karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membantu Peneliti dalam kegiatan administratif.
- 7) Dua teman seperjuangan Peneliti dalam menyelesaikan skripsi yaitu Fraya Amithyaputri dan Catherine Bunjamin.
- 8) Teman-teman yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada Peneliti, yaitu Dista Mirta, Tania Devana, Cynthia Ramly, Erika Silviana, Adisti, Nefri, Dita, Sarah.
- 9) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, Desember 2014

Eva Natasha Setjo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> <b>OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	11
2.2 Visi dan Misi Carrefour .....	12
2.3 Tujuan Perusahaan .....	13
2.4 Program Kegiatan CSR .....	14
2.4.1 Program Pengembangan UMKM .....	15

### BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1	Komunikasi .....	17
3.2	<i>Public Relations</i> .....	18
3.2.1	Tujuan <i>Public Relations</i> .....	19
3.2.2	Publik dalam <i>Public Relations</i> .....	20
3.3	Publik Eksternal .....	22
3.3.1	<i>Stakeholders</i> .....	23
3.4	<i>Corporate Social Responsibility</i> .....	24
3.4.1	Manfaat CSR bagi Perusahaan .....	26
3.4.2	Prinsip CSR .....	27
3.5	Persepsi .....	28
3.5.1	Proses Persepsi .....	29
3.6	Keterkaitan Pelaksanaan CSR dengan Persepsi .....	30
3.7	Citra .....	31
3.7.1	Penggambaran Citra .....	33
3.7.2	Citra Perusahaan .....	34
3.7.3	Sasaran Publik Perusahaan .....	34
3.7.4	Keterkaitan CSR dengan Citra Perusahaan .....	35
3.8	Kerangka Pemikiran .....	37

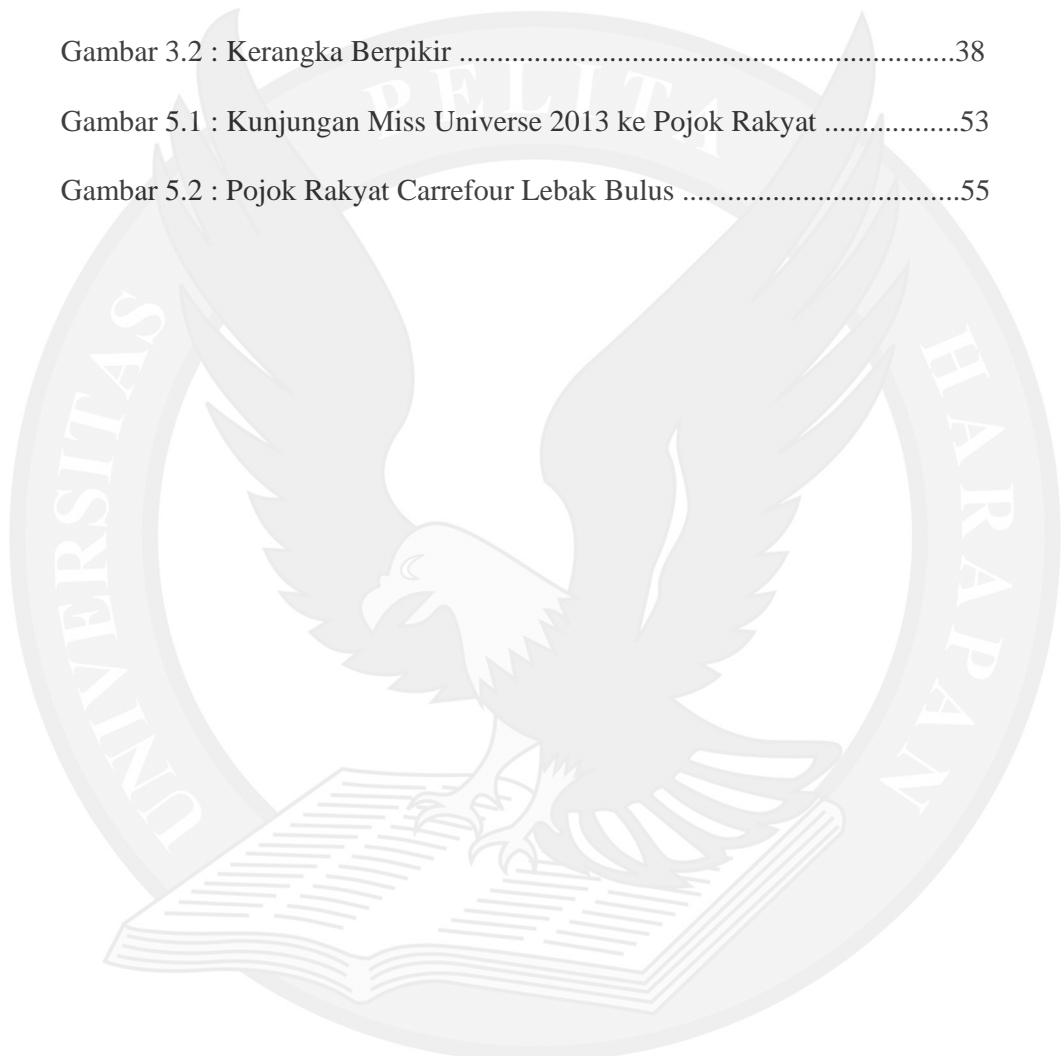
### BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Metode Penelitian .....	39
4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	41
4.2.1	Wawancara .....	42

4.2.2	Studi Kepustakaan .....	43
4.3	Metode Pengujian Data .....	43
4.4	Metode Analisis Data .....	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Program CSR Carrefour .....	48
5.1.1	Program Pengembangan UMKM .....	52
5.2	Langkah Penyusunan Program CSR .....	57
5.3	Penerapan Prinsip Aktivitas CSR .....	60
5.4	Pembentukan Citra Positif Perusahaan .....	61
5.5	Pembentukan Persepi yang Menghasilkan Citra .....	62
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan .....	66
6.2	Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....		69
LAMPIRAN		
CURRICULUM VITAE		

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.1 : CSR menurut WBCSD .....	25
Gambar 3.2 : Kerangka Berpikir .....	38
Gambar 5.1 : Kunjungan Miss Universe 2013 ke Pojok Rakyat .....	53
Gambar 5.2 : Pojok Rakyat Carrefour Lebak Bulus .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Surat Izin Penelitian ke Carrefour .....	A-1
Surat Keterangan Melakukan Penelitian ke Carrefour .....	A-2
Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir .....	A-3

### LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Dengan Kepala bagian CSR Carrefour .....	B-1
Transkrip Wawancara Dengan Kepala bagian CSR Carrefour .....	B-2
Transkrip Wawancara Dengan Pelaku UKM .....	B-3
Transkrip Wawancara Dengan Pelaku UKM .....	B-4
Transkrip Wawancara Dengan Pelaku UKM .....	B-5

