



**AKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY* MITRA UMKM BINAAN  
PT. TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Diploma III  
Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang

Disusun oleh:

**Julian Daniel**

**14030114090081**

**PROGRAM DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2017**



**AKTIVITAS PROGRAM *CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY* MITRA UMKM BINAAN  
PT. TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Diploma III  
Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang

Disusun oleh:

**Julian Daniel**

**14030114090081**

**PROGRAM DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Julian Daniel  
Nomor Induk Mahasiswa : 14030114090081  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan / Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

**Aktivitas Program *Corporate Social Responsibility* Mitra UMKM Binaan  
PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY**

adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tugas akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelarnya).

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

Semarang, September 2017

Pembuat Pernyataan,

Julian Daniel  
NIM. 14030114090081

## PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Aktivitas Program Corporate Social Responsibility Mitra  
UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY  
Nama Penyusun : Julian Daniel  
NIM : 14030114090081  
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma  
III

Semarang, 28 September 2017

Dekan

Wakil Dekan I

**Dr. Sunarto, M.Si**

NIP. 19660727.199203.1.001

**Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si**

NIP. 19610510.198902.1.002

**Dosen Pembimbing :**

1. **Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si** (.....)  
NIP. 19610510.198902.1.002

**Dosen Penguji :**

1. **Dra. Hj. Sri Widowati H, MS** (.....)  
NIP. 19560314.198103.2.001  
2. **Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si** (.....)  
NIP. 19610510.198902.1.002

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan MujizatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Aktivitas Program *Corporate Social Responsibility* Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang Diploma 3 Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui Aktivitas Program *Corporate Social Responsibility* Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Adapun BAB dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, kerangka teori, definisi konseptual, definisi operasional, dan metode penelitian.

BAB II, pada bab ini peneliti akan menjelaskan *company profile* (profil perusahaan) yang diteliti yang menjelaskan sejarah perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi perusahaan serta menjelaskan Unit CDC dan visi dan misi Unit CDC

BAB III, bab ini peneliti akan menguraikan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV, bab ini peneliti melakukan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang kemudian dari hasil tersebut akan dikaitkan dengan teori dari para ahli yang telah dijadikan tolok ukur dalam penelitian ini.

BAB V, merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ditunjukkan untuk Program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Dalam penulisan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari kekurangan, baik dari penulisan dan pembahasan dari materi penelitian yang disajikan. Hal tersebut dikarenakan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan terima kasih.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu membantu, menguatkan dan memotivasi saya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini,terimakasih. Terimakasih untuk kalian :

- Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat MujizatMu saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Papa dan Mama, Terima kasih selalu sabar dalam mendidik anakmu ini, serta selalu menyebut namaku di dalam doa, selalu mencukupi apapun yang dibutuhkan, selalu menguatkan untuk bertahan pada pilihan awalku, terimakasih. Mungkin kata terima kasih tidak cukup untuk menggambarkan rasa bahagia dan bersyukur ini karena memiliki orang tua seperti kalian. Maaf jika anakmu ini belum bisa membanggakan kalian, semoga dengan kelulusan ini membukakan jalan untuk anakmu ini melangkah ke dunia sesungguhnya.
- Terimakasih kepada Nico Kurniawan, sebagai Kakak kandung yang sangat baik serta selalu mengajarkan disiplin dalam segala hal. Cepat sembuh, ya Nic. Tuhan selalu menyertaimu.
- Terimakasih Public Relations Angkatan 2014, untuk sudah bersama selama 3 tahun yang sulit dilupakan ini. Khusus PR 2, terimakasih sudah mempercayakan aku untuk menjadi Koordinator Kelas (Komting) serta mempercayakanku untuk menjadi wakil ketua Teka Humas 2015. *PR, We Create A Good Relations!*
- HMPS Humas, terimakasih untuk pengalaman dan pembelajarannya dari segi organisasi dan berproses bersama selama 3 tahun. Tetap *Solid*, jadilah keluarga yang bersahaja dan hindari pergumulan. Kalian terbaik. Terima kasih sudah mempercayakanku selama di HMPS Humas menjadi Wakil Ketua Divisi PSDM dan Wakil Ketua Umum.
- Terimakasih Bunga Ismarini telah mengajarkan untuk sabar, menghargai proses dan belajar untuk tidak mengeluh dipublik maaf jika selalu

menyusahkanmu dikala kita berproses bersama. Sukses untuk tahap selanjutnya, Bunga.

- Hasna, Dias, Rama, Ega, Rio, Amel, Ginta, Ilham terimakasih selalu menemani disisa-sisa semester ini, selalu jadi penghibur di antara kesibukan semester akhir, selalu ada diakhir pekan yang begitu gabut, terimakasih kalian untuk waktu singkat dan berharganya.
- Faedhoni, Ginta, Rio, Aziz, Alwan, Aan, Wishnu, Ilham, Garit, Rama, Freza, dan Ega terimakasih untuk menyempatkan waktu berolahraga bersama disetiap minggunya. Semoga kita sehat hingga tua nanti. Amin.
- Mas Kufa, terimakasih sudah menjadi wadah hiburan untuk kita, Ega, Ginta, Rama, Ilham dan Aziz disela-sela kepenatan kuliah. Sukses terus rental PSnya, mas Kufa.
- Terimakasih Defender Of The Ancient 2 (DOTA 2) yang sudah menjadi 'pelipur lara' ketika penat dalam mengerjakan Tugas Akhir. *Good Game, Well Played!*
- Mochi, terimakasih untuk menjadi Kucing kesayanganku selama di Semarang, walaupun dikau merepotkan, namun ku sayang kepadamu.
- Dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

## ABSTRAK

**Judul** : **Aktivitas Program *Corporate Social Responsibility*  
Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY**  
**Nama** : **Julian Daniel**  
**NIM** : **14030114090081**

---

PT. Telkom Indonesia merupakan salah satu Perusahaan BUMN yang memiliki kewajiban melaksanakan program CSR yang disebut PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) dikelola dan dilaksanakan oleh Unit *Community Development Center*. Program Kemitraan yang dilaksanakan oleh PT. Telkom yakni pembinaan Unit Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Target dari Program CSR ini yakni 1000 UMKM, namun dari jumlah hanya 541 UMKM saja yang dibina. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan aktivitas dari Program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY yang dilaksanakan dan dikelola oleh Unit CDC dan menjelaskan mengapa sedikitnya jumlah mitra binaan yang dibina oleh PT. Telkom. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, 1.) Perencanaan program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dari maksud dan tujuan yang telah ditetapkan. 2.) aspek pengorganisasian program CSR telah berjalan dengan baik, terlihat dari banyaknya variasi pembinaan dan pelatihan para mitra binaan. 3.) Jalinan komunikasi antara Unit CDC dengan mitra binaan berjalan kondusif, terlihat adanya *feedback* dalam kegiatan sarasehan. 4.) Pengelolaan dalam program CSR ini memiliki kekurangan, dikarenakan program ini dikelola secara langsung oleh Unit CDC. Pengelolaan CSR ini menganut pola *self managing*. Kekurangan tersebut merupakan kurangnya SDM dalam mengelola sehingga pembinaan terhadap para mitra binaan tidak merata.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, UMKM



## ABSTRACT

**Title** : **The Activities of Corporate Social Responsibility Program of Partnership SMEs Coaching Telkom Inc. Regional IV Jateng & DIY**  
**Name** : **Julian Daniel**  
**NIM** : **14030114090081**

---

Telekomunikasi Inc. is one of State Owned Entreprises (SOEs) company which has an obligation to implement the CSR program called PKBL. PKBL is the real form of the CSR Program which is managed and implemented by the Community Development Center Unit. Partnership program implemented by Telkom Inc. Specifically Small to Medium sized Enterprise (SMEs) coaching. Target of this CSR program is 1000 SMEs, but only 541 SMEs were coached. The purpose of this research is to describe the activities of the CSR partner program SMEs Telkom Inc. Regional IV Jateng & DIY and explain why this CSR program has a fewer number of partner who scouted by Telkom Inc. Regional IV Jateng & DIY. This Research method uses descriptive qualitative method

From the results of the study, 1.) planning of CSR program SMEs by Telkom Inc. Has been well implemented, according to purpose and objective set. 2.) The aspect of organizing CSR program has been running well, seen fromt the number of coaching training variations partners. 3.) The communication between CDC Unit and partners is condusive, seen there is feedback in the workshop. 4.) Management in this csr program deficiency, because this program managed directly by CDC Unit. Management of this CSR embrace self managing pattern. The lack is human resources in managing, so coaching to the partners is uneven.

Key Words : CSR Program, SMEs

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO & HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
 BAB I    PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Teori .....	9
1.6 Definisi Konseptual .....	12
1.7 Definisi Operasional .....	13
1.8 Metodologi Penelitian.....	14

<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. REGIONAL IV JATENG &amp; DIY &amp; COMMUNITY DEVELOPMENT CENTER</b>	
2.1	Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	17
2.2	Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. ....	20
2.3	Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. ....	21
2.4	Community Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	23
2.5	Visi dan Misi CDC PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	26
<b>BAB III</b>	<b>TEMUAN PENELITIAN AKTIVITAS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MITRA UMKM BINAAN PT.TELKOM KOTA SEMARANG</b>	
3.1	Perencanaan Program CSR Mitra UMKM Binaan Telkom .....	28
3.2	Pengorganisasian Program CSR Mitra UMKM Binaan Telkom .	32
3.3	Pengkomunikasian Program CSR Mitra UMKM BinaanTelkom	37
3.4	Pengelolaan Program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom ...	39
3.5	Evaluasi Program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN AKTIVITAS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MITRA UMKM BINAAN PT. TELKOM KOTA SEMARANG</b>	
4.1	Perencanaan Program CSR Mitra UMKM Binaan Telkom .....	44
4.2	Pengorganisasian Program CSR Mitra UMKM Binaan Telkom .	45
4.3	Pengkomunikasian Program CSR Mitra UMKM Binaan Telkom	51

4.4 Pengelolaan Program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom ...53

4.5 Evaluasi Program CSR Mitra UMKM Binaan PT. Telkom .....56

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....59

5.2 Saran .....63

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Grafik Perkembangan Jumlah UMKM Binaan Provinsi Jawa Tengah	3
Tabel 4.1 : Pembinaan Kegiatan UMKM dalam Program Kemitraan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional IV Jateng & DIY .....	48
Tabel 4.2 : Keterangan Kegiatan Pembinaan UMKM dalam Program Kemitraan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY.....	49
Tabel 4.3 : Alur Proses Penyaluran Program Kemitraan .....	53
Tabel 4.4 : Kelebihan dan Kekurangan pola pengelolaan <i>Self Managing</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	20
Gambar 2.2 : Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk .....	23
Gambar 2.3 : Struktur Organisasi Community Development Center PT. Telkom .	24
Gambar 2.4 : Wilayah Operasional Unit CDC PT. Telekomunikasi Indonesia.....	26
Gambar 3.1 : Alur Smartbisnis.id .....	33
Gambar 3.3 : Sekilas sumber dana PKBL tahun 2016.....	28
Gambar 4.1 : Model Komunikasi Transaksional (Barnlund, 1970).....	50