

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PT.TELKOM INDONESIA WITEL SUMATERA BARAT DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN**
(Studi pada UMKM Binaan Telkom Indonesia di Kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh :
M Naufal Zafran
1810863017



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PT.TELKOM INDONESIA WITEL SUMATERA BARAT
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN
(Studi pada UMKM Binaan Telkom Indonesia di Kota Padang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh :
M Naufal Zafran
1810863017



Pembimbing :
Dr. Ernita Arif, M.Si
Revi Marta, M.I.Kom

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) PT.TELKOM INDONESIA WITEL SUMATERA BARAT DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi pada UMKM Binaan Telkom Indonesia di Kota Padang)

Oleh:

M Naufal Zafran

1810863017

Pembimbing :

Dr. Ernita Arif, M.Si

Revi Marta, M.I.Kom

Setelah terjadinya Pandemi Covid-19 selama 3 tahun terakhir, UMKM yang bergerak di bidang jasa dan perdagangan menjadi salah satu sektor UMKM yang memiliki hambatan serius dalam proses pelaksanaannya. PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan atau yang disingkat PKBL merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat atau dikenal dengan istilah CSR. Program ini merupakan program dengan memberikan pinjaman modal dan pelatihan kepada UMKM mitra binaan Telkom Witel Sumatera Barat. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat dalam mempertahankan citra perusahaan pada pemberdayaan UMKM binaan Telkom Witel Sumatera Barat yang berada di Kota Padang yang bergerak di bidang jasa dan perdagangan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan post-positivisme dengan pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori *Triple Bottom Line* untuk melihat implementasi yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat telah menyusun peraturan, menyediakan sarana, prasarana, dan dana, serta menetapkan kebijakan dengan sesuai. Evaluasi kesuksesan implementasi menggunakan kerangka *Triple Bottom Line* menunjukkan bahwa Telkom Indonesia memperoleh keuntungan materil dari penjualan produk, menciptakan citra positif di masyarakat melalui program CSR, memberikan dampak positif pada lingkungan melalui program bina lingkungan, dan fokus pada pengembangan bisnis komunitas UMKM. Untuk citra PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat sendiri terlihat positif berdasarkan kesan positif dari masyarakat, terutama mitra binaan perusahaan UMKM.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, Implementasi, Public Relation, PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat, Citra

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT.TELKOM INDONESIA WITEL WEST SUMATERA IN MAINTAINING THE COMPANY'S IMAGE

(Study on Telkom Indonesia Assisted UMKM in Padang City)

By:

M Naufal Zafran

1810863017

Supervisor:

Dr. Ernita Arif, M.Si

Revi Marta, M.I.Kom

After the Covid-19 Pandemic for the last 3 years, MSMEs engaged in services and trade are one of the MSME sectors that have serious obstacles in the implementation process. PT Telkom Indonesia Witel West Sumatra through the Partnership and Community Development Program or abbreviated as PKBL is one of the ways to fulfill corporate responsibility towards society or known as CSR. This program is a program by providing capital loans and training to MSMEs fostered by Telkom Witel West Sumatra. This research wants to find out how the Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) of PT Telkom Indonesia Witel West Sumatra in maintaining the company's image in empowering MSMEs fostered by Telkom Witel West Sumatra in Padang City which is engaged in services and trade. This research is a qualitative study with a post-positivism approach with data collection in the form of interviews, observation, and documentation. This research uses the Triple Bottom Line theory to see the implementation carried out by PT Telkom Indonesia Witel West Sumatra. The results showed that the implementation of Telkom Indonesia Witel West Sumatra has succeeded in formulating regulations, providing facilities, infrastructure, and funds, as well as establishing clear policies. Evaluation of implementation success using the Triple Bottom Line framework shows that Telkom gains material benefits from product sales, creates a positive image in the community through CSR programs, has a positive impact on the environment through environmental development programs, and focuses on developing the MSME community business. The image of PT Telkom Indonesia Witel Sumbar itself looks positive based on the positive impression of the community, especially the fostered partners of MSME companies.

Keywords: *Corporate Social Responsibility (CSR), Implementation, Public Relation, PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat, Image*