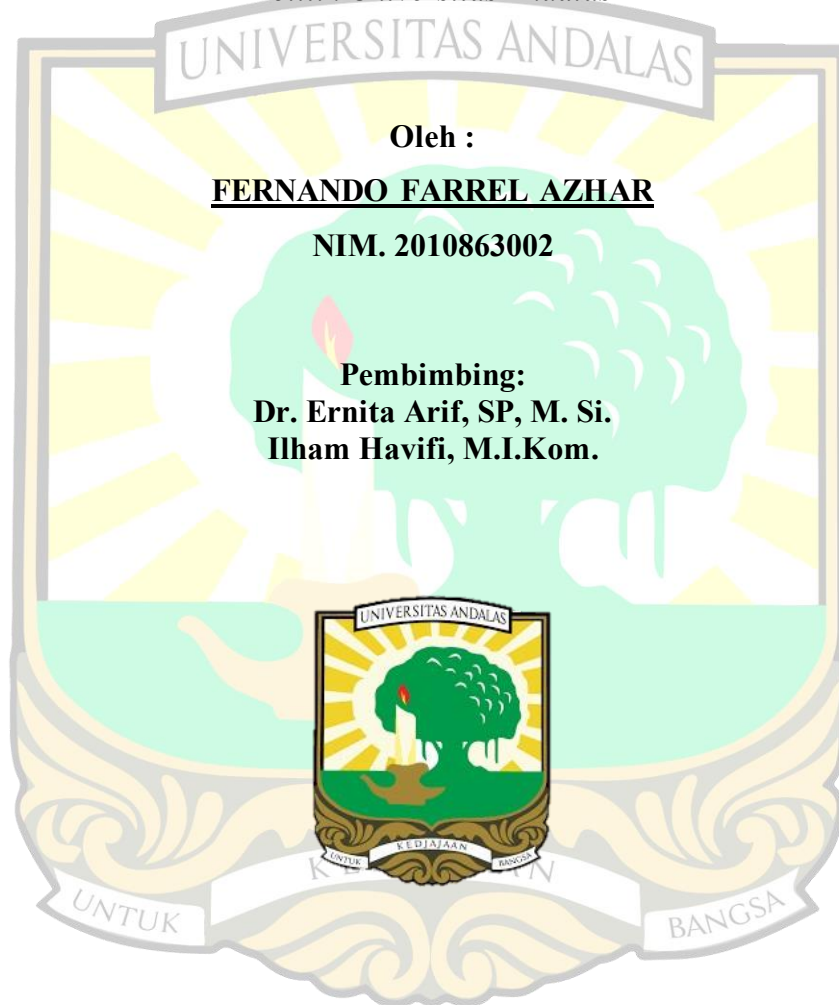


**AKTIVITAS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT. TELKOM
INDONESIA WITEL SUMATERA BARAT DALAM UPAYA
MENDORONG KINERJA UMKM MITRA BINAAN KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Ilmu
Komunikasi pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Andalas*



Oleh :

FERNANDO FARREL AZHAR

NIM. 2010863002

Pembimbing:

**Dr. Ernita Arif, SP, M. Si.
Ilham Havifi, M.I.Kom.**

**DEPARTMENT ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2025

ABSTRAK

AKTIVITAS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT. TELKOM INDONESIA WITEL SUMATERA BARAT DALAM UPAYA MENDORONG KINERJA UMKM MITRA BINAAN KOTA PADANG

Oleh :

FERNANDO FARREL AZHAR

NIM. 2010863002

Pembimbing:

**Dr. Ernita Arif, SP, M. Si.
Ilham Havifi, M.I.Kom.**

Peran *Corporate Social Responsibility* (CSR) semakin penting dalam mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat, khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang rentan terhadap tantangan pasar dan keterbatasan sumber daya. PT. Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat sebagai perusahaan telekomunikasi terkemuka turut serta dalam upaya tersebut melalui program CSR yang berfokus pada pembinaan UMKM di Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana CSR Telkom dijalankan dalam membina UMKM mitra binaan secara terstruktur dan berkelanjutan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan paradigma *pos-positivistik*. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan menggunakan Teknik analisis Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CSR dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Perencanaan dilakukan secara partisipatif melalui formulir daring dan komunikasi langsung untuk menggali kebutuhan mitra. Kegiatan pelatihan dan *workshop* dirancang berdasarkan aspirasi UMKM, sementara evaluasi dilakukan untuk mengukur dampak implementasi terhadap praktik usaha. Hubungan antara Telkom dan mitra binaan dijaga melalui komunikasi intensif, monitoring pascaprogram, dan pelibatan berkelanjutan. Pelaksanaan CSR Telkom tidak hanya berorientasi pada pelatihan teknis, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang dilandasi kepercayaan, partisipasi aktif, dan komitmen berkelanjutan. Hal ini menjadikan CSR Telkom sebagai praktik tanggung jawab sosial perusahaan yang strategis dan berdampak.

Kata kunci: *Corporate Social Responsibility*, UMKM, *stakeholder*, hubungan jangka panjang, kepercayaan