



UNIVERSITAS INDONESIA

**MOTIVASI TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN
(STUDI DESKRIPTIF PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR)**

SKRIPSI

AYU PUSPITA

090506009Y

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL

DEPOK

JUNI, 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Ayu Puspita

NPM : 090506009Y

Tanda Tangan :

Tanggal : 3 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Ayu Puspita
NPM : 090506009Y
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : Motivasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Studi Deskriptif Pada PT Telekomunikasi Selular)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Fitriyah M.Si (.....)
Penguji : Dra. Djoemeliarasanti MA (.....)
Ketua Sidang : Dra. Ety Rahayu M.Si (.....)
Sekretaris Sidang : Dra. Dwi Amalia Chandra Sekar M.Si (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2009

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmant-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc., selaku Dekan FISIP UI;
2. Prof. Dr. Isbandi Rukminto Adi M.Sc., selaku Ketua Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UI;
3. Dra. Ety Rahayu M.Si., selaku Ketua Program Sarjana Reguler Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UI dan Ketua Sidang. Terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya terutama untuk angkatan 2005 agar cepat lulus;
4. Drs. Priadi Permadi M.Si., selaku pembimbing akademis yang selalu menyemangati untuk cepat lulus dan melakukan yang terbaik dalam hidup;
5. Dra. Fitriyah M.Si., selaku pembimbing penulis dalam melakukan penelitian ini. Terima kasih atas bimbingan, bantuan dan masukannya selama penulisan skripsi ini;
6. Dra. Djoemeliarasanti MA, selaku penguji ahli yang memberikan masukan atas skripsi yang dibuat. Terima kasih atas masukan dan saran-sarannya.
7. Dra. Dwi Amalia Chandra Sekar M.Si selaku Sekretaris Sidang. Terima kasih atas waktu dan masukannya untuk perbaikan penelitian ini.
8. Semua dosen dan Mba Rinda yang ada di Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UI.
9. Bapak Azis Fueidi, selaku GM *Corporate Communication* Telkomsel atas ijinnya untuk melakukan magang;
10. Ibu Widjajanti, selaku Koordinator CSR & Protokoler Telkomsel atas dukungan, bimbingan, keramahan, kepercayaan dan kesabarannya;

11. Mas Yardin Octora, selaku staf CSR atas semangat dan masukan idenya;
12. Om Uyo, Om Dayat, Tante Dewi, Tante Ratih, Mas Pandu, Mas Ojid, Mba Erma, Pak Diding, selaku tim *Corporate Communication* atas dukungan dan persahabatannya;
13. Mas Sulis, selaku *Manager Procedure & Compliance* yang dengan sabar membimbing, dan juga Joko atas *joks-joks* gak pentingnya; Mas Budi dan Mas Edho, selaku staf HRD atas bantuan dalam proses penerimaan magang di Telkomsel;
14. Mama dan Papa atas kasih sayang yang belum sempat terbalaskan;
15. Ibu, Om dan Tante atas dukungan terhadap cita-cita penulis;
16. Ollie, Kikul dan Kiki, atas dukungan, persahabatan dan saran-saran untuk menjalani hidup ini;
17. BBB (Boro-Boro Bintang) yang terdiri dari Laudya Chinta Natalia, Kiki Olivia, Rafi Angga dan Ollie Back yang *gak* sempat-sempat buat *video klip*, buat para fans, atas nama manajemen BBB, kami mohon maaf;
18. Bu Nur, Mba Dian, Pak Endang, Bu Fika, Pak Syafiq, Apri, Muri, Uci, Pak Bambang, Pak Irvan atas ilmu marketingnya dan teman-teman lainnya di CDC-UI atas dukungan, kasih sayang dan “tumpangan” di CDC-UI;
19. Ollie, Melly, Ardi, Sapta, Atin, Sarce, selaku teman-teman marketing atas pengalaman dan canda tawanya;
20. Semua teman-teman Kessos '05, Paris “Leha” Hilten, Yana Yance, Tika Guslow, Yuni sarAcil, Atta, Upha-Uphil, Pingkan Kibas, Bank Opix, nene Deska, Idha Marsyanda, Saritong, Dedex, Ucal, Fauzi, Agus, Hilmi, Ade, Uzzie, Ajeng, Dinar, Gonjes, Yuli, Dita, Wijay, Mitha, Onta, Gina, dan semua para *Groupies* yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 3 Juli 2009

Penulis

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akadeik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Puspita
NPM : 090506009Y
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Motivasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan
(Studi Deskriptif pada PT Telekomunikasi Selular)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 3 Juli 2009

Yang menyatakan

(Ayu Puspita)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
1.PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Siginifikansi Penelitian	8
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	8
1.5.1.1 Pendekatan Penelitian	8
1.5.1.2 Jenis Penelitian.....	9
1.5.2 Lokasi Pengumpulan Data	9
1.5.3 Teknik Pemilihan Informan	10
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.5.5 Teknik Analisa Data.....	12
1.5.6 Teknik Untuk Meningkatkan Kualitas Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
2.PERKEMBANGAN KONSEP CSR, DEFINISI CSR, MANFAAT CSR, ALASAN DAN MOTIF PELAKSANAAN CSR DI INDONESIA DAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAKSANAAN CSR DI INDONESIA	16
2.1 Perkembangan konsep CSR	16
2.2 Definisi CSR	17
2.3 Manfaat CSR bagi Dunia Usaha	19
2.4 Alasan dan Motif Pelaksanaan CSR di Indonesia.....	23
2.4.1 Alasan untuk Melaksanakan CSR	23
2.4.2 Motif Pelaksanaan CSR di Indonesia.....	24
2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan CSR di Indonesia.....	25
3.GAMBARAN UMUM TELKOMSEL DAN COMMUNITY CARE GROUP	28
3.1 Latar Belakang Lahirnya Telkomsel.....	28
3.2 Bidang Usaha Telkomsel	29
3.3 Slogan, Visi dan Misi Perusahaan.....	30
3.3.1 Slogan Telkomsel.....	30

3.3.2 Visi	30
3.3.3 Misi	30
3.4 Budaya Perusahaan	30
3.4.1 Profesionalisme	30
3.4.2 Kerjasama Tim	31
3.4.3 <i>Customer Intimacy</i>	31
3.4.4 <i>Integrity</i>	31
3.5 Struktur Telkomsel	31
3.6 <i>Community Care Group</i>	34
3.6.1 Latar Belakang Lahirnya <i>Community Care Group</i>	34
3.6.2 Struktur <i>Community Care Group</i>	34
3.6.3 Tugas dan Fungsi <i>Community Care Group</i>	36
3.6.4 Kegiatan <i>Community Care Group</i>	36
3.6.5 Tahapan Penyusunan Program	37
3.6.6 Proses Pengajuan <i>Budget</i> Kegiatan	39
4. MOTIVASI PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB	
SOSIAL PERUSAHAAN	41
4.1 Temuan Lapangan	41
4.1.1 Perkembangan Pelaksanaan CSR di Telkomsel	41
4.1.2 Motivasi Pelaksanaan CSR di Telkomsel	43
4.1.2.1 Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	43
4.1.2.2 Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>	50
4.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan CSR di Telkomsel... 61	
4.1.3.1 Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	61
4.1.3.2 Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>	64
4.2 Analisa	76
4.2.1 Motivasi Pelaksanaan CSR di Telkomsel	76
4.2.1.1 Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	76
4.2.1.2 Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>	81
4.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan CSR di Telkomsel..... 91	
4.2.2.1 Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	91
4.2.2.2 Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>	93
5. KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.1.1 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel	102
5.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan CSR di Telkomsel.. 104	
5.2 Saran.....	106
DAFTAR REFERENSI	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Analisa Data.....	13
Gambar 2.1 Piramida CSR.....	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Telkomsel.....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Community Care Group</i>	35
Gambar 3.3 Pengajuan Budget Pengadaan Kegiatan CSR	40
Gambar 3.4 Pengajuan Budget CSR dari Area (Regional).....	40
Bagan 4.1 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel sebelum dibentuk <i>Community Care Group</i>	58
Bagan 4.2 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel oleh <i>Community Care Group</i>	63
Bagan 4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan CSR di Telkomsel	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Theoretical Sampling	11
Tabel 2.2 Motivasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan	25
Tabel 4.1 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	81
Tabel 4.2 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>	86
Tabel 4.3 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Sebelum dan Sesudah Dibentuk <i>Community Care Group</i>	87
Tabel 4.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan CSR di Telkomsel	96-97



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Pedoman Wawancara |
| Lampiran 2 | Kategorisasi Data Tahapan Motivasi Pelaksanaan
Tanggung Jawab Sosial Telkomsel |
| Lampiran 3 | Kategorisasi Data Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan
CSR di Telkomsel |
| Lampiran 4 | Temuan Lapangan Pelaksanaan CSR di Telkomsel |



ABSTRAK

Nama : Ayu Puspita
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul : Motivasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Studi Deskriptif pada PT Telekomunikasi Selular)

Skripsi ini meneliti mengenai motivasi tanggungjawab sosial perusahaan (TSP) pada PT Telekomunikasi Selular. Tujuan penelitian adalah untuk melihat motivasi kegiatan TSP dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi literatur dan wawancara. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa motivasi pelaksanaan TSP di Telkomsel mengalami perubahan dari tahapan karikatif menuju filantropis. Selain itu, pelaksanaan TSP juga dipengaruhi oleh faktor sekedar basa-basi dan keterpaksaan, upaya pemenuhan kewajiban dan adanya *internal driven*. Pelaksanaan TSP di Telkomsel dipengaruhi oleh keputusan Direksi. Untuk itu, saran dari penelitian ini adalah pembuatan kebijakan perusahaan mengenai pelaksanaan TSP dan pembentukan divisi TSP yang bertanggungjawab ke Direksi.

Kata kunci

Karikatif, filantropi, *Community Care Group*, Direksi

ABSTRAK

Name : Ayu Puspita
Study Program : Social Welfare Studies
Title : Motivation of Corporate Social Responsibility
(Description Study on PT Telekomunikasi Selular)

The focus of this study is to describe motivation of the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) at PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). The purpose is to describe motivation of CSR program and influence factor during the CSR implementation program at Telkomsel. The data were collected by literature study and means of interview. The output showed that implementation CSR have moved on from charity to philanthropy phase. Implementation CSR also influenced by responsibility, and internal driven. Implementaton of CSR based on Director's decision. This research suggest that Telkomsel must have a CSR policy and CSR division that responsible directly to Director.

Key Words

Charity, philanthropy, Community Care Group, Director