



**TANGGUNG JAWAB SOSIAL PADA PT.TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA, TBK KANDATEL MADIUN**

*(CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AT  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK KANDATEL MADIUN )*

**SKRIPSI**

Oleh

**Eka Fitriana Said**

**NIM 070910202104**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**TANGGUNG JAWAB SOSIAL PADA PT.TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA, TBK KANDATEL MADIUN**

*(CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AT  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK KANDATEL MADIUN )*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)  
Dan mencapai Gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Eka Fitriana Said**

**NIM 070910202104**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas Rahmat dan Ridho Allah SWT, Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu, Oemar Said (Alm) dan Djunani yang senantiasa mengiringi diriku dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan yang tak ternilai
2. Terima kasih kepada seluruh ustad dan ustadzah mulai dari TK, SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi yang telah memberikan pendidikan dan ilmu yang penuh barokah. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat di kemudian hari.

## MOTTO

“Kegagalan tidak pernah mengalahkanku jika tekadku untuk sukses cukuplah kuat”

*(Eka Fitriana Said)*

“4 hal yang terpenting dari kehidupan untuk mencapai tujuan yang mulia secara terhormat yaitu dengan bersabar, ikhlas, bekerja keras dan tidak pernah berhenti berpikir”

*(Septian Andryanto)*

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

*(Terjemahan Surat Al Baqarah : 45)*

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Fitriana Said

NIM : 070910202104

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Tanggung Jawab Sosial Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dalam belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini di kemudian hari tidak benar.

Jember, Oktober 2011

Yang menyatakan

Eka Fitriana Said

NIM 070910202104

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB SOSIAL PADA PT.TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA, TBK KANDATEL MADIUN**

Oleh

Eka Fitriana Said

NIM 070910202104

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Poerwanto, MA

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Totok Supriyanto, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kendatel Madiun*” telah di uji dan disahkan oleh Progam Studi Strata Satu (S1) Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

hari : Selasa

tanggal : 27 Oktober 2011

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs, Suhartono, MP

NIP 19600214 198803 1 002

Drs. Poerwanto, MA

NIP 19490715 198403 1 002

Anggota I,

Anggota II,

Anggota III,

Drs. Totok Supriyanto, M.Si

NIP 19501004 197702 1 001

Dra. Sriwahyuni, M.si

NIP 19560409 198723 2 001

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP 19540202 198403 1 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.

NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa saat ini dituntut untuk tidak hanya peduli pada masalah ekonomi, akan tetapi juga permasalahan sosial. Hal tersebut berarti bahwa tanggung jawab sosial perusahaan yang meliputi beberapa aspek seperti karyawan, masyarakat dan *stakeholders* yang lain harus diperhatikan. Tanggung jawab sosial adalah berarti etika perusahaan dalam menjalankan bisnis perusahaan. Pelaksanaan konsep tanggung jawab sosial perusahaan merupakan sesuatu yang harus terjadi dalam dunia bisnis Indonesia, tidak terkecuali oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun. Penelitian ini meneliti mengenai tanggung jawab sosial pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Madiun.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi diharuskan tanggap terhadap keadaan di masyarakat dan lingkungan hidup disekitarnya. Ketanggapan tersebut diwujudkan dalam bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap *stakeholders*-nya. Adapun *stakeholders* tersebut terbagi menjadi 5 (lima) golongan yaitu, karyawan, pelanggan, masyarakat, mitra kerja dan pemerintah. Implementasi tanggung jawab sosial perusahaan dilaksanakan dalam bentuk prosedur, perencanaan, anggaran dan program, baik program berkelanjutan maupun tidak berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan menggunakan metode *snowball* dan dalam menentukan informan, peneliti menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini melibatkan beberapa informan dari pihak internal dan eksternal perusahaan. Tanggung jawab sosial PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun dilakukan berdasarkan Prosedur Ketenagakerjaan, Keputusan Direksi dan disesuaikan dengan Pedoman Etika Bisnis Telkom. Program tanggung jawab sosial PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun dilaksanakan sesuai anggaran serta perencanaan yang telah



dibuat. Perencanaan yang dibuat bersifat jangka pendek karena hanya untuk program dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan.

Program tanggung jawab sosial PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kaandatel Madiun terbagi atas program berkelanjutan dan program tidak berkelanjutan. Adapun program yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi, Tbk Kaandatel Madiun akan disesuaikan dengan Teori Carroll untuk validitas hasil penelitian. Program tanggung jawab sosial perusahaan terhadap karyawan dilakukan dalam bentuk pemberian hak-hak pokok karyawan, pengakuan atas prestasi karyawan dan kebebasan karyawan dalam memeluk serta menjalankan ibadah agamanya. Program tanggung jawab sosial perusahaan terhadap pelanggan dilaksanakan dalam bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas, tanggapan atas keluhan pelanggan dan program sosialisasi produk layanan.

Program tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat terbagi menjadi 2 (dua) program yaitu program berkelanjutan dan program tidak berkelanjutan. Adapun yang termasuk program berkelanjutan yaitu program pembinaan usaha kecil dan koperasi, program edukasi dan sumbangan rutin terhadap yayasan sosial. Program tanggung jawab sosial perusahaan tidak berkelanjutan antara lain yaitu, program bantuan dana sosial kemasyarakatan melalui kerjasama dengan yayasan pembuatan sosial dan program pembuatan fasilitas sarana umum kemasyarakatan. Program tanggung jawab sosial perusahaan terhadap mitra kerja dilaksanakan dalam bentuk menaai kesepakatan dan perjanjian kerjasama sesuai kontrak kerja. Program tanggung jawab sosial perusahaan terhadap pemerintah dilaksanakan dalam bentuk membayar pajak, menaai peraturan pemerintah dan membantu mensosialisasikan program pemerintah.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya Sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan Judul “Tanggung Jawab Sosial pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu tiada penghargaan apapun yang penulis berikan selain ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Sasongko, M.Si, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Poerwanto, MA, selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan Dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Drs. Totok, Supriyanto, M.Si, selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan penuh kesabaran telah memberikan pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Widagdo selaku HR PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi tercapainya kesempurnaan penulisan. Akhirnya semoga karya yang sederhana ini dapat diterima dan bermanfaat.

Jember, 18 September 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Sejarah Tanggung Jawab Sosial Perusaaan .....	<b>7</b>
2.1.2 Etika dan Tanggung Jawab Bisnis .....	<b>9</b>
2.1.3 Pengertian Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	<b>9</b>
2.1.4 Alasan Perusahaan Melakukan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	<b>11</b>
2.1.5 Manfaat dan Faktor Pendorong Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	<b>11</b>
2.1.6 Ruang Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	<b>12</b>

2.1.7	Jenis-Jenis Program CSR .....	13
2.1.8	Indikator Kinerja dalam implementasi CSR.....	14
2.2	<b>Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1	<b>Tipe dan Paradigma Penelitian.....</b>	<b>17</b>
3.2	<b>Tahap Penelitian .....</b>	<b>17</b>
3.3	<b>Tahap Pengumpulan Data .....</b>	<b>20</b>
3.4	<b>Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data .....</b>	<b>22</b>
3.5	<b>Tahap Analisis Data .....</b>	<b>22</b>
3.6	<b>Tahap Penarikan Kesimpulan .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
4.1	<b>Analisis Domain.....</b>	<b>25</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
4.1.2	Restrukturisasi Internal PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk .....	26
4.1.3	Tujuan Perusahaan .....	28
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan.....	28
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Madiun .....	29
4.2	<b>Analisis Taksonomi .....</b>	<b>30</b>
4.2.1	Prosedur Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	31
4.2.2	Perencanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	31
4.2.3	Anggaran Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	32
4.2.4	Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	34
<b>BAB 5.</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
6.1	Kesimpulan .....	59
6.2	Saran.....	59
<b>DAFTAR BACAAN.....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data anggaran corporate social responsibility (CSR) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun .....	5
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	16
Tabel 3.1 Model Analisis Domain .....	23
Tabel 3.2 Model Analisis Taksonomi .....	24
Tabel 4.1 Matrik Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Madiun .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun.....	29
Gambar 4.2 Aliran dana PUKK PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Madiun .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

1.	Lampiran Wawancara.....	61
2.	Lampiran Ketentuan Telkom.....	64
3.	Lampiran Foto .....	73