

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
INTISARI.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran.....	6
1. <i>Public Relations</i>	6
1.1. Definisi <i>Public Relations</i>	6
1.2. Publik.....	8
1.3. Manajemen Relasi dalam <i>Public Relations</i>	9
2. Hubungan Komunitas.....	12
3. Kualitas Relasi.....	17
3.1. Dimensi dan Pengukuran Relasi.....	17
3.2. Strategi Pemeliharaan Hubungan.....	21
F. Penelitian Terdahulu.....	26
G. Kerangka Konsep dan Operasional.....	28
H. Metodologi Penelitian.....	32

BAB II Deskripsi Umum Perusahaan dan Program Hubungan Komunitas...	41
A. PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk.....	41
A.1. Sejarah PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk.....	41
A.2. Jenis Produk dan Kegunaannya	44
B. Informasi Umum PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	46
C. Program Hubungan Komunitas PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	47
C.1. Sejarah Program Hubungan Komunitas PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	48
C.2. Definisi, Tujuan, dan Sasaran Program CSR PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	51
C.3. Pelaksanaan dan Implementasi Program CSR PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	52
C.4. Evaluasi Program CSR PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	60
BAB III Profil Komunitas.....	63
A. Desa Palimanan Barat.....	64
A.1. Kondisi Geografis Desa Palimanan Barat.....	64
A.2. Kondisi Demografis Desa Palimanan Barat.....	65
A.3. Kondisi Sosial Masyarakat Desa Palimanan Barat.....	73
A.4. Struktur Organisasi Desa Palimanan Barat.....	74
A.5. Kegiatan Hubungan Komunitas yang Dilakukan PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	76
B. Desa Cikeusal.....	80
B.1. Kondisi Geografis Desa Cikeusal.....	80
B.2. Kondisi Demografis Desa Cikeusal.....	82
B.3. Kondisi Sosial Masyarakat Desa Cikeusal.....	90
B.4. Struktur Organisasi Desa Cikeusal.....	91
B.5. Kegiatan Hubungan Komunitas yang Dilakukan PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	92

BAB IV Kualitas Relasi antara Perusahaan dan Komunitas.....	97
A. Profil Responden.....	98
A.1. Profil Responden di Desa Palimanan Barat.....	98
A.2. Profil Responden di Desa Cikeusal.....	103
B. Pandangan Responden terhadap Perusahaan.....	109
B.1. Penerimaan Responden terhadap Keberadaan Perusahaan...	109
B.2. Penerimaan Responden terhadap Aktivitas Perusahaan.....	111
B.3. Perhatian Perusahaan terhadap Kepentingan Responden.....	113
B.4. Perhatian Perusahaan terhadap Kebutuhan Responden.....	114
B.5. Jalinan Kerja Sama antara Perusahaan dengan Responden..	116
B.6. Kepercayaan terhadap Perusahaan.....	117
B.7. Manfaat Keberadaan Perusahaan.....	119
B.8. Kepedulian Perusahaan.....	120
B.9. Kemampuan Perusahaan dalam Menjalankan Tanggung Jawab Sosial pada Responden.....	122
C. Pandangan Responden terhadap Kegiatan Hubungan Komunitas.....	123
C.1. Pandangan Responden terhadap Tujuan Kegiatan Hubungan Komunitas.....	123
C.2. Pandangan Responden terhadap Sosialisasi Kegiatan Hubungan Komunitas.....	131
C.3. Pandangan Responden terhadap Manfaat Kegiatan Hubungan Komunitas.....	137
D. Strategi Pemeliharaan Hubungan oleh Perusahaan.....	151
D.1. Pandangan Responden terhadap Strategi Akses.....	151
D.2. Pandangan Responden terhadap Strategi Positivitas.....	156
D.3. Pandangan Responden terhadap Strategi Keterbukaan.....	160
D.4. Pandangan Responden terhadap Strategi Pembagian Tugas	166
D.5. Pandangan Responden terhadap Strategi Jaringan.....	169
D.6. Pandangan Responden terhadap Strategi Jaminan.....	173

E. Kualitas Relasi antara Responden dan Perusahaan.....	177
E.1. Kualitas Relasi dalam Dimensi <i>Control Mutuality</i>	182
E.2 Kualitas Relasi dalam Dimensi <i>Trust</i>	194
E.3. Kualitas Relasi dalam Dimensi <i>Satisfaction</i>	208
E.4. Kualitas Relasi dalam Dimensi <i>Commitment</i>	219
E.5. Perbandingan Kualitas Relasi di Desa Palimanan Barat dan Desa Cikeusal.....	230
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	233
A. Kesimpulan.....	233
B. Saran.....	238
DAFTAR PUSTAKA.....	241
LAMPIRAN.....	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Manfaat Keterlibatan Komunitas Organisasi.....	16
Tabel 2.	Nilai dan Kategori Respons.....	32
Tabel 3.	Jumlah populasi di Desa Palimanan Barat dan Desa Cikeusal.....	34
Tabel 4.	Jumlah Sampel di Desa Palimanan Barat dan Desa Cikeusal.....	34
Tabel 5.	Jumlah Sampel per RW di Desa Palimanan Barat.....	35
Tabel 6.	Jumlah Sampel per RW di Desa Cikeusal.....	36
Tabel 7.	Kategori Pengelompokan Nilai.....	39
Tabel 8.	Pemanfaatan Lahan di Desa Palimanan Barat.....	64
Tabel 9.	Data demografi penduduk Desa Palimanan Barat.....	66
Tabel 10.	Data demografi penduduk Desa Palimanan Barat berdasarkan Usia.....	67
Tabel 11.	Data demografi mata pencaharian penduduk Desa Palimanan Barat.....	68
Tabel 12.	Data demografi pendidikan penduduk Desa Palimanan Barat.....	69
Tabel 13.	Data demografi fasilitas pendidikan Desa Palimanan Barat.....	70
Tabel 14.	Data demografi fasilitas kesehatan Desa Palimanan Barat.....	71
Tabel 15.	Data demografi fasilitas sosbudag dan olahraga Desa Palimanan Barat.....	72
Tabel 16.	Data demografi tingkat kesejahteraan penduduk Desa Palimanan Barat.....	73
Tabel 17.	Rincian Pemanfaatan Lahan Desa Cikeusal.....	81
Tabel 18.	Data demografi penduduk Desa Cikeusal.....	83
Tabel 19.	Data demografi penduduk Desa Cikeusal berdasarkan Usia	84
Tabel 20.	Data demografi mata pencaharian penduduk Desa Cikeusal	85

Tabel 21.	Data demografi pendidikan penduduk Desa Cikeusal.....	86
Tabel 22.	Data demografi fasilitas pendidikan Desa Cikeusal.....	87
Tabel 23.	Data demografi fasilitas kesehatan Desa Cikeusal.....	87
Tabel 24.	Data demografi sosbudag dan olahraga Desa Cikeusal.....	88
Tabel 25.	Data demografi tingkat kesejahteraan penduduk Desa Cikeusal.....	89
Tabel A.1.1.	Jumlah responden di Desa Palimanan Barat berdasarkan jenis kelamin.....	99
Tabel A.1.2.	Jumlah responden di Desa Palimanan Barat berdasarkan rentang usia.....	99
Tabel A.1.3.	Jumlah responden di Desa Palimanan Barat berdasarkan jenis pekerjaan dan rentang usia.....	100
Tabel A.1.4.	Jumlah responden di Desa Palimanan Barat berdasarkan pendidikan terakhir.....	101
Tabel A.1.5.	Jumlah responden di Desa Palimanan Barat berdasarkan pengeluaran per bulan.....	101
Tabel A.1.6.	Jangka waktu keterlibatan responden Desa Palimanan Barat dalam program hubungan komunitas Indocement Palimanan.....	102
Tabel A.2.1.	Jumlah responden di Desa Cikeusal berdasarkan jenis kelamin.....	104
Tabel A.2.2.	Jumlah responden di Desa Cikeusal berdasarkan rentang usia.....	105
Tabel A.2.3.	Jumlah responden di Desa Cikeusal berdasarkan jenis pekerjaan dan rentang usia.....	106
Tabel A.2.4.	Jumlah responden di Desa Cikeusal berdasarkan pendidikan terakhir.....	106
Tabel A.2.5.	Jumlah responden di Desa Cikeusal berdasarkan pengeluaran per bulan.....	107
Tabel A.2.6.	Posisi responden di Desa Cikeusal dalam program hubungan komunitas Indocement Palimanan.....	108

Tabel A.2.7.	Jangka waktu keterlibatan responden di Desa Cikeusal dalam program hubungan komunitas Indocement Palimanan.....	108
Tabel C.1.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Tujuan Kegiatan Hubungan Komunitas.....	124
Tabel C.1.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Tujuan Kegiatan Hubungan Komunitas.....	128
Tabel C.2.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Sosialisasi Kegiatan Hubungan Komunitas.....	131
Tabel C.2.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Sosialisasi Kegiatan Hubungan Komunitas.....	134
Tabel C.3.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Manfaat Kegiatan Hubungan Komunitas.....	138
Tabel C.3.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Manfaat Kegiatan Hubungan Komunitas.....	145
Tabel D.1.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Strategi Akses.....	152
Tabel D.1.2.	Pandangan Responden di Cikeusal terhadap Aspek dalam Strategi Akses.....	154
Tabel D.2.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Strategi Positivitas.....	156
Tabel D.2.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Strategi Positivitas.....	158
Tabel D.3.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Strategi Keterbukaan.....	161
Tabel D.3.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Strategi Keterbukaan.....	163
Tabel D.4.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Strategi Pembagian Tugas.....	166
Tabel D.4.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Strategi Pembagian Tugas.....	168

Tabel D.5.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Strategi Jaringan.....	170
Tabel D.5.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Strategi Jaringan.....	171
Tabel D.6.1.	Pandangan Responden di Desa Palimanan Barat terhadap Aspek dalam Strategi Jaminan.....	174
Tabel D.6.2.	Pandangan Responden di Desa Cikeusal terhadap Aspek dalam Strategi Jaminan.....	175
Tabel E.1.	Item pernyataan yang lolos uji validitas dan reliabilitas.....	177
Tabel E.2.	Jumlah dan Persentase Kualitas Relasi dari Responden Desa Palimanan Barat.....	179
Tabel E.3.	Jumlah dan Persentase Kualitas Relasi dari Responden Desa Cikeusal.....	180
Tabel E.1.1.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Palimanan Barat dalam Dimensi <i>Control Mutuality</i>	183
Tabel E.1.2.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Cikeusal dalam Dimensi <i>Control Mutuality</i>	184
Tabel E.2.1.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Palimanan Barat terhadap Dimensi <i>Trust</i>	194
Tabel E.2.2.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Cikeusal terhadap Dimensi <i>Trust</i>	196
Tabel E.3.1.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Palimanan Barat terhadap Dimensi <i>Satisfaction</i>	209
Tabel E.3.2.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Cikeusal terhadap Dimensi <i>Satisfaction</i>	210
Tabel E.4.1.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Palimanan Barat terhadap Dimensi <i>Commitment</i>	220
Tabel E.4.2.	Jumlah dan Persentase Pandangan Responden Desa Cikeusal terhadap Dimensi <i>Commitment</i>	221
Tabel L.2.1.	Jumlah sampel untuk uji validitas dan reliabilitas.....	xxxiv
Tabel L.2.2.	Case Processing Summary.....	xxxiv

Tabel L.2.3.	Reliability Statistics.....	xxxiv
Tabel L.2.4.	Item-total Statistics.....	xxxv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Plant Palimanan.....	46
Gambar 2.	Logo CSR PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk.....	50
Gambar 3.	Peta Desa Palimanan Barat.....	64
Gambar 4.	Peta Desa Cikeusal.....	80
Gambar 5.	Jumlah Responden berdasarkan Asal Desa.....	97