

EFEKTIVITAS PROGRAM CSR “REVITALISASI TAMAN BUNGKUL  
SURABAYA” OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK.

DIVRE V JAWA TIMUR

(Studi Deskriptif Efektivitas Program CSR “Revitalisasi Taman Bungkul Surabaya

”Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V Jawa Timur)

SKRIPSI



Oleh:

Michael Mardian Ananta Sutisnadi

09 43010 012

YAYASAN KESEJAHTERAAN, PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA

2013

EFEKTIFITAS PROGRAM CSR “REVITALISASI TAMAN BUNGKUL  
SURABAYA“ OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. DIVISI  
REGIONAL V JAWA TIMUR.

(Studi Deskriptif Efektivitas Program CSR “ Revitalisasi Taman Bungkul  
Surabaya ” Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V Jawa Timur)

Oleh :  
MICHAEL MARDIAN A.S.  
NPM. 09 43010 012

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 24 Juni 2013

Pembimbing Utama

DRA.SUMARDJIATI,M.Si  
NIP . 19620323 199309 2001

Tim Penguji :

1. Ketua

IR. DIDIEK TRANGGONO, M.Si  
NIP . 1 9581225 199001 1001

2. Sekretaris

DRA.SUMARDJIATI,M.Si  
NIP . 1 9620323 199309 2001

3. Anggota

DRA. HERLINA SUKMAWATI,M.Si  
NIP . 1 9641225 199309 2001

Mengetahui,

D E K A N

DRA. HJ. SUPARWATI, M.Si  
NIP. 1 95597 181983 022 001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Atas Berkat, Rahmat, dan Penyertaan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul “EFEKTIVITAS PROGRAM CSR “REVITALISASI TAMAN BUNGKUL SURABAYA” OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA,TBK. DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR ”.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan penelitian ini banyak terdapat kekurangan – kekurangan dalam penulisan. Selesainya Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari adanya arahan , nasehat, dan bimbingan dari Ibu Dra.Sumardjijati,M.Si yang dengan segala perhatian dan atas kesabarannya rela meluangkan waktu untuk membantu Penulis dalam proses penyusunan Penelitian ini. Terima kasih yang tak terhingga Penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan penyusunan Penelitian, diantaranya :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Hj.Suparwati,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Juwito, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Saifuddin Zuhri, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi.

5. Ibu Nuh Endah Rini selaku Manager Community Development Centre PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional V Jawa Timur
6. Bapak ,Ibu, dan Keluarga tercinta atas segala Doa, bimbingan, dan supportnya selama ini yang tak pernah ada hentinya kepada Peneliti.
7. Tarindra Anggraeni , Harmiaga Kusno, Sahabat sejati kontrakan Ryan Vergiawan, Erick Setiawan, Arindio Afrilian, Khairul Afif B.P, Angga Kurniawan, Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi sepenanggungan, dan teman-teman lainnya yang berada di lingkungan sekitar Penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, tak henti Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan morilnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Penelitian Ini masih memiliki banyak kekurangan. Sehingga Penulis berharap kritik dan saran yang membangun demi kebaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan penelitian.

Semoga dengan penyusunan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya PT. Telekomunikasi Indonesia , Tbk. Divisi Regional V Jawa Timur, Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan terkhusus bagi Penulis.

Surabaya, Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Komunikasi .....	10
2.2.2. Faktor-Faktor Penunjang Komunikasi Efektif .....	11

2.2.3. Tujuan Komunikasi .....	13
2.2.4. Strategi Komunikasi .....	14
2.2.5. Hambatan Komunikasi .....	15
2.2.6. Interaksi Dalam Perspektif Sosiologi .....	17
2.3. Public Relations .....	19
2.3.1. Pengertian Public Relations .....	19
2.3.2. Tujuan Public Relations .....	20
2.3.3. Komunikasi dan Public Relations .....	21
2.3.4. Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen .....	22
2.4. Corporate Social Responsibility ( CSR ) .....	24
2.4.1. Definisi Corporate Social Responsibility .....	24
2.4.2. Lingkup Corporate Social Responsibility .....	25
2.4.3. Bentuk Implementasi Corporate Social Responsibility ..	26
2.4.4. Dampak Kegiatan Corporate Social Responsibility .....	27
2.4.5. Manfaat Corporate Social Responsibility .....	28
2.5. Efektivitas .....	30
2.5.1. Definisi Efektivitas .....	30
2.5.2. Konsep Efektivitas .....	31
2.5.3. Efektivitas Komunikasi .....	33
2.5.4. Pendekatan Terhadap Efektivitas .....	33
2.5.5. Cara Pengukuran Terhadap Efektivitas .....	35
2.5.6. Masalah dalam Pengukuran Efektivitas .....	36
2.6. Kerangka Berfikir .....	39

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian .....	41
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
3.2.1. Definisi Operasional .....	41
3.2.2. Pengukuran Variabel .....	43
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.3.1. Populasi.....	45
3.3.2. Sampel.....	45
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5. Metode Analisa Data .....	46

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. ....	48
4.1.1. Sejarah Singkat PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. ....	48
4.1.2. Visi dan Misi .....	49
4.1.3. Gambaran Umum PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Drive V Jawa Timur.....	50
4.1.4. Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi,tbk Tentang Pengelolaan Program Kemitraan Dan Program Bina Lingkungan .....	52
4.2. Penyajian Data dan Analisis Data .....	56

4.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2.2. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .	57
4.2.3. Deskriptif Penelitian Efektivitas .....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Kantor Daerah Telekomunikasi (Kandatel) .....	51
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.4.	Adanya fasilitas skate board area dan BMX Tracking .....	58
Tabel 4.5.	Area Jogging track Kepedulian Telkom V sebagai sarana berolah raga umum dalam membangun kebersamaan .....	60
Tabel 4.6.	Green Park area dan Playground area kepedulian Telkom V sebagai sarana pengembangan kreatifitas dan kemandirian .....	61
Tabel 4.7.	Open stage kepedulian Telkom V sebagai sarana hiburan dan tontonan ( live performance).....	63
Tabel 4.8.	Fasilitas Wifi dan telepon umum kepedulian Telkom V sebagai sarana yang manfaat dalam mendapat dan menyebarluaskan informasi .....	64
Tabel 4.9.	Area Pujasera (Pusat Jajanan Rakyat) kepedulian Telkom V dalam kesejahteraan para pedagang.....	65
Tabel 4.10.	Kepedulian Telkom V telah banyak membantu masyarakat mendapat informasi yang bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan dan keterampilan diri / pribadi .....	67
Tabel 4.11.	Kepedulian Telkom V terhadap masyarakat untuk dapat mengerti dan turut langsung dirasakan.....	68

Tabel 4.12. Kepedulian Telkom V telah menjadi sebagian bukti kepedulian, telah banyak membantu dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat .....	69
Tabel 4.13. Bentuk kepedulian Telkom V yang telah berjalan 7 tahun silam, merupakan sebuah program tepat dan banyak manfaat yang diberikan .....	71
Tabel 4.14. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Keseluruhan Efektivitas .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. The Macro Model Of PR Evaluation .....	39
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir Penelitian .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Dan  
Struktur Organisasi Community Development Centre (CDC) PT.  
Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Divre V JawaTimur.

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Tabel Frekuensi

## ABSTRAK

Tingkat kesadaran masyarakat memunculkan kesadaran baru tentang Perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial yang dikenal dengan CSR (Corporate Social Responsibility), selain itu pemahaman ini memberi tuntunan bahwa perusahaan bukan hanya sebuah identitas yang hanya mementingkan diri sendiri, melainkan sebuah identitas usaha yang perlu melakukan adaptasi dengan lingkungan sosialnya. Program CSR Revitalisasi Taman Bungkul tersebut dilaksanakan oleh Telkom dan unit CDC (Community Development Center) yang bekerja sama dengan Communications Division untuk publikasi melalui media massa. Dalam proyek revitalisasi taman Bungkul, Telkom mengusung konsep sport, education dan entertainment. tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektifitas Program CSR Revitalisasi Taman Bungkul Surabaya Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V Jawa Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian disini adalah masyarakat Surabaya yang minimal berusia 17 tahun dan yang berkunjung dan mengetahui revitalisasi Taman Bungkul oleh PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre V Jawa Timur. Teknik penarikan sampel menggunakan Accidental Sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi.

Hasil penelitian adalah program CSR Revitalisasi taman Bungkul oleh PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre V menempati kategori tinggi dengan nilai hasil rekapitulasi penelitian sebesar 82% dari jumlah responden keseluruhan, Artinya hal tersebut menunjukkan bahwa program CSR Revitalisasi Taman Bungkul yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V merupakan program efektif dan tepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengunjung Taman Bungkul Surabaya dengan mengusung konsep sport, education dan entertainment.

Kata kunci : Efektivitas, CSR (Corporate Social Responsibility).

## ABSTRACT

Level of public awareness that later gave rise to a new awareness of social responsibilities, known as CSR (Corporate Social Responsibility), other than that this understanding gives guidance that the company is not just an identity that only selfish, but rather a business identity that needs to adapt with the social environment. Parks Revitalization CSR program that is implemented by Telkom Bungkul and unit CDC (Community Development Center) in collaboration with the Communications Division for publication through the mass media. In Bungkul park revitalization project, Telkom brought the concept of sport, education and entertainment. the purpose of this study was to determine the "effectiveness of CSR Revitalization Program Bungkul Park Surabaya By PT. Telecommunications Division V East Java Indonesia.

This study uses descriptive quantitative approach. The population here is minimal people in Surabaya and 17 years old who visited and know Bungkul Park revitalization by PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Division V East Java. Sampling technique using accidental sampling. Methods of data analysis in this study using frequency tables.

The result is a hump park revitalization CSR program by PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Division V occupies the high category with value recapitulation of research by 82% of respondents overall, means that it shows that the CSR program Bungkul Park Revitalization conducted by PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Division V is an effective and appropriate programs to meet the needs of park visitors Bungkul Surabaya with the concept of sport, education and entertainment.

Keywords: Effectiveness, CSR (Corporate Social Responsibility).

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat Industri berkembang setelah terjadinya revolusi industri, kebanyakan perusahaan masih memfokuskan dirinya sebagai organisasi yang hanya mencari keuntungan. Untuk menjalankan usahanya, banyak perusahaan-perusahaan besar yang mengeksploitasi sumber-sumber kekayaan alam. Dari satu sisi sektor industri dan korporasi-korporasi skala besar telah mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, tetapi disisi lain eksploitasi sumber-sumber daya alam oleh sektor idustri seringkali menyebabkan terjadinya penurunan lingkungan. Di satu sisi ekonomi perekonomian tumbuh secara modern dan sangat pesat (Salamah, 2008).

Sebuah perusahaan juga dituntut akan pentingnya sebuah hubungan yang baik dengan masyarakat di lingkungan sekitarnya, dengan membangun hubungan yang lebih baik, maka akan terbentuk sebuah hubungan yang harmonis antara perusahaan atau industri dengan lingkungannya. Dari hubungan ini masyarakat diharapkan dapat berperilaku santun dan kooperatif terhadap eksistensi perusahaan, sementara perusahaan tetap beroperasi secara sehat dalam mengejar keuntungannya, disamping itu tetap meningkatkan tanggung jawab sosial terhadap lingkungannya. Tingkat kesadaran masyarakat itulah yang kemudian memunculkan kesadaran baru tentang melaksanakan tanggung jawab sosial yang dikenal dengan CSR (Corporate Social Responsibility), selain itu pemahaman ini memberi tuntunan bahwa perusahaan bukan hanya sebuah identitas yang hanya

mementingkan diri sendiri, melainkan sebuah identitas usaha yang perlu melakukan adaptasi dengan lingkungan sosialnya. CSR adalah sebuah konsep tentang perlunya sebuah perusahaan membangun hubungan harmonis dengan masyarakat sekitar. Program CSR sangat penting diterapkan dalam perusahaan, karena nantinya akan muncul keseimbangan antara perusahaan, masyarakat dan lingkungan sekitar (Salamah, 2008).

Di Indonesia telah ditetapkan peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengenai kewajiban BUMN Indonesia untuk menyelenggarakan CSR atau program PKBL. Sebagai salah satu BUMN PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk telah melaksanakan program CSR dari tahun 2001. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk banyak memiliki cabang di seluruh Indonesia salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Drive V Jawa Timur.

PT. Telekomunikasi Drive V Jawa Timur sebagai perusahaan publik yang peduli, semakin terlibat dalam kehidupan perkotaan dan mendekati diri pada aktivitas pelanggan serta nilai kesejahteraan masyarakatnya, oleh sebab itu Telkom berharap terjadinya sebuah kolaborasi antara sukses membangun Jawa Timur terutama kota Surabaya melalui bidang informasi dan komunikasi, sehingga keberadaan Telkom lebih bisa dirasakan kemanfaatnya bagi masyarakat. Salah satunya dengan melakukan program CSR dalam bidang lingkungan. Taman Bungkul merupakan wujud dari program CSR Telkom di bidang layanan umum dengan pendatangani kerjasama antara Telkom dengan Pemerintah Surabaya. Telkom mendapat kepercayaan menyandang dana utama dalam proyek Revitalisasi Taman Bungkul seluas 1.400 m<sup>2</sup> senilai lebih dari 1,2 miliar.



<http://adln.lib.unair.ac.id/files/disk1/179/gdlhub-gdl-s1-2008-rizkysyafr-8942-abstract-8.pdf>.

Program CSR Revitalisasi Taman Bungkul tersebut dilaksanakan oleh Telkom dan unit CDC (Community Development Center) yang bekerja sama dengan Communications Division untuk publikasi melalui media massa. Dalam proyek revitalisasi taman Bungkul, Telkom mengusung konsep sport, education dan entertainment, selain itu untuk memenuhi kebutuhan kalangan muda Surabaya Telkom menambah sarana arena skateboard dan sepeda BMX track, jongging track, plaza, telepon umum, area green park, kolam air mancur dan pujasera. Tidak hanya itu, sarana rekreasi gratis ini juga didesain peduli bagi penyandang cacat dan lansia.

Daya tarik lain dari Taman Bungkul yang menjadi kebanggaan warga kota Surabaya, Taman Bungkul sebagai taman modern pertama di Indonesia. Hal tersebut tidak luput dari sentuhan inovatif dari Telkom sebagai salah satu wujud dari program CSR dengan menyediakan sarana komunikasi telepon hingga hubungan internet nirkabel, Wi-Fi. Hal tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan media komunikasi berbasis global. PT. Telkom Divisi V Jawa Timur berharap dengan melalui program CSR senantiasa menebar kepedulian agar bisa hidup dan tumbuh bersama mencapai hidup yang sejahtera dan penuh makna.

Pada saat membuka peresmian Taman Bungkul Surabaya walikota Surabaya bersama Direktur Sumber Daya Manusia (SDM) Telkom, menuturkan bahwa Pemerintah dan Telkom berharap dapat menjalin kerja sama dengan baik untuk memelihara taman kota, terutama taman Bungkul yang telah hadir dengan konsep

baru untuk dimanfaatkan masyarakat Surabaya. Selain itu dengan adanya program CSR perusahaan Telkom dapat menyisihkan dananya untuk membangun taman kota. Direktur Telkom menuturkan dalam majalah internal perusahaan "Balancing Of Life" bahwa Revitalisasi Taman Bungkul merupakan wujud program CSR Telkom bidang layanan umum (Public Service Obligation) dapat digunakan untuk live performance berbagai jenis entertainment, akses Wi-Fi, telepon umum, arena green park seperti kolam air mancur, dan pujaresa, selain itu ,Telkom juga memberikan fasilitas dalam merevitalisasi Taman Bungkul dengan melengkapi jalur untuk penyandang cacat agar dapat berekreasi, dengan fasilitas yang cukup pada Taman Bungkul maka, masyarakat Surabaya selain ingin berziarah ke makam Bungkul dapat beristirahat di taman yang kini melalui program CSR perusahaan Telkom sudah asri, aman, dan nyaman. (<http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2007/39270-Melihat-Taman-Bungkul-Sekarang-Pintu-Hati-Jadi-Terbuka>).

Setelah diadakannya Revitalisasi Tama Bungkul, saat ini Taman Bungkul menjadi ramai, tidak pernah sepi dikunjungi oleh masyarakat Surabaya baik dari kaum muda, tua, laki-laki maupun perempuan yang sekedar bersantai. Taman Bungkul juga banyak dimanfaatkan sebagai tempat untuk mencari nafkah seperti membuka warung makanan, menjual minuman dan setiap seminggu diadakan acara kesenian lainnya secara rutin. Dan secara bersamaan , saat berlangsungnya acara live musik / acara kesenian terdapat Para Peziarah yang datang ke makam Mbah Bungkul. Kegiatan live musik tersebut mengganggu para peziarah, karena suara dari peralatan sound terdengar sangat keras hingga sangat mengganggu Para Peziarah yang secara khusus datang ke makam Sunan Mbah Bungkul

(<http://akumassa.org/program/surabaya-jawa-timur/taman-bungkul-alun-alun-kota-surabaya/>).

Disamping permasalahan diatas , Revitalisasi Taman Bungkul tersebut juga menuai pro dan kontra lain, salah satunya yang disampaikan oleh Pengurus Cabang Nahdatul Ulama dan Gerakan Pemuda Ansor Kota Surabaya yang akan melakukan sweeping di Taman Bungkul, hal tersebut dilakukan karena Taman Bungkul kerap dijadikan tempat mesum oleh kalangan muda-mudi. Persoalan tersebut telah mendapat respons masyarakat baik di Surabaya maupun luar Surabaya. Keberadaan Taman Bungkul yang di dalamnya terdapat Makam Sunan Bungkul yang disalah gunakan fungsinya sebagai praktik mesum para pemuda pemudi. Pengurus cabang NU dan ansor mengusulkan ada penataan berulang mengenai Taman Bungkul. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Kota Surabaya tujuan adanya Revitalisasi Taman Bungkul adalah untuk mengakomodasikan kepentingan masyarakat untuk melakukan aktivitas sosial. Oleh sebab itu pihak pemkot Surabaya dalam menyikapi protes tersebut, melakukan perbaikan dengan berkoordinasi dengan pihak Telkom sebagai penyelenggara dan pelaksana dari program revitalisasi di antaranya dengan memasang CCTV dan meningkatkan penjagaan.

(<http://news.liputan6.com/read/325008/taman-bungkul-sebagai-ajang-mesum-nu-resah>).

Berdasarkan uraian diatas maka Peneliti tertarik untuk mengetahui efektivitas program CSR Revitalisasi Taman Bungkul yang dilakukan oleh Community Development Centre PT.Telekomunikasi Indonesia.Tbk Divre V

Jawa timur. Efektivitas adalah melakukan hal yang baik, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektifitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat (Atmosoeprpto, 2002:139).

Efektivitas mengenai Revitalisasi Taman Bungkul menarik untuk diteliti mengingat Revitalisasi Taman Bungkul adalah program CSR yang dilakukan oleh PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divisi Regional V dan menjadikan taman modern pertama di Surabaya serta munculnya fenomena komunikasi yang terjadi belakangan ini. Dengan penggunaan variabel efektivitas diharapkan Peneliti mendapat uraian persamaan tujuan dan harapan perusahaan dalam meningkatkan reputasi / citra perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektifitas Program CSR Revitalisasi Taman Bungkul Surabaya Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V Jawa Timur".

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah "Efektifitas Program CSR Revitalisasi Taman Bungkul Surabaya Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V Jawa Timur".

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektifitas Program CSR Revitalisasi Taman Bungkul Surabaya Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V Jawa Timur”.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat antara lain :

#### 1. Bagi Peneliti

Berguna untuk memahami dan mengembangkan ilmu pengetahuan berdasarkan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah mengenai studi Ilmu komunikasi beserta media komunikasi perusahaan dalam meningkatkan reputasi dan citra perusahaan yang akan sangat menambah pengetahuan Peneliti.

#### 2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan program CSR lainnya terutama untuk Revitalisasi Taman Bungkul Surabaya dalam efektivitasnya.

#### 3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan adanya penelitian ini , maka Peneliti berharap dapat mendorong para peneliti lain untuk lebih meningkatkan inovasi baru dan mengembangkan kreativitas penelitian lebih lanjut agar lebih mendapat manfaat yang lebih.