

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN PROGRAM *COMMUNITY*
DEVELOPMENT CENTER SEBAGAI BAGIAN PERAN
HUMAS PT. TELKOM WITEL SOLO**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Dalam
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :

DARA ARTARINI

NIM. 2018071006

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGEMBANGAN PROGRAM *COMMUNITY DEVELOPMENT CENTER* SEBAGAI BAGIAN PERAN HUMAS PT. TELKOM WTEL SOLO

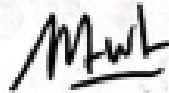
Disusun oleh :

DARA ARTARINI

NIM. 2018071006

Skripsi ini telah disetujui untuk disusun dan ditindak lanjuti
Pada tanggal : 22 Juli 2022

Pembimbing I



Dr. Rahmat Wisudawanto, M.Hum
NIDN. 0628108301

Pembimbing II



Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP, M.I.Kom
NIDN. 0628108001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Sofia Ningsih Rahayu Putri, S. IP, M.I.Kom
NIDN. 0628108001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGEMBANGAN PROGRAM *COMMUNITY DEVELOPMENT CENTER* SEBAGAI BAGIAN PERAN HUMAS PT. TELKOM WITEL SOLO

Disusun oleh :

DARA ARTARINI

NIM. 2018071006

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Jumat, 22 Juli 2022


Dewan Penguji

1. Penguji 1 Dr. Rahmat Wisudawanto, M.Hum ()
2. Penguji 2 Sofia Ningsih Rahayu Putri, S. IP, M.I.Kom ()
3. Penguji 3 Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.Ikom ()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni **Ketua** Program Studi Ilmu Komunikasi


Marwahyudi, S.Pd., M.T., IPP
NIDN. 0607107103


Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP.M.I.Kom
NIDN. 0628108001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dara Artarini
NIM. : 2018071006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora, dan Seni
Jenis Karya : Skripsi/ Laporan Penelitian*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas sahid Surakarta hak bebas royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalty free right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian* saya yang berjudul **PENGEMBANGAN PROGRAM COMMUNITY DEVELOPMENT CENTER SEBAGAI BAGIAN PERAN HUMAS PT. TELKOM WITEL SOLO** instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 25 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Dara Artarini
2018071006

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dara Artarini
NIM. : 2018071006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora, dan Seni Universitas Sahid Surakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana, baik di Universitas Sahid Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudain hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri dan bentuk bentuk peniruan yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 25 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Dara Artarini
2018071006

MOTTO

"If you are grateful, I will surely give you more".

-Ibrahim 14:7

"Investasi paling penting yang bisa kamu lakukan adalah untuk dirimu sendiri".

– Warren Buffett

"Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah".

– Susi Pudjiastuti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat yang telah Engkau berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul *PENGEMBANGAN PROGRAM COMMUNITY DEVELOPMENT CENTER* SEBAGAI BAGIAN PERAN HUMAS PT. TELKOM WITEL SOLO.

Pada kesempatan ini ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada :

- Orang tua, yaitu itu Mama Tatik dan Papah Yudha yang telah merawat dan membesarkan saya dengan sebaik-baik nya serta menyayangi saya tanpa henti dalam segala kondisi dan keadaan. Skripsi ini sebagai 1 langkah yang ditempuh untuk membahagiakan kalian.
- Untuk adikku Lionel Castila yang selalu membawa keceriaan setiap harinya.
- Kepada teman-teman serta sahabatku terima kasih kalian sudah menemani dalam keadaan suka dan duka.
- Dosen pembimbing, yaitu pak Rahmat dan bu Sofi yang telah memberikan ilmu dan pengarahan selama menempuh skripsi ini.
- Teman-teman angkatan 2018 Prodi ilmu komunikasi Universitas Sahid Surakarta.
- Almamater tercinta dan tak terlupakan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengembangan Program *Community Development Center* Sebagai Bagian Peran Humas PT. Telkom Witel Solo”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak yang membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr.Ir. Mohamad Harisudin, M,Si selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta
2. Destina Paningrum, SE, MM selaku Wakil Rektor bidang Sumber Daya, Keuangan, dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
3. Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Rektor bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
4. Marwahyudi, S.Pd., M.T. IPP selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP, M.I.Kom selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta serta selaku Pembimbing II yang memberi saran serta masukan dalam menyusun skripsi.
6. Dr. Rahmat Wisudawanto, M.Hum selaku Pembimbing Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi serta selaku Pembimbing I yang sudah mendukung, memberi arahan dan membantu penulis dalam menyusun Skripsi.
7. Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.Ikom, selaku dosen penguji yang memberi arahan serta masukan dalam pembuatan Skripsi ini.
8. Teman – teman satu jurusan Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2018 Universitas Sahid Surakarta yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.

9. Dan kepada pihak – pihak yang telah banyak membantu, namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala doa, dukungan, semangat serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam dalam menyusun skripsi ini sebab itu kritik serta saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis berharap semoga dalam menyusun skripsi bermanfaat dan dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya untuk penulis dan orang lain.

Surakarta, 25 Juli 2022

Dara Artarini

DAFTAR ISI

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
LANDASAN TEORI	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Definisi Komunikasi.....	7
2.3 Proses Komunikasi	8
2.4 Humas/ Public Relations	9
2.5 Peranan Humas	10
2.6 Program Pengembangan Masyarakat	11
2.7 Corporate Social Responsibility (CSR).....	12
2.8 Teknik Analisis Data	13
2.9 Kerangka Pemikiran	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi Penelitian	17
3.3 Sumber Data	18
3.4 Teknik Sampling Penelitian	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	19
3.6 Validitas Data	20
3.7 Teknik Analisis Data	20
3.8 Penarikan Kesimpulan.....	22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Deskripsi lokasi	23
4.2 Analisis Peran Humas Pada Telkom Solo	27
4.3 Analisis program pengembangan CDC Telkom Solo	48
4.4 Diskusi	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.8 Analisis Data Interaktif Miles dan Hubberman.....	22
Gambar 4.1 Gedung PT Telkom Witel Solo.....	24
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Solo.....	24
Gambar 4.3 Logo CDC.....	26
Gambar 4.4 Solusi dalam menyelesaikan permasalahan mengenai pelatihan dan sosialisasi online oleh CDC.....	28
Gambar 4.5 Paket Community paket internet untuk komunitas UMKM.....	30
Gambar 4.6 Program kegiatan branding bersama Produksi Film Negara (PFN) berupa dokumentasi kegiatan Mitra binaan.....	32
Gambar 4.7 Upaya penyelesaian masalah oleh CDC mengenai permohonan transfer, legalitas dokumen, validitas dokumen pengajuan.....	34
Gambar 4.8 Upaya penyelesaian masalah oleh CDC terkait dengan proses penyaluran.....	37
Gambar 4.9 Publikasi program kegiatan Safari Ramadan.....	40
Gambar 4.10 Publikasi program kegiatan Bakti Sosial kepada PMP.....	43
Gambar 4.11 Surat undangan kepada Solopos dan CDC Telkom Solo.....	45
Gambar 4.12 Poster kegiatan Seminar UKM Digital Insight.....	47

Gambar 4.13 CDC Telkom Solo menyalurkan dana Rp. 2,07 Miliar untuk 90 UMKM.....	50
Gambar 4.14 CDC Telkom Solo menyalurkan dana Rp.14 Miliar.....	52
Gambar 4.15 Pameran Telkom Craft diikuti 400 UMKM.....	54
Gambar 4.16 Deskripsi program solusi digital service aplikasi My Sooltan...	56
Gambar 4.17 Bagan Pengelolaan Usaha Mikro dan Usaha Kecil pada Rumah BUMN	58
Gambar 4.18 Kegiatan Sharing Class mengenai marketing online yaitu mempelajari dasar dalam berjualan online di Rumah BUMN Solo	60
Gambar 4.19 Kegiatan Sharing Class mengenai UMKM bisa ekspor yang dilaksanakan di Rumah BUMN Solo.....	62
Gambar 4.20 Tabel mengenai Access to Competence berupa penguatan kapasitas bisnis UMK melalui pembinaan go modern dan go digital melalui aplikasi Pijar Mahir.....	64
Gambar 4.21 Tabel mengenai Access to Commerce berupa Aplikasi Padi UMKM.....	66
Gambar 4.22 Tabel mengenai Access to Capital berupa peningkatan akses UMK terhadap pelayanan keuangan aplikasi melalui UKM Access	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis SWOT Tahap Community Relations	70
Tabel 4.2 Analisis SWOT Tahap Community Service	72
Tabel 4.3 Analisis SWOT Tahap Community	75