

**OPINI MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “KRAM AIR SIAP
MINUM” OLEH PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

GRASELLA IRIANIE FAAR

NRP. 1423013068

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2017**

SKRIPSI

OPINI MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)* “KRAN AIR SIAP MINUM” OLEH PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh :

Grasella Irianie Faar

NRP. 1423013068

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2017**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Grasella Irianie Faar

NRP : 1423013068

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

OPINI MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “KRAN AIR SIAP MINUM” OLEH PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 13 Juli 2017

Penulis



Grasella Irianie Faar
1423013068

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**OPINI MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “KRAN AIR SIAP
MINUM” OLEH PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

Oleh:

Grasella Irianie Faar

NRP. 1423013068

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan ke tim
penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos.,M.I.Kom

(.....)

NIK. 142.10.0651

Pembimbing II: Anastasia Yuni Widyaningrum, S. Sos., M.Med.Kom (.....)

NIK. 142.09.0634

Surabaya, 8 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikas
pada: Selasa, 21 Juni 2017

Mengesahkan,



Dewan Penguji:

1. Ketua : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom. (.....) NIK. 142.15.0849
2. Sekretaris : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. (.....) NIK. 142.09.0634
3. Anggota : Noveina Silviyani Dugis, S.Sos., MA. (.....) NIK. 142.11.0708
4. Anggota : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. (.....) NIK. 142.10.0651

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama :Grasella Irianie Faar

NRP :1423013068

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul :**OPINI MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “KRAN AIR SIAP MINUM” OLEH PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juli 2017
Yang menyatakan,



Grasella Irianie Faar

Halaman Persembahan

Segala hal yang terjadi di dunia bukanlah sebuah kebetulan. Banyak hal yang terjadi dalam hidup ini, membuat kita belajar untuk bangkit atau menyerah. Karena setiap kehidupan yang terjadi dalam hidup ini, terjadi dalam kesempatan untuk cinta bukanlah ketakutan (Oprah Winfrey). Banyak tantangan yang dialami oleh peneliti dalam penyusunan Skripsi ini. Namun, Kegagalan terlalu fana untuk membuat peneliti takut, putus asa menjadi hal sepele yang mampu membuat peneliti menyerah, kekecewaan bukanlah alasan untuk mundur. *If you never try you'll never know just what you're worth* (lirik lagu Coldplay *Fix You*). Jadilah seseorang yang berharga jika bukan untukmu setidaknya untuk orang-orang disekeliling yang menyayangimu. Skripsi ini saya persembahkan untuk mama dan papa yang dengan segenap usaha, kerja keras dan kasih sayangnya membimbing saya menjadi seseorang yang berharga.

Terimakasih banyak mama dan papa

Surabaya, 9 Juni 2017

Grasella Irianie Faar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul *OPINI MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “KRAN AIR SIAP MINUM” OLEH PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA*. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesaikannya Skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan campur tangan berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Orang tua yang sayahormati dan sayangi, yang selalu menjadi motivator terbaik. Terima kasih banyak untuk doa dan dukungan yang telah diberikan.
2. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos.,M.I.Kom yang merupakan dosen pembimbing I penulis. Beliau selalu memberikan ilmu dan waktunya, serta selalu memberikan masukan sehingga terselesaikan skripsi ini dengan baik. Trimakasih banyak untuk semangat yang dicurahkan kepada penulis sehingga penulis semakin bersemangat untuk segera ingin menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak bu Intan.
3. Anastasia Yuni Widyaningrum, S. Sos., M.Med.Kom yang merupakan dosen pembimbing II penulis. Beliau memberikan pelajaran kepada penulis agar menjadi lebih dewasa dan membuat

penulis menjadi lebih berani. Sungguh begitu banyak masukan yang beliau berikan kepada penulis sehingga penulis merasa sangat terbantu. Terima kasih banyak untuk semua ide, waktu dan semangat yang dicurahkan kepada penulis. Terima kasih banyak bu Anas

4. Sahabat terbaik saya Esi yang bersama-sama berjuang menyelesaikan skripsi masing-masing, saling mendorong, memotivasi dan saling membantu. Trimakasih untuk semangatnya sahabat yang sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri Esi.
5. Sahabat baik sedari SMA Nona Tivanny Luturkey, trimakasih untuk semua motivasi serta waktu yang diluangkan untuk menemani peneliti menyelesaikan skripsi ini. Trimakasih sudah mendengarkan segala keluhan dan omelan peneliti terkait masalah yang dihadapi peneliti serta membantu mencari solusi. Trimakasih banyak nona manis.
6. Sahabat baik nan jauh di kota Ambon, nona Ei trimakasih banyak untuk segala waktunya, memberikan dukungan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kita segera bisa bertemu. Trimakasih banyak nona manis
7. Terima kasih untuk teman-teman tercinta lainnya Ima, Amel dan Sella kalian adalah teman terbaik yang mampu membuat penulis menjadi lebih bersemangat untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan *staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandala Surabaya

9. Terimakasih juga kepada kakak-kakak tercinta, group *Pentavox* kak Sheila, Kak Hadi dan Ko Cis yang selalu memahami dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Mendengarkan semua masalah serta memberikan solusi. Tuhan memberkati kalian kakak terbaik.
10. Serta Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis dan telah membantu penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa ucapan terimakasih saja tidak cukup untuk membalas kebaikan dan dukungan mereka. Semoga kasih dan rahmat Tuhan selalu beserta mereka dan biar Tuhan sajalah yang dapat membalasnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang mampu melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini. Sehingga diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan semua pihak yang memerlukan. Terimakasih.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Originalitas	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak	xix
Abstract	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2.Rumusan Masalah.....	13
I.3.Tujuan Penelitian	14
I.4.Manfaat Penelitian	14
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2. Manfaat Praktis	14

I.5 Batasan Masalah	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
II.1.Kerangka Teori.....	16
II.1.1. Teori S-O-R.....	16
II.1.2. Opini	18
II.1.2.1.Faktor Pembentuk Opini.....	19
II.1.3. Definisi <i>Public Relations</i>	20
II.1.4. <i>Corporate Social Responsibility</i>	21
II.1.5. Konsep <i>Triple Bottom Line</i> dalam <i>Corporate Social Responsibility</i>	26
II.2. Nisbah Antar Konsep	29
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
III.2 Metode Penelitian.....	33
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian	33
III.4 Definisi Konseptual	33
III.5 Definisi Operasional	35
III.6. Populasi dan Sampel.....	41
III.7.Teknik Penarikan Sampel	43
III.8.Teknik Pengumpulan Data.....	45

III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	47
III.10. Teknik Analisis Data	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	50
IV.1.1. Profil PDAM Surya Sembada Surabaya	51
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
IV.2.1. Uji Validitas	53
IV.2.2. Uji Reliabilitas	55
IV.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan	56
IV.3.2. Deskripsi Karakteristik Responden	57
IV.3.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
IV.3.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
IV.3.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	60
IV.3.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	61
IV.3.3. Deskripsi Opini Responden	62
IV.3.3.1. <i>Cognition</i> Responden Mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya	63
IV.3.3.2. <i>Affection</i> Responden Mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya	67

IV.3.3.3. <i>Behavior</i> Responden Mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	72
IV.3.4 Unsur <i>Tripple Bottom Line</i> Dalam Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	76
IV.3.4.1 Opini pada Unsur <i>Profit</i> Dalam Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	77
IV.3.4.2. Opini pada Unsur <i>People</i> Dalam Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	80
IV.3.4.3 Opini pada Unsur <i>Planet</i> Dalam Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	84
IV.3.5. Opini Masyarakat Surabaya Mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	88
IV.4. Tabulasi Silang Karakteristik dengan Opini Responden.....	92
IV.4.1. Tabulasi Silang Opini Responden dengan Usia.....	92
IV.4.2. Tabulasi Silang Opini Responden dengan Pendidikan Terakhir	93
IV.4.3. Tabulasi Silang Opini Responden dengan Pekerjaan.....	95
IV.4.4. Tabulasi Silang Opini Responden dengan Pengeluaran Perbulan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
V.1 Kesimpulan	99
V.2 Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Opini Dwi A.W Mengenai Kran Air Siap Minum Yang Ada di Unair.....	2
Gambar 1.2 Opini Ardi (Penulis Blogspot) Mengenai Kran Air Siap Minum Yang Ada Di Terminal Bratang Surabaya....	3
Gambar 1.3 Pemberitaan Kran Air Siap Minum Yang Ada Di Kebun Binatang Surabaya.....	3
Gambar I.4 Opini Ukik Mengenai Kran Air Siap Minum Yang Ada Di Terminal Bratang Surabaya.....	5
Gambar I.5 Opini Tegar Mengenai Kran Air Siap Minum Yang Ada Di Taman Mundu	5
Gambar I.6 Brosur Kran Air Siap Minum Yang Dibuat Oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	10
Gambar II.1 Teori S-O-R.....	16
Gambar II.2 Konsep <i>Triple Bottom Line</i> dalam <i>Corporate Social Responsibility</i>	26

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Pengelompokan Area Populasi.....	44
Tabel III.2 Tingkat Pengukuran Tingkat Reliabilitas	48
Tabel IV.1 Uji Validitas Aspek <i>Cognition,Affection,Behavior</i>	54
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas Aspek <i>Cognition,Affection,Behavior</i> ..	56
Tabel IV.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel IV.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel IV.5 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel IV.6 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	61
Tabel IV.7 <i>Cognition</i> responden mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya	64
Tabel IV.8 <i>Affection</i> responden mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM SuryaSembada Surabaya	68
Tabel IV.9 <i>Behavior</i> responden mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya	73

Tabel IV.10 Opini Pada Unsur Profit dalam program CSR “Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	78
Tabel IV.11 Opini Pada Unsur People dalam program CSR “Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	81
Tabel IV.12 Opini Pada Unsur Planet dalam program CSR “Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.....	85
Tabel IV.13 Kategori Opini Responden.....	90
Tabel IV.14 Opini masyarakat Surabaya mengenai program CSR “Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surya Sembada Surabaya	90
Tabel IV.15 Tabulasi Silang Opini Responden dengan Usia.....	92
Tabel IV.16 Tabulasi Silang Opini Responden dengan Pendidikan Terakhir.....	93
Tabel IV.17 Tabulasi Silang Opini Responden dengan Pekerjaan..	95
Tabel IV.18 Tabulasi Silang Opini Responden dengan Pengeluaran Perbulan	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	103
Lampiran 2 Rekap Data Kuesioner	111
Lampiran 3 Koding Data Kuesioner	114
Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	120
Lampiran 5 Output SPSS Identitas Responden dengan Frekuensi	128
Lampiran 6 Output SPSS terkait <i>Cognition</i> responden	130
Lampiran 7 Output SPSS terkait <i>Affection</i> responden	134
Lampiran 8 Output SPSS terkait <i>Behavior</i> responden	139
Lampiran 9 Output SPSS Tabulasi Silang Identitas dengan Opini.....	143

Abstrak

Grasella Irianie Faar.NRP.1423013068. *Opini Masyarakat Surabaya Mengenai Program CSR “Kran Air Siap Minum” Oleh Pdam Surya Sembada Surabaya.*

Penelitian ini mengukur bagaimana opini masyarakat Surabaya mengenai program CSR “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surya Sembada Surabaya, yang dalam proses berjalannya program CSR ini mengalami kontroversi. Masyarakat Surabaya Memiliki beraneka ragam opini mengenai Program “Kran Air Siap Minum” tersebut, dimana opini-opini tersebut juga dituangkan dalam akun blogspot, maupun muncul dalam berbagai macam pemberitaan di internet. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti ada tanggapan masyarakat yang setuju maupun tidak setuju dengan program CSR tersebut. Masyarakat ada yang masih belum berani menggunakannya karena tidak yakin akan kebersihan/kestreilan air dari Kran Air tersebut, namun ada juga masyarakat yang setuju dengan program ini karena merasa terbantu saat sedang jogging atau melakukan aktivitas lainnya.

Dari dasar kontroversi ini peneliti ingin meneliti opini masyarakat Surabaya dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Teknik yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling*, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden yang disebarkan ke masyarakat Surabaya yang terbagi menjadi 5 wilayah yaitu di wilayah Institut Teknologi 10 November, SMAN 16 Surabaya, Taman Bungkul, Kelurahan Jambangan, dan Kantor PDAM Surya Sembada Surabaya. Untuk meneliti Opini, peneliti menggunakan indikator *Cognition Affection* dan *Behavior* dan elemen dari konsep *Tripple Bottom Line* yaitu *Profit, People, Planet*. Dari hasil penelitian ini menunjukkan opini masyarakat Surabaya adalah cenderung positif.

Kata Kunci : Opini,masyarakat Surabaya, CSR “Kran Air Siap Minum”.

Abstract

Grasella Irianie Faar.NRP.1423013068. Surabaya Public Opinion about CSR Program “Water Tap Ready To Drink” by PDAM Surya Senbada Surabaya.

The research is measuring how Surabaya Public Opinion on CSR Program “Water Tap Is Ready To Drink” by Local Water Supply Surabaya Company. Which in the process of CSR program passes, the program had controversy. Public of Surabaya Have diverse opinions are also poured in blogspot account, as well as appearing in a wide variety of news coverage on the internet.

In addition,based on observations made by researchers where they are agree or disagree with the CSR Program.There are society that still do not dare to use it, because they are not sure of the cleanliness from the water of the tap. But there are also communities that agree with this because the program find it helpful while jogging or doing other activities. This significant amount of basic researchers want to examine the opinion of the society Surabaya by using this type of quantitative research with descriptive survey method.

The technique used is the purposive sampling technique researchers, researchers took samples of as many as 100 respondents are disseminated to the public Surabaya which is divided into 5 areas, namely in the area of 10 November Institut Technology, 16 Senior High School Surabaya, Bungkul Park, Jambangan district and office of Local Water Supply Surabaya Company.For researching opinion, researchers using 3 indicators. It’s comprised of Cognition,Affection, and Behavior and also use elements of the concept of Tripple Bottom Line Profit,People Planet. From the results of this research show the opinion of the Community of Surabaya is likely to be positive

Keywords: opinion, public , CSR " Water Tap Is Ready To Drink”