

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI HUMAS PLN  
WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU DALAM  
MELAKSANAKAN PROGRAM TANGGUNG JAWAB  
SOSIAL LINGKUNGAN (TJSL) PADA MASYARAKAT  
DESA KOTO MESJID KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau

**NURUL RACHMA**

NPM : 189110126

PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Nurul Rachma  
NPM : 189110126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata-Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Ujian Skripsi : 30 Maret 2022  
Judul Penelitian : Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) pada Masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian Komprehensif.

Pekanbaru, 07 Maret 2022

Menyetujui:

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing



Dr. Fatmawati, S,IP., MM



Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Nurul Rachma  
NPM : 18910126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Komprehensif : Rabu / 30 Maret 2022  
Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) pada Masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar.

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 04 April 2022  
Tim Seminar

Ketua

Dr. Harry Satiawan, M.I.Kom

Anggota

Dr. Muhd. AR Imah Riauan, M.I.Kom

Mengetahui  
Wakil Dekan I



Cutra Aslinda, M. I. Kom

Anggota

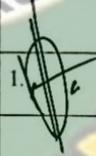
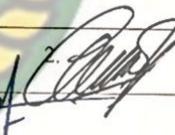
Dr. Dafrizal, S.Pd., M.Soc.Sc

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 0410/A-UIR/3-Fikom/2022 Tanggal **24 Maret 2022** maka dihadapan Tim Penguji hari ini **Rabu Tanggal 30 Maret 2022 Jam : 08:00 – 09:00 WIB** bertempat di ruang Aula Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : Nurul Rachma  
 NPM : 189110126  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
 Judul Skripsi : "Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) pada Masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar."  
 Nilai Ujian : Angka : "87,2" ; Huruf : "A"  
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus  
 Tim Penguji :

| No. | Nama                              | Jabatan | Tanda Tangan  |
|-----|-----------------------------------|---------|---|
| 1.  | Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom       | Ketua   |   |
| 2.  | Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom | Penguji |  |
| 3.  | Dr. Dafrizal, S.Pd., M.Soc.Sc     | Penguji |   |

Pekanbaru, 30 Maret 2022  
Dekan

  
Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI HUMAS PLN WILAYAH RIAU DAN  
KEPULAUAN RIAU DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM  
TANGGUNG JAWAB SOSIAL LINGKUNGAN (TJSL) PADA  
MASYARAKAT DESA KOTO MESJID, KABUPATEN KAMPAR**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

Yang diajukan oleh :  
Nurul Rachma  
189110126

Pada Tanggal :  
30 Maret 2022

Mengesahkan

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

  
Dr. Muhd. AR Imam Riau, M.I.Kom

**PEKANBARU**

Tim Penguji, Tanda Tangan,

Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom

Dr. Muhd. AR Imam Riau, M.I.Kom

Dr. Dafrizal, S.Pd., M.Soc.Sc



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Rachma  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 03 April 2000  
NPM : 189110126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
FAKULTAS : Ilmu Komunikasi  
Alamat/No Tlp : Jl. Soekarno Hatta/ 081270400297  
Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) pada Masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akedemik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar Pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis (Skripsi) saya di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-4), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai ujian komprehensif dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 07 Maret 2022

Yang Menyatakan,

  
Nurul Rachma

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu ‘alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah “SKRIPSI” ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak dan Mama yang sangat saya cintai dan sayangi. Serta kedua adik saya Tharriq alias Bintang dan Lathif alias *baby* yang telah menyayangi kakaknya walaupun sering membuat emosi. Selain itu skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua dan kedua adik saya mengingat dukungan serta pengorbanan yang tidak kenal lelah serta doa yang tidak ada hentinya hingga sulit untuk dibalas dan tidak terlupakan selamanya.

## HALAMAN MOTTO

*“Jadikanlah Sabar dan Shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”*

*(Q.S Al-Baqarah 45)*

*“Semua impian akan menjadi kenyataan, jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya.”*

*(Walt Disney)*



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala karunia dan rahmatnya penulis ucapkan puji dan syukur untuk Allah SWT sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Pada Masyarakat Desa Koto Masjid Kabupaten Kampar”**. Penelitian ini ditujukan buat melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang komunikasi.

Dalam hal ini, penulis sangat sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan dan sokongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menuturkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom
2. Ketua Prodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Dr. Fatmawati, S.IP., MM
3. Dosen pembimbing Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom yang sudah memberikan motivasi, ide, dan pemikiran serta menyediakan waktu saat proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah membimbing, memberikan banyak ilmu, dan pengalaman di bidang komunikasi kepada penulis.

5. Seluruh karyawan tata usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
6. Masyarakat Desa Koto Masjid, Kabupaten Kampar yang telah membantu saya dengan membantu saya melakukan penelitian ini agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Pimpinan PT. PLN (Persero) UIWRKR yang sudah mendukung dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Manajer Komunikasi dan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang telah membantu melengkapi data untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh karyawan bidang komunikasi dan TJSL PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang telah membantu melengkapi data penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teristimewa untuk papa, mama, dan adik tercinta, serta untuk semua keluarga besarku, terimakasih semua doa dan dorongannya baik moril serta materil yang sudah diberikan untuk penulis sehingga dapat menuntaskan skripsi ini.
11. Terimakasih atas dukungan, bantuan, dan semangatnya dari teman dan sahabat terdekat yaitu Indah Mardini Putri, Jasir Alif Rahman, Muhammad Al Filla, Agung Benardo, dan Muhammad Virza Kanasaputra.
12. Dan Terimakasih untuk teman-teman di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau angkatan 2018, serta untuk pihak-pihak yang

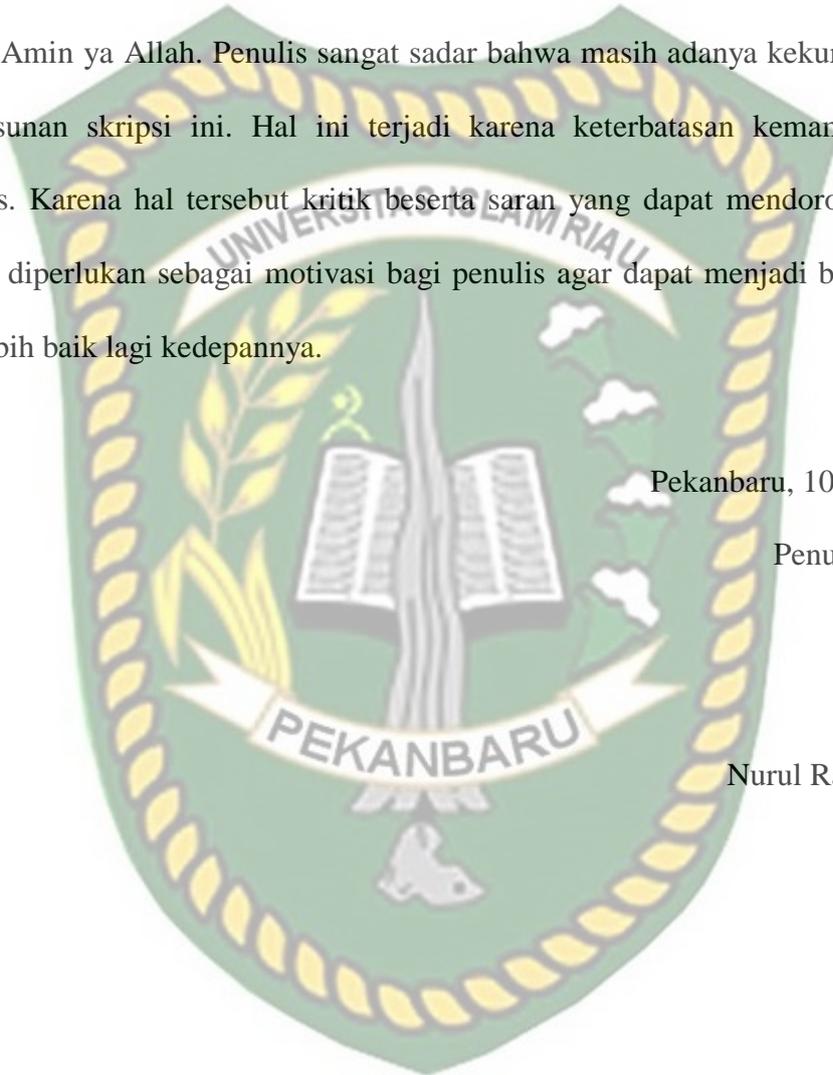
terkait dalam waktu penyelesaian skripsi ini yang sengaja ataupun tidak sengaja telah membantu penulis, dengan ini penulis ucapkan terimakasih.

Semoga seluruh dorongan yang berharga ini mendapatkan berkah dari Allah SWT, Amin ya Allah. Penulis sangat sadar bahwa masih adanya kekurangan dari penyusunan skripsi ini. Hal ini terjadi karena keterbatasan kemampuan dari penulis. Karena hal tersebut kritik beserta saran yang dapat mendorong penulis sangat diperlukan sebagai motivasi bagi penulis agar dapat menjadi berkembang dan lebih baik lagi kedepannya.

Pekanbaru, 10 Maret 2022

Penulis

Nurul Rachma



## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Judul (cover)                                    |           |
| Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi               |           |
| Persetujuan Tim Penguji Skripsi                  |           |
| Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi          |           |
| Lembar Pengesahan                                |           |
| Lembar Pernyataan                                |           |
| Halaman Persembahan                              |           |
| Halaman Motto                                    |           |
| Kata Pengantar .....                             | ix        |
| Daftar Isi .....                                 | xii       |
| Daftar Tabel .....                               | xv        |
| Daftar Gambar .....                              | xvi       |
| Daftar Lampiran .....                            | xvii      |
| Abstrak .....                                    | xviii     |
| Abstract.....                                    | xix       |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....       | 1         |
| B. Identifikasi Masalah Penelitian .....         | 15        |
| C. Pembatasan Masalah Penelitian .....           | 15        |
| D. Rumusan Masalah .....                         | 16        |
| E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....           | 16        |
| 1. Tujuan .....                                  | 16        |
| 2. Manfaat .....                                 | 16        |
| <b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>            | <b>18</b> |
| A. Kerangka Teori .....                          | 18        |
| 1) Efektivitas Komunikasi .....                  | 18        |
| 1.1 Pengertian Efektivitas Komunikasi .....      | 18        |
| 1.2 Faktor Efektivitas Komunikasi .....          | 19        |
| 2) Komunikasi Interpersonal .....                | 20        |
| 2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....    | 20        |
| 2.2 Sifat Komunikasi Interpersonal .....         | 20        |
| 2.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal ..... | 21        |
| 2.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....     | 22        |
| 3) Humas .....                                   | 23        |
| 3.1 Pengertian Humas .....                       | 23        |
| 3.2 Tujuan Humas .....                           | 24        |
| 3.3 Fungsi Humas .....                           | 25        |
| 4) Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....    | 26        |
| 5) Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (CSR) .....  | 32        |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.1 Pengertian Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (CSR) ...              | 32        |
| 5.2 Tujuan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (CSR) .....                | 32        |
| 5.3 Manfaat Pengertian Tanggung Jawab Sosial Lingkungan<br>(CSR) ..... | 33        |
| 6) Pembangunan Berkelanjutan .....                                     | 35        |
| 6.1 Pengertian Pembangunan Berkelanjutan.....                          | 35        |
| 6.2 Konsep Pembangunan Berkelanjutan .....                             | 36        |
| 6.3 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan .....                             | 38        |
| B. Kerangka Operasional .....  | 39        |
| C. Penelitian Terdahulu yang relevan .....                             | 40        |
| D. Kerangka Pemikiran .....  | 46        |
| E. Hipotesis .....   | 47        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                 | <b>48</b> |
| A. Pendekatan Penelitian .....   | 48        |
| B. Populasi dan Sampel .....   | 49        |
| a) Populasi .....  | 49        |
| b) Sampel .....  | 49        |
| C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                   | 52        |
| a) Lokasi Penelitian .....   | 52        |
| b) Waktu Penelitian .....  | 53        |
| D. Sumber Data .....   | 54        |
| a) Sumber Data Primer .....  | 54        |
| b) Sumber Data Sekunder .....  | 54        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                                       | 54        |
| a) Kuesioner .....   | 54        |
| b) Observasi .....   | 55        |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                | 56        |
| a) Uji Validitas .....   | 56        |
| b) Uji Reliabilitas .....  | 56        |
| G. Teknik Analisis Data .....  | 57        |
| a) Analisis Data Deskriptif .....                                      | 57        |
| b) Uji T .....   | 59        |
| c) Uji Hipotesis.....  | 59        |
| d) Uji <i>Anova</i> 1 arah .....                                       | 60        |
| <b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                              | <b>62</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                               | 62        |
| 1. Sejarah Desa Koto Mesjid .....                                      | 62        |
| 2. Letak Geografis .....   | 63        |
| 3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Desa Koto Mesjid.....            | 64        |
| 4. Program Tanggung Jawab Sosial (TJSL) .....                          | 65        |
| B. Hasil Penelitian .....  | 67        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Identitas Responden .....            | 67        |
| 1.1 Frekuensi Jenis Kelamin .....       | 68        |
| 1.2 Frekuensi Usia .....                | 69        |
| 1.3 Frekuensi Pendidikan Terakhir ..... | 70        |
| 2. Uji Instrumen Penelitian .....       | 71        |
| 2.1 Uji Validitas .....                 | 71        |
| 2.2 Uji Reliabilitas .....              | 72        |
| 3. Analisis Variabel .....              | 72        |
| 4. Analisis Data .....                  | 77        |
| 4.1 Uji T .....                         | 77        |
| 4.2 Uji Hipotesis .....                 | 81        |
| 4.3 Uji Anova 1 arah .....              | 82        |
| C. Pembahasan Penelitian .....          | 83        |
| <b>BAB V: PENUTUP .....</b>             | <b>94</b> |
| A. Kesimpulan .....                     | 94        |
| B. Saran .....                          | 95        |
| <b>Daftar Pustaka .....</b>             | <b>97</b> |
| <b>Daftar Lampiran</b>                  |           |

## Daftar Tabel

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1  | Kerangka Operasional.....                          | 39 |
| Tabel 2.2  | Penelitian Terdahulu .....                         | 40 |
| Tabel 3.1  | Jumlah Sampel Berdasarkan Jenjang Pendidikan ..... | 50 |
| Tabel 3.2  | Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian .....           | 52 |
| Tabel 3.3  | Analisis Persentase Deskriptif .....               | 57 |
| Tabel 4.1  | Uji Validitas Instrumen.....                       | 70 |
| Tabel 4.2  | Uji Reliabilitas Instrumen .....                   | 71 |
| Tabel 4.3  | Tanggapan Responden Dimensi Keterbukaan .....      | 72 |
| Tabel 4.4  | Tanggapan Responden Dimensi Empati .....           | 73 |
| Tabel 4.5  | Tanggapan Responden Dimensi Mendukung .....        | 74 |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Responden Dimensi Sikap Positif .....    | 74 |
| Tabel 4.7  | Tanggapan Responden Dimensi Kesetaraan .....       | 75 |
| Tabel 4.8  | Uji T Dimensi Keterbukaan .....                    | 76 |
| Tabel 4.9  | Uji T Dimensi Empati .....                         | 77 |
| Tabel 4.10 | Uji T Dimensi Mendukung .....                      | 78 |
| Tabel 4.11 | Uji T Dimensi Sikap Positif .....                  | 78 |
| Tabel 4.12 | Uji T Dimensi Kesetaraan .....                     | 79 |
| Tabel 4.13 | Uji Hipotesis .....                                | 80 |
| Tabel 4.14 | Uji Anova .....                                    | 81 |
| Tabel 4.15 | Tabel Dimensi Keterbukaan .....                    | 84 |
| Tabel 4.16 | Tabel Dimensi Empati .....                         | 85 |
| Tabel 4.17 | Tabel Dimensi Sikap Mendukung .....                | 86 |
| Tabel 4.18 | Tabel Dimensi Sikap Positif .....                  | 87 |
| Tabel 4.19 | Tabel Dimensi Kesetaraan .....                     | 89 |

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Daftar Gambar

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Peraturan Permen BUMN .....                     | 5  |
| Gambar 1.2 Konsep CSR Pembangunan Berkelanjutan .....      | 6  |
| Gambar 1.3 SOP TJSL.....                                   | 7  |
| Gambar 1.4 Tujuan Program Bina Lingkungan .....            | 8  |
| Gambar 1.5 Peta Lokasi Mitra Binaan TJSL PLN Peduli .....  | 9  |
| Gambar 1.6 Pemberian Bantuan TJSL untuk Rumah Kreatif..... | 10 |
| Gambar 1.7 Pemberian Bantuan TJSL untuk Puncak Kompe ..... | 11 |
| Gambar 2.1 Konsep Pembangunan Berkelanjutan.....           | 37 |
| Gambar 4.1 Peta Desa Koto Mesjid .....                     | 62 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Desa Koto Mesjid .....      | 63 |
| Gambar 4.3 Objek Wisata Puncak Kompe .....                 | 66 |
| Gambar 4.4 Frekuensi Jenis Kelamin .....                   | 67 |
| Gambar 4.5 Frekuensi Usia .....                            | 68 |
| Gambar 4.6 Frekuensi Pendidikan .....                      | 69 |



## Daftar Lampiran

- Lampiran 1 : Tabulasi Data
- Lampiran 2 : Uji Validitas
- Lampiran 3 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%
- Lampiran 5: Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji T
- Lampiran 7 : Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Uji Anova
- Lampiran 9 : Kuesioner



## Abstrak

### **Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Pada Masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar**

Nurul Rachma

189110126

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar. Keberhasilan program perusahaan dapat diketahui berdasarkan komunikasi yang berjalan efektif atau tidak. Dimana efektivitas komunikasi merupakan keberhasilan komunikasi karena adanya kesamaan pesan atau makna antara komunikator dengan komunikan. Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Kemudian untuk mengetahui sampel penelitian yang akan menjadi responden pada penelitian ini didapat dengan menggunakan rumus slovin dan teknik sampling yang digunakan *probability sampling proportionate stratified sampling* dengan jumlah sampel yang didapat sebesar 96 responden. Kemudian data yang didapat dari sampel diuji dengan *product moment* dan *Alpha Cronbach* sebesar 0,972. Sehingga hasil penelitian yang didapat melalui analisis data dengan uji T didapatkan nilai rata-rata  $> 3,5$  pada efektivitas komunikasi. Kemudian untuk membuktikan hipotesis yang dibangun digunakan uji T dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Tetapi pada hasil uji Anova didapatkan nilai sebesar 0,418 artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan dengan masing-masing dimensi variabel terhadap variabel efektivitas komunikasi. Serta hipotesis yang dibangun terbukti bahwa terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi, Humas, TJSL, CSR. PLN

## Abstract

### **The Effectiveness of Public Relations of PLN for Riau and Riau Islands Regions in Implementing Environmental Social Responsibility (TJSL) Programs in the Community of Koto Mesjid Village, Kampar Regency**

Nurul Rachma  
189110126

*This study aims to determine the effectiveness of PLN Riau and Riau Islands public relations communication in implementing environmental social responsibility (TJSL) programs in the community of Koto Mesjid Village, Kampar Regency. The success of the company's program can be determined based on effective communication or not. Where the effectiveness of communication is the success of communication because of the similarity of messages or meanings between the communicator and the communicant. The research was conducted using descriptive quantitative methods with data collection techniques in the form of observation and questionnaires. Then to find out the research sample that will be the respondents in this study, it was obtained using the Slovin formula and the sampling technique used was probability sampling, proportionate stratified sampling, with a total sample of 96 respondents. Then the data obtained from the sample was tested with product moment and Cronbach's Alpha of 0.972. So that the research results obtained through data analysis with the T test obtained an average value of  $> 3.5$  on the effectiveness of communication. Then to prove the hypothesis that was built, the T test was used with a significance value of 0.000. However, the Anova test results obtained a value of 0.418 which means that there is no significant difference with each variable dimension on the communication effectiveness variable. As well as the hypothesis that has been built, it is proven that there is an effectiveness of public relations communication between PLN Riau Region and Riau Islands in implementing environmental social responsibility (TJSL) programs in the community of Koto Mesjid Village, Kampar Regency.*

*Keywords: Effectiveness of Communication, Public Relations, TJSL, CSR, PLN*

## المخلص

برنامج تنفيذ في ريو وجزر ريو منطقة PLN العامة العلاقات اتصالات فعالية كمبار كوتو قرية مقاطعة مجتمع في (TJSL) البيئية الاجتماعية المسؤولية

Nurul Rachma  
189110126

PLN Riau منطقة في العامة العلاقات اتصالات فعالية معرفة إلى البحث هذا يهدف مجتمع في (TJSL) الاجتماعية البيئية المسؤولية برنامج تنفيذ في Riau وجزر على بناء الشركة برنامج نجاح معرفة يمكن. Kampar منطقة، Koto Mesjid قرية بسبب الاتصال نجاح هي الاتصال فعالية تكون حيث. لا أم الافعال التواصل تم الذي البحث يستخدم. والمتصلين المتصلين بين المعاني أو الرسائل تشابه ملاحظات شكل في البيانات جمع تقنيات مع وصفية كمية فقط إجراؤه تم الدراسة هذه في مسيطرة تكون التي الدراسة عينة لمعرفة ثم. واسد بيانات أخذ قبل من الخدمة العينة أخذت slovin صيغة باستخدام عليها الحصول ثم. مستجيباً 96 من ليهاع الحصول تم إجمالية عينة مع المتناسبة الاحتمالية العينة Alpha و المنتج لحظة العينة من عليها الحصول تم التي البيانات اختبرتم الحصول تم التي البحث نتائج على الحصول يتم بحيث. 0.972 - Cronbach فعالية على 3.5 > قيمة بمتوسط T اختبرتم مع البيانات تحليل خلال من عليها بقيمة T لاختبار استخدامها بماؤهلتم التي ضدية الفران لاثبات ثم. الاتصال لم أنه يعني مما 0.418 بقيمة Anova اختبرتم نتائج على الحصول تم ولاكن. 0000 إلى بالإضافة الاتصال فعالية لم تغيير متغير بعد كل مع ك بير فرق هناك يكن في PLN العامة العلاقات اتصالات فعالية هناك أن ثبت، بماؤهلتم التي الفرضية (TJSL) الاجتماعية البيئية المسؤولية برنامج تنفيذ في ريو وجزر ريو منطقة كامبار منطقة، كوتو ومسجد قرية مجتمع في

PLN، CSR، TJSL، العامة العلاقات، الاتصال فعالية: الرئسية الكلمات

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan, tidak hanya itu saja keberadaan komunikasi dibutuhkan dalam berbagai bidang. Kebutuhan komunikasi adalah hal yang penting bagi setiap manusia untuk beraktivitas. Kehadiran komunikasi dapat membantu siapapun untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Keberhasilan komunikasi merupakan tanda bahwa komunikasi yang dilakukan berjalan efektif. Terutama dalam melaksanakan suatu kegiatan seperti program tentu saja membutuhkan komunikasi. Tetapi hal yang perlu diketahui agar komunikasi berjalan efektif dapat dilihat dari informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima pesan.

Jadi, komunikasi perlu dilakukan sesuai dengan pengertian mengenai komunikasi yang dikemukakan oleh Shannon dan Weaver (1949) dalam Cangara (2018:27) komunikasi merupakan bentuk interaksi manusia yang saling memengaruhi satu sama lain, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Sehingga pelaksanaan komunikasi tidak lepas dari bentuk komunikasi yaitu sebagai berikut: komunikasi intrapersonal, antarpersonal, kelompok, organisasi, dan massa.

Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah pesan atau informasi yang kita sampaikan kepada orang yang menjadi sasaran dari suatu kegiatan

atau aktivitas kita dapat dipahami dan diterima dengan baik serta sesuai dengan yang diharapkan. Perlu diketahui efektivitas komunikasi guna melihat pesan atau informasi yang disampaikan dapat menghasilkan efek atau dampak yang diinginkan.

Efektivitas komunikasi diperlukan ketika melakukan suatu kegiatan atau program tertentu. Efektivitas komunikasi merupakan keberhasilan komunikator dalam menyampaikan isi pesan atau informasi guna mencapai tujuan tertentu dan dapat memberikan umpan balik (*feedback*) sesuai yang diharapkan. Menurut Effendi (2003:303) efektivitas komunikasi adanya kesamaan makna antara komunikator atau pemberi pesan dan komunikan atau penerima pesan.

Selain itu, guna mengetahui efektivitas komunikasi yang dilakukan tentu perlu diketahui unsur-unsur komunikasi dan menjadi tanda bahwa komunikasi yang dilaksanakan berjalan efektif. Adapun unsur komunikasi yaitu adanya sumber/pengirim pesan, pesan, salura/media, penerima, dan akibat/efek. Sehingga efektivitas komunikasi terjadi bermula pada sumber atau pengirim pesan. Karena, perlu diketahui siapa komunikator atau pengirim pesan yang akan melakukan interaksi komunikasi tersebut.

Dalam pelaksanaan komunikasi hal yang utama ialah sumber atau komunikator yang menyampaikan pesan dalam melakukan suatu aktivitas atau kegiatan atau program. Khususnya sebuah perusahaan komunikasi menjadi sebuah hal yang penting dan utama dalam melaksanakan kegiatan atau program perusahaan. Oleh sebab itu, perlunya orang yang menjadi

sumber atau penyebar informasi perusahaan sangat dibutuhkan. Salah 1 orang yang menjadi sumber dalam melaksanakan kegiatan perusahaan disebut dengan humas atau *public relations*.

Oleh karena itu, keberadaan humas menjadi aspek penting dalam sebuah perusahaan dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan atau program perusahaan. Apalagi humas menjadi sumber utama dalam menyebarkan informasi mengenai perusahaan kepada publik. Serta humas juga menjadi sumber penting juga dalam membangun interaksi kepada publik atau para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Sehingga sudah menjadi tugas humas dalam melakukan berbagai kegiatan atau program perusahaan agar dapat berjalan baik. Serta humas juga menjadi penentu atau tanda dalam membentuk citra positif masyarakat di mata publik.

Mengingat sebuah perusahaan memiliki banyak program, salah 1 program yang wajib dilaksanakan adalah program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan atau yang biasa dikenal dengan *corporate social responsibility* (CSR). Dimana program tersebut perlu memberikan perhatian pada aspek sosial maupun aspek lingkungan. Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang perseroan terbatas tentang

*“Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya”.*

Tujuan adanya tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR ini agar mencegah dan mengurangi rusaknya lingkungan yang diakibatkan oleh operasional perusahaan. Kegiatan tanggung jawab sosial lingkungan atau CSR dilakukan oleh semua perusahaan baik BUMN maupun swasta. Tidak hanya itu pelaksanaan tanggung jawab sosial merupakan kewajiban perusahaan dengan menyisakan keuntungan perusahaan pada masyarakat yang terkena dampak dari perusahaan. Pelaksanaan tanggung jawab sosial lingkungan pada perusahaan BUMN telah diatur Permen BUMN No. 5 Tahun 2007 yang tertulis pada pasal 2 tentang program kemitraan dan bina lingkungan

*“Persero Terbuka dapat melaksanakan program kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan dengan Berpedoman pada permen BUMN No. 05/2007 yang ditetapkan berdasarkan RUPS”.*

Melalui permen BUMN tersebut menjadi dasar hukum pelaksanaan TJSL atau CSR di seluruh Indonesia.

Salah 1 perusahaan yang melakukan program tanggung jawab sosial lingkungan yaitu PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Pelaksanaan tanggung jawab sosial lingkungan yang dilakukan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau telah di atur dalam UU No 40 Tahun 2007 dan Permen BUMN No 5 Tahun 2007. Berdasarkan Permen BUMN tersebut PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memfokuskan pada bidang ekonomi yang dijabarkan sebagai berikut.

## Gambar 1.1 Peraturan Permen BUMN

### Permen BUMN No.05 Tahun 2007.



#### Pasal .2

Persero Terbuka dapat melaksanakan program kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan dengan Berpedoman pada permen **BUMN No. 05/2007** yang ditetapkan **berdasarkan RUPS**.

Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil adalah program **untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri** melalui pemanfaatan dana BUMN (Pasal 1 angka 6 Permen BUMN 5/2007).

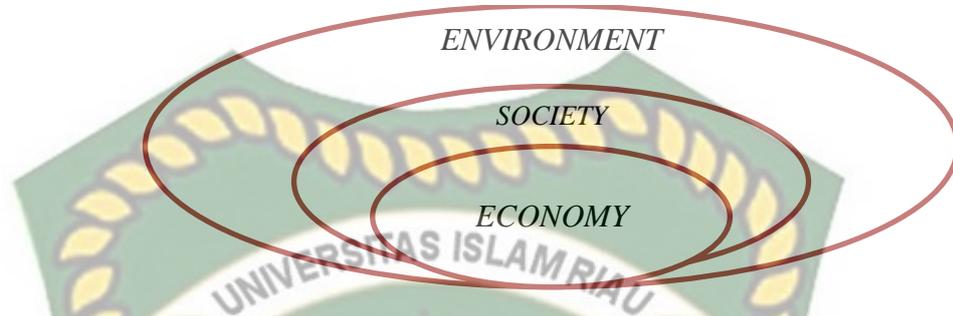
Sedangkan Program Bina Lingkungan adalah program **pemberdayaan kondisi sosial masyarakat oleh BUMN** melalui pemanfaatan dana BUMN (Pasal 1 angka 7 Permen BUMN 5/2007).

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) |

*Sumber: Dokumen PLN UIWRKR*

Berdasarkan pendapat Sunaryo (2013:15) tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) atau CSR adalah keterlibatan perusahaan atau bisnis dalam mengusahakan kebaikan dan kesejahteraan bagi pihak-pihak yang terkait di dalam hubungan atau relasi dengan aktivitas perusahaan. Artinya tanggung jawab sosial lingkungan atau CSR biasanya dikenal hanya untuk mencari keuntungan atau meningkatkan citra perusahaan atau biasa disebut *single bottom line*. Namun, saat ini tanggung jawab sosial lingkungan atau CSR tidak lagi sebatas pada *single bottom line* dan mengalami perbaikan yang lebih baik yaitu menjadi *triple bottom line*.

**Gambar 1.2 Konsep CSR Pembangunan Berkelanjutan**



*Sumber: Ujang Rusdianto (2019:5)*

Pelaksanaan tanggung jawab sosial lingkungan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memfokuskan juga pembangunan berkelanjutan. Adapun tujuan pembangunan berkelanjutan atau yang biasa disebut *sustainable development goals* (SDGs). Dalam tujuan pembangunan berkelanjutan ada 17 sasaran yaitu: (1) tanpa kemiskinan, (2) tanpa kelaparan, (3) kesehatan yang baik dan kesejahteraan, (4) pendidikan berkualitas, (5) kesetaraan gender, (6) air bersih dan sanitasi, (7) energi bersih dan terjangkau, (8) pertumbuhan ekonomi dan pekerjaan yang layak, (9) industri, inovasi, dan infrastruktur, (10) mengurangi kesenjangan, (11) keberlanjutan kota dan komunitas, (12) konsumsi dan produksi bertanggung jawab, (13) aksi terhadap lingkungan, (14) kehidupan bawah laut, (15) kehidupan di darat, (16) institusi peradilan yang kuat dan kedamaian, dan (17) kemitraan untuk mencapai tujuan.

Tetapi pelaksanaan tanggung jawab sosial lingkungan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau hanya memfokuskan pada 1 sasaran SDGs yang tertera pada poin 8 yaitu pertumbuhan ekonomi dan pekerjaan yang layak.

Alasan dari memfokuskan pada 1 tujuan tersebut telah diatur dalam Permen BUMN No 5 Tahun 2007 yang telah dijelaskan sebelumnya. Hal yang menyebabkan pelaksanaan program TJSL yang terfokus pada poin 8 SDGs telah diatur dalam standar operasional prosedur PLN yang dapat dilihat sebagai berikut.

**Gambar. 1.3 SOP TJSL**

- 
- 5) SDGs 5 : Kesetaraan Gender.
- b. Pilar Ekonomi adalah untuk tercapainya pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui keberlanjutan peluang kerja dan usaha, inovasi, industri inklusif, infrastruktur memadai, energi bersih yang terjangkau dan didukung kemitraan, yang terdiri dari :
- 1) SDGs 7 : Energi Bersih dan Terjangkau.
  - 2) SDGs 8 : Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi.
  - 3) SDGs 9 : Industri, Inovasi dan Infrastruktur.
  - 4) SDGs 10 : Berkurangnya kesenjangan.
  - 5) SDGs 17 : Kemitraan untuk mencapai tujuan.
- c. Pilar Lingkungan adalah untuk pengelolaan sumberdaya alam dan lingkungan yang berkelanjutan sebagai penyangga seluruh kehidupan, yang terdiri dari:
- 1) SDGs 6 : Air Bersih Sanitasi Layak.
  - 2) SDGs 11 : Kota dan Pemukiman berkelanjutan.
  - 3) SDGs 12 : Konsumsi produksi yang bertanggung jawab.
  - 4) SDGs 13 : Penanganan perubahan iklim.
  - 5) SDGs 14 : Ekosistem lautan.
  - 6) SDGs 15 : Ekosistem Daratan.

*Sumber: SOP PLN Tentang Program Kontribusi Sosial Kemasyarakatan dan Komunitas*

Adapun pelaksanaan program tanggung jawab sosial lingkungan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yaitu kawasan Desa Koto Mesjid, Kecamatan 13 Koto Kampar, Kabupaten Kampar. Dimana desa tersebut merupakan desa yang di relokasi akibat pembangunan PLTA Koto Panjang sehingga menyebabkan desa tersebut tenggelam. Oleh karena itu, PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau membantu masyarakat desa dengan mengembangkan potensi dan meningkatkan ekonomi masyarakat desa melalui program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) atau CSR.

Adapun pelaksanaan program TJSL PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memfokuskan pada program bina lingkungan. Dimana program bina lingkungan ini telah diatur dalam peraturan direksi PLN. Adapun tujuan dari program bina lingkungan yang dilakukan PLN sebagai berikut.

**Gambar. 1.4 Tujuan Program Bina Lingkungan**



*Sumber: Peraturan Diresksi PLN Tentang SOP Program Kemitraan dan Bina Lingkungan di PT PLN (Persero)*

Dalam melaksanakan program TJSL, PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau lebih memfokuskan pada suatu kelompok usaha. Dengan adanya kelompok dapat memaksimalkan usaha yang di bangun tersebut. Kemudian dengan adanya kelompok dapat melibatkan masyarakat sekitar untuk sama-sama membangun usaha guna meningkatkan ekonomi masyarakat. Dengan melaksanakan program TJSL yang melibatkan kelompok-kelompok usaha tersebut tentu harus menyampaikan pesan atau informasi dengan baik. Sehingga komunikasi yang dilakukan berjalan dengan baik atau efektif, serta informasi dapat dipahami oleh setiap anggota.

**Gambar 1.5 Peta Lokasi Mitra Binaan TJSL PLN Peduli**



*Sumber: Dokumen PLN UIWRKR*

Adapun alasan pemilihan lokasi dari program tanggung jawab sosial lingkungan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat dilihat dari peta di atas. Dimana usaha yang dibangun masyarakat desa tersebut masuk ke dalam *ring 1* PLTA Koto Panjang. Kemudian usaha yang di bangun secara berkelompok tersebut adalah usaha rumah kreatif dan objek wisata puncak kompe. Hal yang melandasi masyarakat desa membangun usaha tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

**Gambar. 1.6 Pemberian Bantuan TJSL untuk Rumah Kreatif**



Sumber: <https://www.liputan6.com/regional/read/4424981/pln-terangi-rumah-kreatif-kampung-patin-kampar>

Program TJSL PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ini yang dilakukan di Desa Koto Mesjid secara berkelanjutan guna mewujudkan desa wisata serta pengembangan kawasan wisata desa tersebut. Adapun program TJSL yang telah dilakukan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam meningkatkan pembangunan berkelanjutan yaitu memberikan bantuan pengembangan rumah kreatif dan objek wisata puncak kompe. Untuk rumah kreatif PLN telah mengembangkan usaha ini dengan pemberian bantuan mulai dari tahun 2019-2021 dimana usaha rumah kreatif kampung patin merupakan kelompok pembuat kerajinan & *souvenir*. Kemudian objek wisata puncak kompe dikembangkan dengan pemberian bantuan mulai tahun 2021 merupakan wisata panorama alam yang dimiliki seperti di Raja Ampat & lokasi rekreasi yang nyaman.

**Gambar. 1.7 Pemberian Bantuan TJSL untuk Puncak Kompe**



Sumber: <https://bermadah.co.id/berita/detail/dukung-pariwisata-kampar-pln-peduli-beri-bantuan-puncak-kompe>

PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengembangkan desa wisata ini bertujuan untuk (1) Meningkatkan ekonomi masyarakat Desa Koto Masjid yang berada di sekitar kawasan waduk PLTA Koto Panjang. (2) Melestarikan lingkungan hidup dengan melakukan penghijauan tanaman produktif yang berada di kawasan sekitar PLTA khususnya di lokasi wisata. (3) Membangun desa wisata PLN Peduli yang mengintegrasikan dan mensinergikan kawasan dan kegiatan wisata.

Akan tetapi, dalam mewujudkan program TJSL PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau tidak terlepas dari beberapa masalah saat melaksanakan suatu program perusahaan. Dimana, pelaksanaan program ini tentu saja perlu dipahami dengan baik bagi masyarakat khususnya

kelompok usaha yang terlibat pada pelaksanaan program tersebut. Artinya, perusahaan perlu memberikan maksud dan tujuan dari program tersebut dan bantuan dari program TJSL tentu saja tidak bisa berlangsung selamanya bagi para kelompok usaha. Apalagi masih banyak usaha lain yang perlu dibantu atau dikembangkan melalui program TJSL. Sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara masyarakat dan perusahaan dalam pelaksanaan program tersebut. Oleh sebab itu, humas perlu memberikan pengarahan dan berinteraksi lebih baik sebagai awal mula membentuk hubungan yang baik.

Selain itu, pelaksanaan program TJSL ini merupakan pemberian bantuan oleh pihak perusahaan kepada kelompok usaha guna mengembangkan usaha yang dapat menunjang kesejahteraan ekonomi serta melalui pengembangan usaha tersebut dapat membuka lapangan pekerjaan baru. Namun, hal yang menjadi permasalahan ialah kebutuhan dana yang sangat besar untuk mengembangkan usaha yang dibangun oleh masyarakat atau kelompok usaha tersebut. Sehingga, perlu diarahkan dalam memanfaatkan dana untuk membentuk suatu usaha lain yang tidak memakan biaya banyak tetapi mampu mengembangkan usaha yang telah dibangun. Serta dengan membuat usaha lain perlu juga yang dapat berguna atau dimanfaatkan pada usaha tersebut. Dengan demikian, humas juga perlu mengatasi masalah ini dengan mengkomunikasikan kepada masyarakat atau kelompok usaha tersebut agar dana dapat dimanfaatkan lebih baik lagi.

Akan tetapi, persoalan lain yang terjadi ialah inovasi atau ide untuk mengembangkan usaha dengan membuat usaha lain agar berguna menunjang pengembangan usaha tersebut. Apalagi tidak semua masyarakat desa tersebut memiliki pengalaman serta pengetahuan yang luas dalam mendapatkan suatu ide atau inovasi. Artinya, masyarakat atau kelompok usaha tersebut tentu saja membutuhkan orang yang dapat memberikan inovasi serta ide hingga berbagi pengalaman untuk mengembangkan usaha. Jadi, humas selaku orang yang mewakili perusahaan dalam pelaksanaan program perlu membantu masyarakat dalam memberikan pengetahuan baru serta berbagi pengalamannya agar dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, dapat menimbulkan persoalan lain yaitu kurang memanfaatkan sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM). Dimana desa tersebut memiliki sumber daya alam yang masih asri sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik. Serta sumber daya manusia yang cukup banyak sehingga dapat membantu dalam menjalankan usaha dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar. Akan tetapi, untuk memanfaatkan SDA dan SDM tentu perlu diarahkan oleh humas perusahaan agar program TJSL dapat berjalan dengan baik serta masyarakat desa juga dapat merasakan manfaat dari pelaksanaan program tersebut.

Oleh karena itu, pelaksanaan program TJSL yang dilakukan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau bertujuan untuk mengarahkan serta mendampingi para kelompok usaha dalam mengembangkan usaha menjadi lebih baik. Mengingat program TJSL yang dilakukan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau menerapkan pembangunan berkelanjutan guna memenuhi tujuan pembangunan berkelanjutan. Namun, pelaksanaan program TJSL pada kelompok usaha ini lebih memfokuskan pada kesejahteraan masyarakat. Sehingga, melalui program TJSL ini PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengembangkan usaha desa yang berada di sekitar kawasan PLTA Koto Panjang. Kemudian dengan program TJSL ini mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat atau komunitas desa tersebut.

Oleh karena itu, agar pelaksanaan program TJSL berjalan baik dengan masyarakat di desa tersebut perlu komunikasi yang efektif agar hubungan berjalan baik. Melihat dari program tanggung jawab sosial lingkungan atau CSR penulis tertarik untuk mengetahui keberhasilan atau kesuksesan komunikasi PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan pada masyarakat tersebut dengan melihat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Masjid Kabupaten Kampar.

## B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang tersebut, penulis dapat menjabarkan identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Adanya salah pengertian mengenai pemahaman masyarakat pada program TJSL.
2. Pemanfaatan dana TJSL masih belum terarah.
3. Keterbatasan dalam mendapatkan ide maupun inovasi yang berguna menunjang pengembangan usaha.
4. Kurangnya pemanfaatan SDA dan SDM guna menunjang pengembangan usaha.
5. Pendampingan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau pada program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL).
6. Pelaksanaan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL).

## C. Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka peneliti perlu membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih jelas dan terarah, sehingga ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas. Adapun batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Masjid Kabupaten Kampar.

2. Subjek yang akan diteliti adalah masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar khususnya yang terlibat dalam pelaksanaan program.

#### **D. Rumusan Masalah**

Dari paparan yang penulis sampaikan pada latar belakang tersebut, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### a) Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu: Untuk mengetahui efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar.

##### b) Manfaat

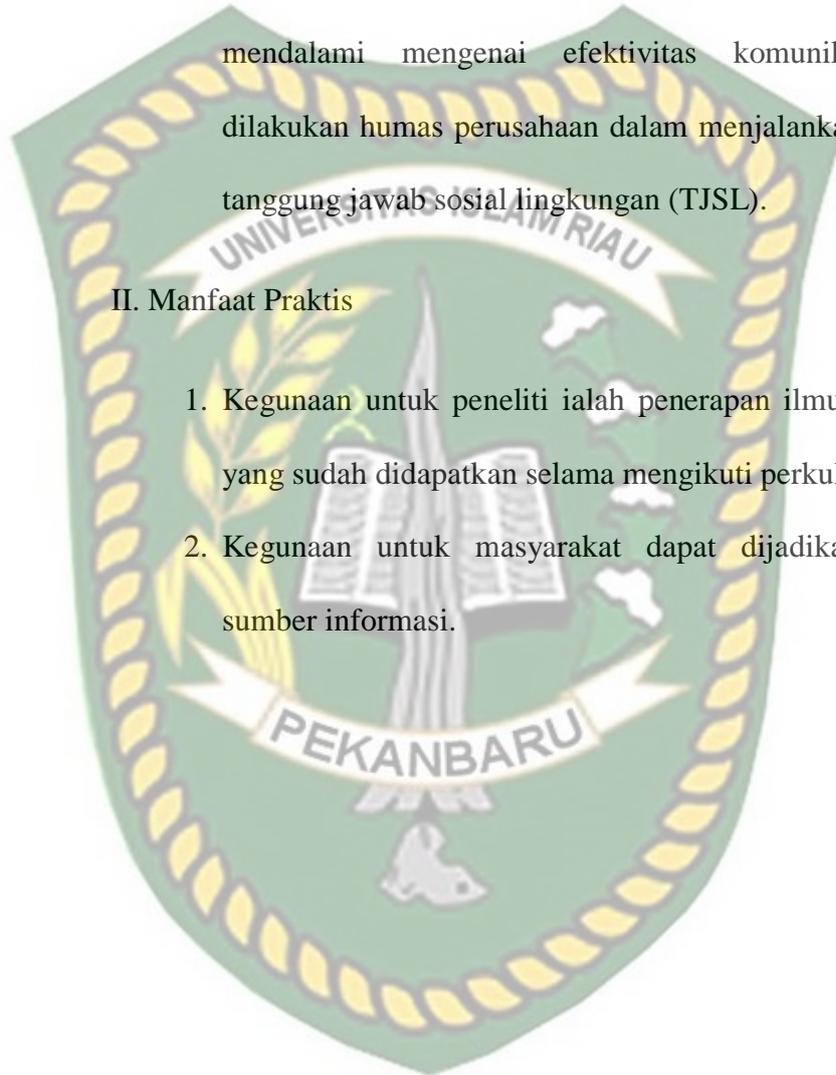
##### I. Manfaat Teoritis

1. Memberikan pemahaman mengenai efektivitas komunikasi yang dilakukan humas perusahaan dalam menjalankan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

2. Melalui penelitian ini dapat diterapkan teori yang sudah ada untuk mengamati fenomena sosial.
3. Dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang mendalami mengenai efektivitas komunikasi yang dilakukan humas perusahaan dalam menjalankan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL).

## II. Manfaat Praktis

1. Kegunaan untuk peneliti ialah penerapan ilmu atau teori yang sudah didapatkan selama mengikuti perkuliahan.
2. Kegunaan untuk masyarakat dapat dijadikan sebagai sumber informasi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Efektivitas Komunikasi

###### 1.1 Pengertian Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi menurut Fallantra (2020:5) merupakan keberhasilan komunikator dalam menyampaikan pesan atau informasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan terjadinya umpan balik (*feedback*) dari penerima pesan atau komunikan sehingga komunikasi yang dilakukan berjalan efektif. Menurut Schramm dan Forter (1973) dalam Purwatiningsih (2021:23), efektivitas komunikasi ditujukan oleh kondisi saling melengkapi antara komunikan secara umum dengan penggunaan media komunikasi dalam mengantarkan suatu perubahan.

Kemudian menurut Gozali (2005:140-142) efektivitas komunikasi dapat dilihat melalui pandangan terhadap komunikasi mengenai kepentingan, lalu ketertarikan pada komunikasi, seberapa banyak informasi yang diterima, dan penggunaan media. Adapun efektivitas komunikasi menurut Effendy (2003:303) adalah adanya kesamaan makna antara komunikator dengan komunikan.

## 1.2 Faktor Efektivitas Komunikasi

Menurut Hardjana (2000:23) efektivitas komunikasi disebabkan oleh beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Penerima Pesan (*receiver*) artinya penerima pesan mengetahui atau memahami pesan yang disampaikan. Dengan kata lain adanya kesamaan pemahaman terhadap pesan atau informasi yang disampaikan.
- b. Isi Pesan (*content*) artinya adanya kejelasan informasi serta informasi yang disampaikan mudah dipahami.
- c. Ketepatan Waktu (*timing*) artinya pesan atau informasi yang disampaikan tepat atau tidak pada saat yang dibutuhkan.
- d. Media Komunikasi (*media*) artinya pemilihan saluran komunikasi guna menyebarkan pesan atau informasi tersebut secara tepat sasaran.
- e. Format (*format*) artinya pesan atau informasi yang disampaikan jelas.
- f. Sumber Pesan (*source*) artinya pesan atau informasi yang disampaikan dapat dipercaya atau tidak. Biasanya dilihat dari kredibilitas orang pemberi pesan tersebut.

## 2. Komunikasi Interpersonal

### 2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau yang lebih dikenal dengan komunikasi antarpribadi yang dikemukakan oleh Devito dalam Liliwari (1991:12) berarti suatu pesan atau informasi yang dikirim oleh komunikator kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung. Adapun pemahaman komunikasi interpersonal atau antarpribadi menurut Mulyana (2009:81) yang mengungkapkan bahwa komunikasi yang terjadi antara orang-orang secara tatap muka serta memungkinkan para penerima atau komunikan dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

### 2.2 Sifat Komunikasi Interpersonal

Menurut Cangara (2019:66-67) berdasarkan sifat dari komunikasi interpersonal atau antarpribadi dibagi menjadi 2 macam yaitu sebagai berikut:

- a. Komunikasi diadik, proses komunikasi yang terjadi antara 2 orang dalam situasi tatap muka. Menurut Pace komunikasi diadik dapat dilakukan dalam 3 bentuk yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Kemudian dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal. Sedangkan wawancara sifatnya lebih

serius dimana adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

- b. Komunikasi kelompok kecil, proses komunikasi yang berlangsung antara 3 orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Komunikasi kelompok kecil termasuk dalam komunikasi antarpribadi karena: (1) anggota terlibat dalam suatu proses komunikasi tatap muka secara langsung. (2) pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bias berbicara dalam kedudukan yang sama, artinya tidak ada pembicara tunggal yang mendominasi situasi. (3) sumber dan penerima sulit diidentifikasi, artinya dalam situasi tersebut semua anggota dapat berperan sebagai sumber maupun penerima.

### 2.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Yasir (2009:108-109) karakteristik komunikasi interpersonal sebagai berikut:

- a. Komunikasi antarpribadi dimulai dari diri sendiri, dimana pandangan dari komunikasi yang dilakukan menyangkut pengamatan dan pemahaman. Artinya, memahami siapa diri kita serta bagaimana pengalaman kita.

- b. Komunikasi bersifat transkasional, dimana adanya penyampaian pesan atau informasi secara bersamaan.
- c. Komunikasi antarpribadi mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi. Artinya, komunikasi antarpribadi tidak hanya melihat pada isi pesan saja tetapi, melibatkan siapa teman yang berkomunikasi dengan kita serta bagaimana hubungan kita dengan relasi kita.
- d. Komunikasi antarpribadi mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.
- e. Komunikasi antarpribadi melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lain.
- f. Komunikasi antarpribadi tidak dapat diubah atau diulang. Artinya, kita tidak dapat mengulang suatu pernyataan dengan harapan untuk mendapatkan hasil yang sama.

#### 2.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Ciri-ciri komunikasi interpersonal atau antarpribadi banyak dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya pendapat Reardon (1987) dalam Liliweri (1991:13) sebagai berikut:

- a. Komunikasi terjadi karena dorongan berbagai faktor.

- b. Menghasilkan dampak yang disengaja maupun tidak disengaja.
- c. Adanya interaksi timbal balik.
- d. Komunikasi terjadi paling sedikit 2 orang.
- e. Komunikasi terjadi dalam suasana yang bebas, beragam, dan berdampak.
- f. Adanya lambang yang bermakna.

### 3. **Humas (*Public Relation*)**

#### 3.1 Pengertian Humas

Pemahaman humas banyak dikemukakan oleh beberapa ahli, dimana pengertian humas yang dipaparkan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

- a. Humas menurut Cutlip, Center, dan Broom (2000:6)

Humas adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, membangun, dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya.

- b. Humas menurut Frank Jefkins (2003:10)

Humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik secara *internal* maupun *eksternal* antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya guna mencapai tujuan-tujuan tertentu yang berdasarkan saling pengertian.

- c. Humas menurut *Institute of Public Relation (IPR)* dalam Frank Jefkins (2003:9)

Humas adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik, dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

- d. Humas menurut *The Mexican Statement* dalam Frank Jefkins (2003:10-11)

Humas adalah seni serta ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memperkirakan setiap kemungkinan konsekuensinya, memberi masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi serta menerapkan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayaknya.

### 3.2 Tujuan Humas

Sebagai *public relations* atau humas ada beberapa tujuan yang perlu di capai oleh humas khususnya humas perusahaan. Adapun tujuan humas menurut Kriyantono (2008:7-21) sebagai berikut:

- a. Menciptakan Pemahaman, artinya dalam melaksanakan kegiatan humas perlu berusaha dalam menumbuhkan saling pengertian antara perusahaan dan khalayak.
- b. Membangun Citra Perusahaan, artinya menggambarkan apa yang ada dalam pikiran publik terhadap perusahaan.
- c. Membentuk Opini Publik yang Baik, artinya ungkapan publik mengenai pandangan dan sikapnya pada perusahaan.
- d. Membentuk *Goodwill* dan Kerja Sama, artinya terwujudnya hubungan kerja sama dalam bentuk perbuatan tertentu guna mendukung keberhasilan perusahaan. Sehingga publik mendukung dan ikut serta program yang dilakukan oleh perusahaan.

### 3.3 Fungsi Humas

Fungsi dari humas menjadi keinginan dari publik sesuai dengan tugas seorang humas. Oleh karena itu, humas bertanggung jawab dalam melakukan tugas serta kewajibannya dengan baik yang dapat mencapai tujuan perusahaan dan mengayomi kepentingan publik. Adapun fungsi humas menurut Kriyantono (2008:21) sebagai berikut:

- a. Menjaga komunikasi yang baik dan rukun antara perusahaan dengan publik.
- b. Menjalani kepentingan publik dengan baik.

- c. Mengupayakan sikap dan integritas perusahaan dengan baik.

#### 4. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi merupakan bentuk perilaku yang dapat berubah dari sangat efektif hingga tidak efektif. Ketika komunikasi berlangsung dapat terjadi bisa lebih buruk dan pada waktu yang lain.

Menurut Joseph A. Devito (1997:259-267) menjelaskan ada 5 aspek yang dapat melihat efektivitas komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan menurut Suciati (2017:23) komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, bereaksi jujur terhadap dorongan yang datang, dan bertanggung jawab terhadap perasaan dan pikiran yang disampaikan. Hal ini juga didukung oleh pendapat Devito (1997:259) keterbukaan adalah sikap yang dapat menerima masukan dari orang lain serta bersedia menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Keterbukaan memiliki dampak yang besar dalam menumbuhkan komunikasi yang efektif.

Menurut Devito (1997:121) ada 5 indikator dalam keterbukaan sebagai berikut:

- a. Kesiediaan untuk mengungkapkan identitas diri.

Komunikator mengungkapkan diri, dimana komunikator memperkenalkan diri kepada orang lain. Identitas diri komunikator akan berkembang mulai dari identitas pribadi hingga kemampuan komunikator.

b. Kemampuan mengungkapkan sisi diri.

Komunikator akan mengungkapkan identitas diri yang dapat diukur melalui kemampuan dalam mengungkapkan sikap, pikiran, perasaan, dan ekspresi.

c. Kesiediaan menerima orang lain.

Penerimaan terjadi pada hubungan yang relatif lama, dimana kekurangan serta kelebihan dari mitra diketahui serta diterima. Dengan penerimaan ini menjadi tanda apakah hubungan berlanjut pada tingkat intim atau tidak.

d. Kesiediaan untuk mendengarkan dan memahami masalah.

Adanya kelanjutan hubungan dengan mengungkapkan permasalahan baik bersifat pribadi/rahasia. Pada aspek biasanya akan terjalin kerjasama dalam mencapai solusi dari permasalahan pribadinya.

e. Tingkat keluasan.

Pada aspek ini topik komunikasi yang akan dibicarakan semakin meluas. Artinya, perbincangan tidak hanya seputar masalah pribadi tetapi juga melibatkan hal

lain pada topik yang akan dibahas. Dalam hal ini terdapat upaya mencapai kesepakatan dalam pembicaraan dengan menyesuaikan serta menghindari terjadinya konflik.

## 2. Empati (*emphaty*)

Pemahaman empati menurut Devito (2003:270) adalah kebiasaan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dan dapat melakukan sesuatu yang nyata untuk mewujudkan rasa kepedulian kita terhadap apa yang orang lain alami. Berdasarkan pengertian tersebut empati menurut Sarwono (2009:128) mencakup 3 aspek yaitu sebagai berikut:

- a. Kognitif, artinya seseorang dapat memahami apa yang dialami orang lain.
- b. Afektif, artinya seseorang merasakan apa yang dialami orang lain.
- c. Konatif, artinya seseorang bertindak sebagai bentuk nyata kepedulian pada orang lain.

## 3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Pemahaman mengenai sikap mendukung dipaparkan Suciati (2017:51) adalah sikap mendukung pada orang lain. Kemudian menurut Ngalimun (2017:43) adalah sikap yang mengurangi sikap defensif, artinya apa yang disampaikan orang merupakan suatu serangan sehingga perlu melindungi diri. Sedangkan menurut Suranto (2020:83) sikap

mendukung adalah pihak-pihak yang melakukan komunikasi memiliki keterikatan untuk mendukung jalannya interaksi secara terbuka. Dalam sikap mendukung menurut Suciati (2017:55) ada beberapa aspek yang dapat dilihat yaitu sebagai berikut:

- a. Deskriptif, artinya menggambarkan sesuatu apa adanya dengan kata lain mencerminkan atau menggambarkan diri yang baik kepada orang lain daripada menilai atau mengevaluasi orang lain.
- b. Orientasi pada 1 masalah, artinya fokus pada masalah khusus untuk dipecahkan.
- c. Spontan, artinya melakukan sesuatu berdasarkan keinginan hati tanpa agenda tersembunyi.
- d. Solidaritas, artinya mengerti berbagai hal dari sudut pandang orang lain.
- e. Penegasan kesetaraan, artinya melihat diri dan menyajikan diri sama dengan orang lain.

#### 4. Sikap Positif (*positiveness*)

Pemahaman sikap positif dikemukakan oleh Suciati (2015:43) adalah perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Hal ini juga didukung oleh pendapat Suranto (2020:83) bahwa sikap positif merupakan pihak-pihak yang berpartisipasi dalam

komunikasi harus memiliki perasaan dan pikiran yang positif bukan kecurigaan dan pandangan buruk terhadap orang lain. Dalam sikap positif menurut Clements (2006:8-11) ada beberapa elemen-elemen sebagai indikator dari sikap positif yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak suka menghakimi orang lain, artinya melihat orang lain pada sisi baik daripada sisi buruk.
- b. Dapat mengendalikan diri sendiri, artinya dapat mengontrol emosi sehingga keakraban yang terjalin satu sama lain menciptakan hubungan baik.
- c. Mampu mengomunikasikan semua sifat dengan efektif, artinya menghindari kesalahpahaman yang dapat membuat orang tersinggung.
- d. Kreatif dalam berpikir dan berencana, artinya memiliki gagasan serta ide baru yang membangun.
- e. Optimis, artinya melihat segala sesuatu hal dari sisi yang baik.

#### 5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan menurut Suciati (2017:57) adalah perbedaan yang terjadi dalam berkomunikasi lebih pada memahami, sehingga perbedaan tersebut menjadi masukan bagi masing-masing *partner*. Hal ini juga didukung oleh pendapat Suranto (2020:84) bahwa pihak-pihak sama-sama

berharga dan saling memerlukan satu sama lain. Menurut Devito (2004:314) komunikasi bersifat setara sebagai berikut:

- a. Hindarkan mendikte orang lain, artinya menyuruh orang lain seperti yang dikatakan tanpa boleh membantah.
- b. Buat permohonan bukan permintaan, artinya permohonan lebih terkesan sopan. Sehingga permohonan lebih terkesan juga meminta jika bersedia.
- c. Menghindari interupsi, artinya tidak memotong pembicaraan orang lain. Sehingga, lebih baik menyelesaikan pembicaraan orang terlebih dahulu.
- d. Keterikatan dengan mitra, artinya melibatkan mitra setiap berinteraksi serta menanggapi interaksi yang terjalin dengan mitra. Sehingga timbul rasa senang ketika berinteraksi dengan mitra.
- e. Pahami perbedaan budaya yang tidak setara, artinya menghindari percakapan yang melibatkan SARA. Oleh sebab itu, lebih baik memahami perbedaan antar budaya.



## 5. Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (CSR)

### 5.1 Pengertian Tanggung Jawab Sosial Lingkungan/CSR

Tanggung jawab sosial lingkungan atau yang biasa dikenal dengan CSR menurut Sunaryo (2013:15) adalah keterlibatan perusahaan atau bisnis dalam mengusahakan kebaikan dan kesejahteraan bagi pihak-pihak yang terkait di dalam hubungan atau relasi dengan aktivitas perusahaan. Pemahaman mengenai TJSL atau CSR juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang perseroan terbatas “Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya”. Sedangkan menurut Untung (2008:1) tanggung jawab sosial lingkungan atau CSR adalah tanggung jawab perusahaan untuk berperan dalam mengembangkan ekonomi secara berkelanjutan dan memfokuskan keseimbangan antara perhatian pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

### 5.2 Tujuan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan/CSR

Dalam pelaksanaan CSR ada beberapa tujuan yang perlu dicapai menurut *Chartered Institute of Public Relations (CIPR)* dalam Butterick (2014:98-99) yaitu sebagai berikut:

- a. Memahami masyarakat.

- b. Membangun hubungan.
- c. Mempertanyakan bisnis (bisnis mereka sendiri).
- d. Menangani hubungan dengan pemangku kepentingan.
- e. Berkontribusi untuk menciptakan visi strategis bagi perusahaan.

### 5.3 Manfaat Tanggung Jawab Sosial Lingkungan/CSR

Pelaksanaan program CSR atau TJSL memiliki beberapa manfaat seperti yang dipaparkan oleh Branco dan Rodrigues dalam Mursitama, dkk (2011: 27-31) yang mengemukakan bahwa manfaat pelaksanaan CSR terbagi menjadi 2 macam yaitu manfaat *internal* dan manfaat *eksternal* sebagai berikut:

#### 1. Manfaat *Internal*

- a. Menumbuhkan kemampuan sumber daya manusia dengan melakukan aktivitas pengembangan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Sehingga berdampak keberhasilan sistem manajemen sumber daya manusia. Oleh sebab itu, melalui aktivitas ini dapat meningkatkan kesetiaan dan dukungan dari karyawan.
- b. Perusahaan lebih tertarik dalam memberikan perhatian pada aspek lingkungan dengan melakukan tindakan yang mengurangi bahkan menghilangkan pencemaran dari operasionalisasi perusahaan. Sehingga akan berdampak

pada hubungan yang baik dengan pihak-pihak yang terlibat dalam perusahaan.

c. Membentuk budaya organisasi, kemampuan sumber daya manusia, dan organisasi yang baik. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengenalkan CSR dan memiliki keinginan untuk belajar. Sehingga ada keselarasan antara peranan di dalam perusahaan serta dapat meningkatkan peran perusahaan dan karyawan di perusahaan hingga kemampuan karyawan.

d. Implementasi CSR membuat kinerja keuangan menjadi efisien baik dari internal perusahaan maupun pihak-pihak lain.

## 2. Manfaat *Eksternal*

a. Pelaksanaan CSR mampu meningkatkan citra perusahaan sebagai instansi mendorong tanggung jawab sosial yang berkaitan dengan memberikan layanan yang sangat baik kepada para pemangku kepentingan (*stakeholder*).

b. CSR adalah suatu bentuk pembanding yang sangat diusulkan pada perusahaan. Artinya produk perusahaan harus ramah lingkungan dan hasil perusahaan dapat memberikan tanggung jawab secara sosial kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan CSR oleh perusahaan menjadi suatu ciri khas perusahaan tersebut.

c. Implementasi CSR menjadi tanda bahwa komunikasi yang berlangsung antara perusahaan dengan khalayak berjalan baik. Sehingga seluruh pihak akan mendukung perusahaan dalam mewujudkan citra perusahaan dan menjalin hubungan yang baik antara perusahaan, karyawan, serta komunitas menjadi suatu kesatuan.

d. Sumbangan CSR pada kinerja perusahaan menjadi peluang bagi perusahaan sebagai bentuk apresiasi terhadap perilaku baik yang diberikan perusahaan. Kemudian menjadi potensi yang dapat melindungi perusahaan pada dampak buruk yang akan menimpa perusahaan.

## **6. Pembangunan Berkelanjutan**

### **6.1 Pengertian Pembangunan Berkelanjutan**

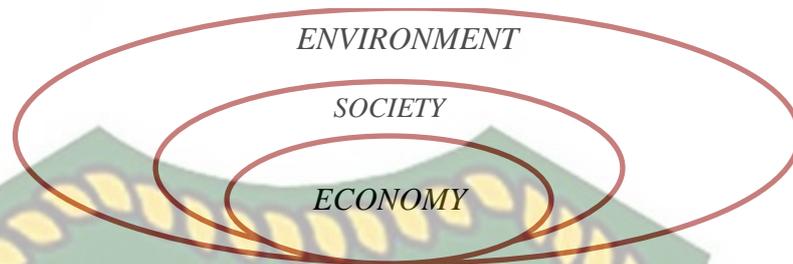
Pembangunan berkelanjutan menurut Junaidi (2013:23) merupakan usaha secara sadar yang dilakukan dalam konteks pembangunan dengan mengedepankan aspek pertimbangan keseimbangan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Pembangunan berkelanjutan menurut Bambang dan Melia (2019:108) merupakan pemenuhan kebutuhan saat ini dengan mengusahakan keberlanjutan pemenuhan kebutuhan bagi generasi selanjutnya. Artinya mampu memberikan kesempatan kepada generasi selanjutnya dalam memenuhi kebutuhannya.

Pengertian pembangunan berkelanjutan menurut Fitriandari (2021:6) adalah rencana pembangunan dengan memanfaatkan sumber daya alam, sumber daya manusia, kemampuan investasi, perkembangan teknologi, dan perubahan kelembagaan yang dilakukan secara serentak dan seimbang. Serta harus tepat melihat kemampuan di masa sekarang tersedia sampai dengan masa yang akan datang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan pembangunan berkelanjutan menurut Goodland dan Ledec (1987) dalam John Pezzey (1992:56) adalah pola sosial dan struktural transformasi ekonomi yaitu pembangunan dengan mengoptimalkan ekonomi dan manfaat sosial yang tersedia saat ini, tanpa membahayakan potensi yang mungkin terjadi untuk manfaat serupa di masa depan. Tujuan utama dari pembangunan berkelanjutan adalah untuk mencapai tingkat yang wajar (namun ditentukan) dan didistribusikan secara merata kesejahteraan ekonomi yang dapat dilestarikan terus menerus bagi banyak manusia generasi.

## 6.2 Konsep Pembangunan Berkelanjutan

Menurut John Elkington (1997) dalam Yusuf Wibisono (2007:32-36) ada 3 aspek dalam menerapkan pembangunan secara berkelanjutan yaitu: ekonomi (*profit/economy*), masyarakat/sosial (*people/society*), dan lingkungan (*planet/environment*). Adapun maksud dari 3P sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Konsep Pembangunan Berkelanjutan**



Sumber: Ujang Rusdianto (2019:5)

- a. Ekonomi (*profit/economy*) adalah meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat baik bagi perusahaan sendiri, komunitas, kelompok, maupun masyarakat pada umumnya. Dengan melihat dari aspek ekonomi juga dapat membantu kesejahteraan dan kemakmuran ekonomi bagi masyarakat sekitar.
- b. Masyarakat/sosial (*people/society*) adalah pembangunan sosial secara berkelanjutan perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas hidup manusia baik dari sektor pendidikan, kesehatan, pemahaman, ketenagakerjaan, jaminan sosial, dan penanggulangan kemiskinan. Apalagi pertumbuhan penduduk akan terus meningkat setiap waktunya. Oleh karena itu, melalui pembangunan sosial secara berkelanjutan dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat.
- c. Lingkungan (*planet/environment*) adalah bagian terpenting dalam sistem ekonomi. Dimana demi mendapatkan

keuntungan secara ekonomi dapat menyebabkan kerusakan pada lingkungan. Oleh karena itu, agar kelestarian lingkungan dapat terjaga dengan baik perlu menjaga serta melestarikan lingkungan sebaik-baiknya. Sehingga dapat menghasilkan keuntungan dari kedua belah pihak. Dimana manusia mendapatkan keuntungan ekonomi dari lingkungan yaitu sumber daya alam, kemudian lingkungan dapat membantu manusia.

### 6.3 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*sustainable development goals*)

Dalam pembangunan berkelanjutan memiliki tujuan pembangunan berkelanjutan yang telah disetujui oleh banyak negara pada sidang PBB. Berdasarkan tujuan pembangunan berkelanjutan ini merupakan kewajiban negara dalam mensejahterakan masyarakat. Adapun tujuan pembangunan berkelanjutan dalam Rusdianto (2019:19) sebagai berikut:

1. Tanpa kemiskinan
2. Tanpa kelaparan
3. Kesehatan yang baik dan kesejahteraan
4. Pendidikan berkualitas
5. Kesetaraan gender
6. Air bersih dan sanitasi
7. Energi bersih dan terjangkau

8. Pertumbuhan ekonomi dan pekerjaan yang layak
9. Industri, inovasi, dan infrastruktur
10. Mengurangi kesenjangan
11. Keberlanjutan kota dan komunitas
12. Konsumsi dan produksi bertanggung jawab
13. Aksi terhadap lingkungan
14. Kehidupan bawah laut
15. Kehidupan di darat
16. Institusi peradilan yang kuat dan kedamaian
17. Kemitraan untuk mencapai tujuan.

## B. Kerangka Operasional

**Tabel 2.1 Kerangka Operasional**

| Variabel  | Dimensi  | Indikator                            | Sub Indikator   |
|---|--|--------------------------------------|---|
| Efektivitas Komunikasi Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) pada Masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar | Komunikasi interpersonal atau antarpribadi merupakan bentuk perilaku yang dapat berubah dari sangat efektif hingga tidak efektif. Ketika komunikasi berlangsung dapat terjadi bisa lebih buruk dan pada waktu yang lain. Menurut Joseph A. Devito (1997:259-267) menjelaskan ada | 1. Keterbukaan Suciati (2017:23)     | 1. Pengungkapan identitas.<br>2. Pengungkapan sisi diri.<br>3. Penerimaan orang lain.<br>4. Kepedulian.<br>5. Keleluasaan.<br>Devito (1997:121) |
|   |  | 2. Empati Devito (2003:270)          | 1. Kognitif.<br>2. Afektif.<br>3. Konatif.<br>Sarwono (2009:128)  |
|   |  | 3. Sikap mendukung Suciati (2017:51) | 1. Deskriptif.<br>2. Orientasi.<br>3. Spontan.<br>4. Solidaritas.<br>5. Penegasan kesetaraan.<br>Suciati (2017:55)                              |

|  |  |                                    |   |
|--|--|------------------------------------|---|
|  | 5 aspek yang dapat melihat efektivitas komunikasi antarpribadi sebagai berikut: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. | 4. Sikap positif Suciati (2017:43) | 1. Tidak menghakimi.<br>2. Pengendalian diri.<br>3. Kemampuan komunikasi.<br>4. Kreatif.<br>5. Optimis.<br>Clements (2006:8-11)       |
|  |  | 5. Kesetaraan Suciati (2017:57)    | 1. Tidak mengatur.<br>2. Permohonan.<br>3. Menghindari interupsi.<br>4. Keterikatan.<br>5. Menghargai perbedaan.<br>Devito (2004:314) |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

### C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti  | Judul Penelitian  | Metode Penelitian | Hasil Penelitian  |
|-----|--|---|-------------------|---|
| 1.  | Yara Falmira Dianira dan Sarwititi Sarwoprasodjo. Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. (2020) Vol. 4, No 6 | Efektivitas Komunikasi Pendamping <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) (Kasus: Program CSR PT. Pertamina TBBM Padalarang Kertajaya <i>Creative Destination</i> (KCD)) | Kuantitatif       | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan nyata antara faktor efektivitas komunikasi pendamping CSR (derajat daya tarik pendamping, kualitas isi pesan, dan sumber informasi) dengan efektivitas komunikasi pada tingkat pemahaman peserta program CSR Kertajaya <i>Creative</i> |

|    |  |   |             |  |
|----|--|---|-------------|--|
|    |  |   |             | <p><i>Destination</i> (KCD). Selain itu, terdapat hubungan nyata antara faktor efektivitas komunikasi pendamping CSR (tingkat kredibilitas pendamping, sumber informasi, dan tingkat penerima) dengan efektivitas komunikasi pada tingkat sikap peserta program CSR Kertajaya <i>Creative Destination</i> (KCD). Namun, tidak terdapat hubungan nyata antara faktor efektivitas komunikasi pendamping CSR dengan tindakan peserta.</p> |
| 2. | <p>Siti Ahmaniar Cahya Lestari dan Agus Naryoso. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Ppolitik Universitas Diponegoro. (2020). Vol. 8, No 4</p> | <p>Hubungan antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU</p> | Kuantitatif | <p>Permasalahan komunikasi seperti : <i>misunderstanding</i>, tidak adanya feedback dan ketidakefektifan sebuah pesan, kerap terjadi saat perusahaan sedang berkomunikasi ataupun berinteraksi dengan stakeholder terlebih saat menjalankan program CSR. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara efektivitas komunikasi antarpribadi yang</p>   |

|    |   |   |             |  |
|----|---|---|-------------|--|
|    |   |   |             | <p>dilakukan fasilitator CSR perusahaan dan tingkat kepercayaan penerima manfaat dengan reputasi perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan teori efektivitas komunikasi antarpribadi dan Theory of Reasoned Action (TRA). Sampel penelitian ini adalah Kelompok Binaan PT. Indonesia Power Semarang PGU yaitu Kelompok Usaha Bersama (KUB) Prima Indosutera di Kecamatan Semarang Utara.</p> |
| 3. | <p>Dr. Deepika Chaplot. Principal, Institute of Hotel Management Catering and Tourism, Udaipur (Rajasthan). (2019). Vol. 6, No 2.</p> | <p><i>Corporate Social Responsibility, a Strategic Tool for Sustainable Growth: With Special References to Power Sector Companies in India.</i></p> | Kuantitatif | <p>Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi CSR sebagai strategi juga untuk pertumbuhan berkelanjutan di perusahaan sektor listrik dan disarankan agar kegiatannya perlu diperluas, jadi untuk menciptakan minat pada kedua jenis kelamin yang tersebar di kelompok usia yang berbeda. Oleh karena itu, bisa lebih baik menyimpulkan bahwa</p>   |

|    |   |   |             |  |
|----|---|---|-------------|--|
|    |   |   |             | ada tanggung jawab sosial perusahaan adalah alat strategis yang efektif untuk pertumbuhan berkelanjutan dari perusahaan sektor listrik di area India untuk perbaikan dalam teknologi CSR ini sebagai alat strategis juga telah diidentifikasi.   |
| 4. | Sharon Handaru. Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya. (2017). Vol. 5 No. 1 | Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM <i>Online</i> Oleh Satlantas Polrestabes Surabaya. | Kuantitatif | Penelitian ini bertujuan guna mengetahui komunikasi efektif yang dilakukan oleh humas Polres Surabaya dalam menyosialisasikan program SIM <i>online</i> pada masyarakat kota Surabaya dengan sampel yang diambil pada rentang usia yang diambil 17-64 Tahun. Adapun penelitian ini menggunakan teori humas yang dikenal dengan teori 7C. kemudian hasil dari penelitian ini terbukti bahwa komunikasi yang dilakukan oleh humas Polres Surabaya efektif dalam menyosialisasikan SIM <i>online</i> pada masyarakat kota Surabaya. |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Perbedaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan. Adapun perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1) **Yara Falmira Dianira dan Sarwititi Sarwoprasodjo. 2020.**

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Adapun persamaan lainnya dengan penelitian ini pada penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti topik yang sama yaitu efektivitas komunikasi CSR pada suatu perusahaan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu merupakan kasus program CSR PT Pertamina TBBM Padalarang Kertajaya *Creative Destination* (KCD). Kemudian jumlah responden pada penelitian terdahulu berjumlah sedikit yaitu 37 orang dan menggunakan teknik wawancara.

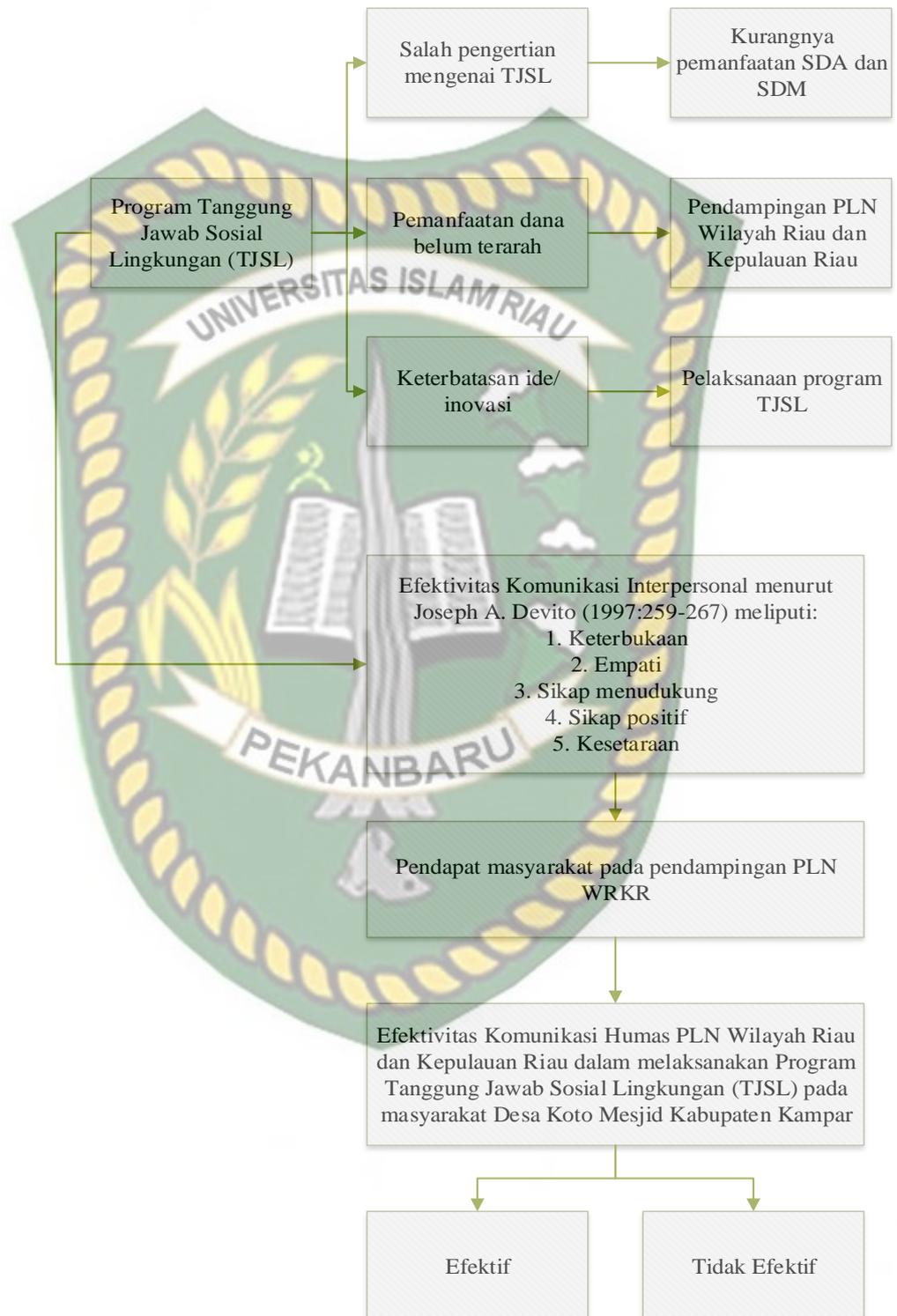
2) **Siti Ahmaniar Cahya Lestari dan Agus Naryoso. 2020.**

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama meneliti mengenai CSR dengan menerapkan teori dari efektivitas komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Devito. Kemudian metode penelitian sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Adapun persamaan lainnya pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu dimana sampel yang menjadi fokus pada penelitian ialah masyarakat yang terlibat atau ikut serta pada program CSR. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini memfokuskan pada hubungan program CSR

dengan reputasi perusahaan. Kemudian pada penelitian terdahulu menambahkan teori lain. Kemudian responden pada penelitian terdahulu berjumlah 30 responden yang tergabung dalam kelompok penerima manfaat pada program CSR.

- 3) **Dr. Deepika Chaplot. 2019.** Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama meneliti mengenai CSR pembangunan berkelanjutan pada perusahaan listrik. Kemudian persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu berlokasi di perusahaan listrik di India. Kemudian responden pada penelitian terdahulu lebih banyak yaitu berjumlah 120 orang.
- 4) **Sharon Handaru. 2017.** Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang efektivitas komunikasi pada humas dalam menjalankan suatu program kerja kepada masyarakat. Kemudian untuk mengetahui komunikasi yang dilakukan berjalan dengan efektif digunakan metode kuantitatif dengan melihat pendapat masyarakat terhadap program tersebut dan rentang usia yang diambil sama-sama dari muda hingga tua. Tetapi, perbedaan pada penelitian ini ialah penggunaan teori yang berbeda.

### D. Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

## E. Hipotesis

Menurut Bungin (2005:85) secara etimologi, hipotesis berasal dari 2 bentuk kata yaitu *hypo* dan *thesis*. *Hypo* artinya kurang dan *thesis* artinya pendapat. Dari kedua kata tersebut kemudian digabungkan menjadi *hypothesis* dengan penyebutan dalam bahasa Indonesia hipotesa atau hipotesis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesa atau hipotesis berarti kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Dari pengertian tersebut dapat dilakukan penyempurnaan dengan melihat kebenaran dari hipotesis melalui penelitian.

Adapun penggunaan hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan. Dengan adanya hipotesis penelitian menjadi jelas dan terarah dalam melakukan penelitian di lapangan sebagai objek dan pengumpulan data. Adapun hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut:

$H_0$  = tidak terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar

$H_1$  = terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Kriyantono (2006:55) merupakan penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat disimpulkan secara umum melalui kejadian tertentu serta penelitian kuantitatif bersifat objektif. Sehingga dalam pendekatan kuantitatif menganut paradigma *positivisme* dimana menurut Sugiyono (2014:8) adalah melihat suatu kenyataan atau gejala sehingga dapat diukur guna menemukan jawaban dari hipotesis yang telah dibuat.

Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan bentuk deskriptif dimana menurut Bungin (2005:44) penelitian dengan bentuk deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menyimpulkan berbagai keadaan, situasi, atau variabel yang timbul di masyarakat. Dengan bentuk deskriptif menurut Rakhmat (2012:25) bertujuan untuk menggabungkan suatu informasi yang berdasarkan fakta guna menggambarkan fenomena yang ada. Kemudian metode yang digunakan dalam penelitian adalah survei. Penggunaan survei menurut Ruslan (2013:254) guna memaparkan suatu populasi yang akan diteliti. Survei yang akan dilakukan pada penelitian akan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian.

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal atau 1 variabel saja, dimana menurut Siregar (2015:7) penelitian dengan bentuk deskriptif

dapat menggunakan 1 variabel atau variabel tunggal sehingga tidak membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Hal ini juga didukung oleh pendapat Nawawi dan Hadari (1992:45) bahwa variabel tunggal hanya memaparkan variabel guna mendeskripsikan poin atau faktor pada suatu gejala yang termasuk dari variabel tersebut.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population* yang artinya jumlah penduduk. Populasi menurut Bungin (2005:141) merupakan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi merupakan objek-objek penelitian sehingga dapat menjadi sumber data dari penelitian yang dilakukan. Adapun populasi dalam melakukan penelitian ini masyarakat Desa Koto Mesjid yang berjumlah 2.281 berdasarkan data kependudukan Desa.

### 2. Sampel

Menurut Soenarto (1987:2) sampel adalah suatu bagian yang dipilih dengan cara tertentu untuk mewakili keseluruhan kelompok populasi. Untuk mengetahui jumlah sampel yang diambil, diperlukan penarikan sampel terlebih dahulu guna mengetahui jumlah responden yang diperlukan. Adapun pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= populasi

e= persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)

Adapun penarikan sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2.281}{1 + 2.281(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.281}{1 + 2.281(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.281}{1 + 2.281(0,01)}$$

$$n = \frac{2.281}{1 + 2281}$$

$$n = \frac{2.281}{23,81}$$

$$n = 95,80 = 96$$

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa sampel yang diperlukan berjumlah 96 orang. Dari 96 orang yang menjadi sampel pada penelitian ini difokuskan pada masyarakat yang ikut serta pada program tersebut. Kemudian untuk menentukan responden seperti apa yang diperlukan dapat menggunakan teknik pengambilan sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah *probability sampling* dimana menurut Sugiyono (2019:134) teknik ini bertujuan untuk memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota.

Dari *probability sampling*, penelitian ini menggunakan *proportionate stratified sampling*. Adapun menurut Natsir (2004:3) dalam menggunakan teknik *proportionate stratified sampling* memiliki rumus sebagai berikut:

Jumlah Sampel=  $\frac{\text{Jumlah Subpopulasi}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{Jumlah Sampel yang diperlukan}$

**Tabel 3.1 Jumlah Sampel Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

| No.             | Jenjang Pendidikan | Jumlah | Teknik Penarikan Sampel                  | Jumlah |
|-----------------|--------------------|--------|--|--------|
| 1.              | SD                 | 400    | $\frac{400}{2.281} \times 96$<br>= 16,83 | 17     |
| 2.              | SMP                | 450    | $\frac{450}{2.281} \times 96$<br>= 18,93 | 19     |
| 3.              | SMA                | 600    | $\frac{600}{2.281} \times 96$<br>= 25,25 | 25     |
| 4.              | D-1                | 81     | $\frac{81}{2.281} \times 96$<br>= 3,40   | 3      |
| 5.              | D-3                | 100    | $\frac{100}{2.281} \times 96$<br>= 4,20  | 4      |
| 6.              | S-1                | 500    | $\frac{500}{2.281} \times 96$<br>= 21,04 | 21     |
| 7.              | S-2                | 150    | $\frac{150}{2.281} \times 96$<br>= 6,31  | 6      |
| Jumlah Populasi |                    | 2.281  | Jumlah Sampel                            | 96     |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

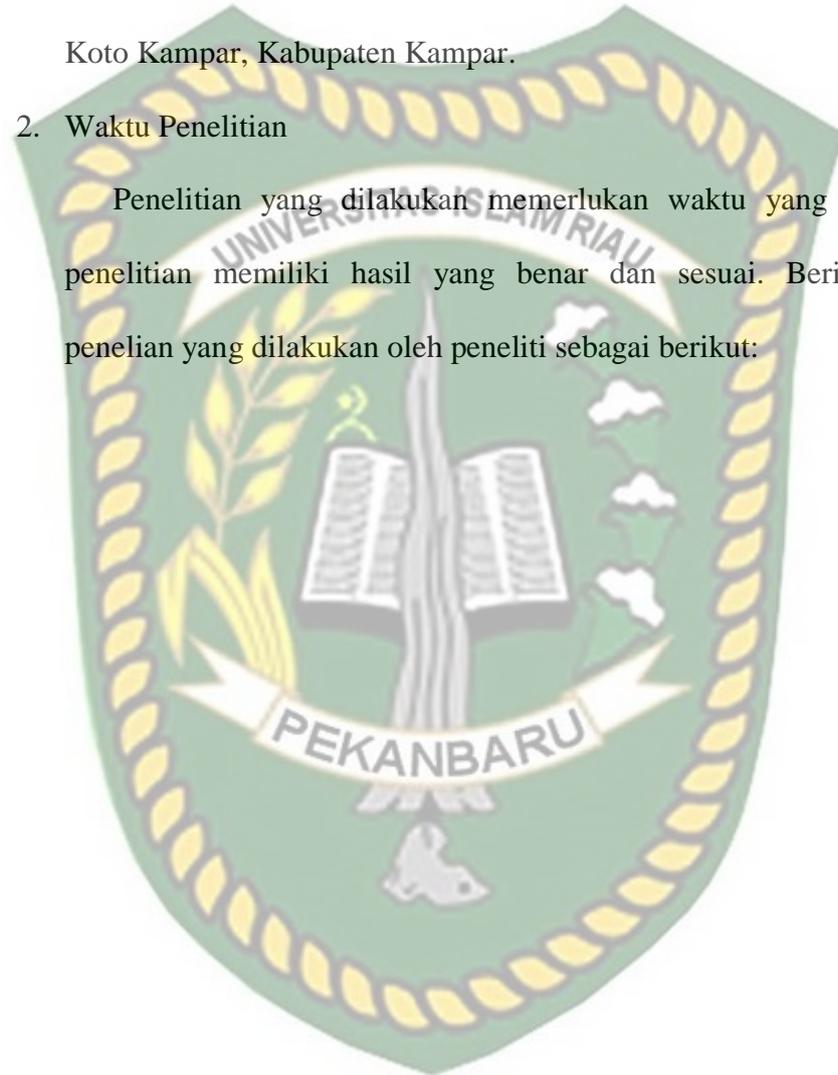
### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Desa Koto Mesjid, Kecamatan 13 Koto Kampar, Kabupaten Kampar.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan memerlukan waktu yang tepat agar penelitian memiliki hasil yang benar dan sesuai. Berikut waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:



Tabel 3.2 - Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian

| NO | JENIS KEGIATAN                       | BULAN DAN MINGGU KE<br>(2021-2022) |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |       |   |     |
|----|--------------------------------------|------------------------------------|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|-----|
|    |                                      | SEPT                               |   | OKT |   |   |   | NOV |   |   |   | DES |   |   |   | JAN |   |   |   | FEB |   |   |   | MARET |   |   |   | APRIL |   | KET |
|    |                                      | 3                                  | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 |     |
| 1  | Persiapan dan Penyusunan UP          | X                                  | X | X   | X | X | X | X   | X |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |       |   |     |
| 2  | Seminar UP                           |                                    |   |     |   |   |   |     | X |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |       |   |     |
| 3  | Penelitian Lapangan                  |                                    |   |     |   |   |   |     |   | X | X | X   | X | X | X | X   | X |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |       |   |     |
| 4  | Pengolahan dan Analisis Data         |                                    |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   | X | X | X   | X |   |   |       |   |   |   |       |   |     |
| 5  | Konsultasi Bimbingan Skripsi         |                                    |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     | X | X | X | X     |   |   |   |       |   |     |
| 6  | Ujian Skripsi                        |                                    |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   | X |       |   |     |
| 7  | Revisi dan Pengesahan Skripsi        |                                    |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   | X |       |   |     |
| 8  | Penggandaan serta Penyerahan Skripsi |                                    |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   | X     |   |     |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

### C. Sumber Data

Sumber data merupakan perolehan data penelitian, dimana sumber data dibagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

#### 1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang utama. Dimana pengambilan data berdasarkan sumber pertama saat di lapangan. Sehingga sumber data primer pada penelitian ini merupakan masyarakat Desa Koto Mesjid, Kecamatan 13 Koto Kampar, Kabupaten Kampar yang berpartisipasi pada program tanggung jawab sosial lingkungan

#### 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data kedua. Dimana data yang didapat merupakan data pendukung. Sehingga sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu buku, dokumen terkait, dan artikel berita.

### D. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2019:219) kuesioner atau angket adalah teknik dalam mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden agar responden dapat menjawab sejumlah pertanyaan atau pernyataan tersebut. Dengan kuesioner dapat membantu peneliti untuk mengetahui secara pasti pada variabel yang akan diukur serta dapat mengetahui apa tanggapan dari responden.

Melalui kuesioner merupakan teknik yang tepat dalam mengumpulkan data yang memiliki responden cukup banyak dan tersebar di wilayah yang luas.

Penggunaan kuesioner pada penelitian ini akan disajikan ke dalam bentuk skala *Likert*. Dimana skala *Likert* menurut Priyono (2008:96-97) adalah pernyataan yang disusun secara sistematis guna memunculkan sikap dari responden terhadap pernyataan tersebut. Untuk menggunakan skala *Likert* pernyataan dibuat berdasarkan indikator variabel. Kemudian jawaban dalam menggunakan skala *Likert* memiliki kategori sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Penggunaan skala *Likert* menurut Riduwan (2012:12) bertujuan untuk menilai sikap, opini atau pendapat, dan sudut pandang suatu individu atau suatu kelompok terhadap keadaan sosial. Skala *Likert* termasuk dalam pengukuran untuk menilai pendapat.

## 2. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2019:223) adalah teknik dalam mengumpulkan data yang penelitiannya berujuan untuk melihat perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Sedangkan

menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2019:223) observasi merupakan suatu proses yang kompleks dimana proses tersebut disusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016:97) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Kemudian menurut Siregar (2010:162) uji validitas adalah melihat sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Adapun menurut Effendy (2010:112) bahwa uji validitas adalah skala dimana kesimpulan yang dibuat dengan berdasarkan skor menurut angka menjadi sesuai, bermakna, dan berguna. Suatu poin pertanyaan atau pernyataan disebut valid, apabila mampu melakukan pengukuran sesuai dengan apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*, yaitu mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Skor total sendiri adalah skor yang diperoleh dari penjumlahan skor item untuk instrumen tersebut. Untuk pengukuran uji validitas menggunakan bantuan *SPSS for window 25*.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Siregar (2010:173) uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten.

Kemudian menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016:97) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan atau pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap (konsisten).

Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan *alpha cronbach* untuk mengidentifikasi seberapa baik hubungan antara item-item dalam instrumen penelitian. Untuk nilai signifikansi (Sig) pada *alpha cronbach* > 0,6 masuk dalam kategori reliabel. Adapun untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yang menggunakan bantuan *SPSS for window 25*.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif menurut Siyoto dan Sodik(2015:111) merupakan menjabarkan data dengan mendeskripsikan suatu variabel. Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui persentase jawaban responden menurut Arikunto (2002:60) sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi Jawaban Responden

N = Jumlah Skor (Skor Ideal)

Untuk mengetahui nilai persentase yang diperoleh pada indikator-indikator variabel menjadi interpretasi kalimat. Adapun cara untuk menentukan kriteria persentase sebagai berikut:

$$1) \text{ Persentase tertinggi} = \frac{\text{Skor Tertinggi}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\% \\ = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

$$2) \text{ Persentase terendah} = \frac{\text{Skor Terendah}}{\text{Skor Terendah}} \times 100\% \\ = \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

$$3) \text{ Rentang Persentase} = \text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah} \\ = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$4) \text{ Interval Kelas Persentase} = \text{Rentang Persentase} \div \text{Skor Ideal} \\ = 80\% \div 5 = 16\%$$

Kemudian, untuk mengetahui kriteria dari analisis deskriptif dijabarkan pada bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel. 3.3 Analisis Persentase Deskriptif**

| No. | Rentang Persentase | Kriteria          |
|-----|--------------------|-------------------|
| 1.  | 84% - 100%         | Sangat Baik       |
| 2.  | 68% - 84%          | Baik              |
| 3.  | 52% - 68%          | Cukup Baik        |
| 4.  | 36% - 52%          | Kurang Baik       |
| 5.  | 20% - 36%          | Sangat Tidak Baik |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

## 2. Uji T

Uji T menurut Basuki (2014:24) adalah salah 1 cara dalam menganalisis data yang berguna untuk melihat nilai dari suatu variabel bebas (independen) dengan tujuan untuk mengetahui suatu nilai tertentu memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak pada rata-rata pada faktor tertentu. Adapun pemahaman lain mengenai uji T yang dikemukakan oleh Hidayat dan Nina (2011:76) penggunaan uji T diperlukan untuk mengetahui nilai rata-rata dari variabel. Kemudian menurut Siregar (2010:257) menyatakan bahwa uji T digunakan untuk menganalisis data statistik untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau hipotesis yang telah dibuat.

Adapun penggunaan uji T guna mengetahui nilai dari masing-masing indikator apakah memiliki perbedaan yang signifikan. Untuk melakukan uji T akan menggunakan bantuan *SPSS for window 25*.

## 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut Iqbal (2003:140) merupakan langkah yang akan menghasilkan suatu keputusan, artinya adanya penerimaan atau penolakan terhadap hipotesis yang dibuat. Sedangkan menurut Kadir (2010:86) uji hipotesis digunakan untuk mengetahui jawaban terhadap dugaan sementara yang mungkin benar sebagai dasar dalam mengambil keputusan. Adapun hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

$H_0$ = tidak terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar

$H_1$ = terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar

Untuk uji hipotesis penelitian menggunakan uji T dengan melihat nilai signifikansi terhadap uji yang dilakukan. Adapun kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut:

Jika  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima sementara  $H_1$  ditolak

Jika  $\text{sig} > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak sementara  $H_1$  diterima

#### 4. Uji Anova 1 arah

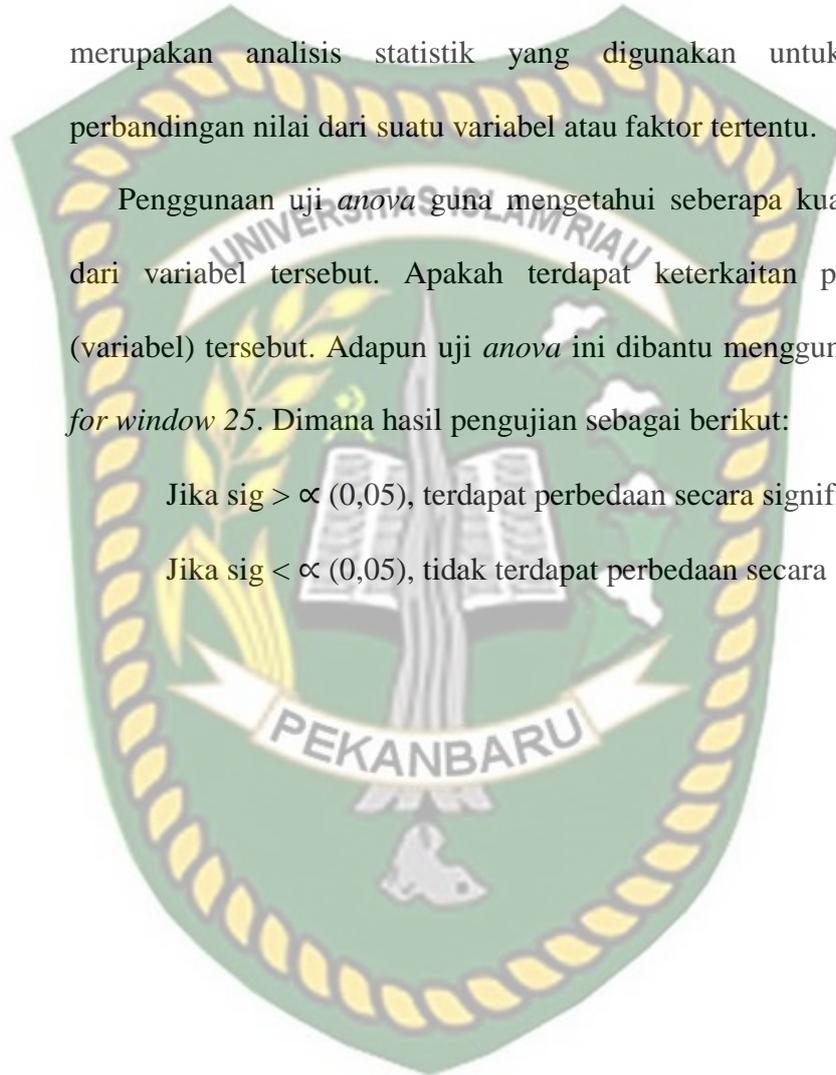
Uji *anova* 1 arah menurut Basuki (2014:34) adalah teknik yang digunakan dalam menganalisis data statistik pada suatu variabel. Uji *anova* berujuan untuk mengetahui efek berada pada garis sejajar atau tidak. Jika garis berada pada posisi sejajar atau garis yang lurus artinya memiliki keterkaitan, tetapi jika garis tidak sejajar artinya tidak memiliki keterkaitan. Adapun menurut Riadi (2016:254) penggunaan uji *anova* 1 arah diperlukan untuk mengetahui perbandingan nilai rata-rata dari keseluruhan indikator untuk mengetahui keterkaitan dengan variabel. Kemudian Riduwan

(2020:190) berpendapat bahwa uji *anova* 1 arah diperlukan untuk mengetahui nilai rata-rata yang dapat membuktikan serta mewakili suatu variabel. Lalu menurut Bustami, dkk (2014:45) uji *anova* 1 arah merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menguji perbandingan nilai dari suatu variabel atau faktor tertentu.

Penggunaan uji *anova* guna mengetahui seberapa kuat indikator dari variabel tersebut. Apakah terdapat keterkaitan pada faktor (variabel) tersebut. Adapun uji *anova* ini dibantu menggunakan *SPSS for window 25*. Dimana hasil pengujian sebagai berikut:

Jika  $\text{sig} > \alpha$  (0,05), terdapat perbedaan secara signifikan

Jika  $\text{sig} < \alpha$  (0,05), tidak terdapat perbedaan secara signifikan



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

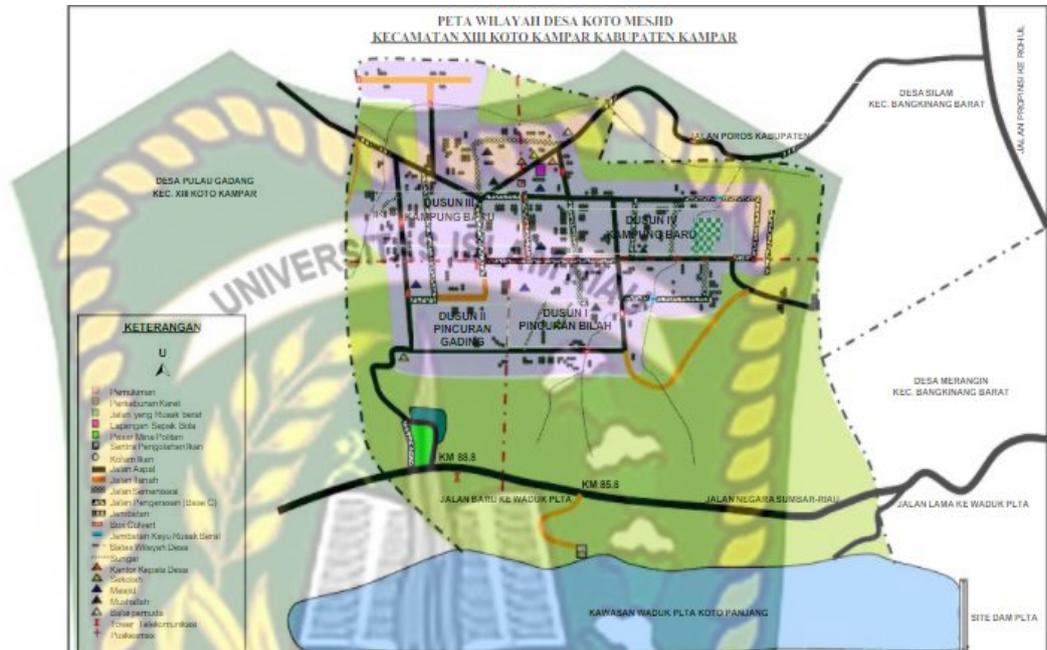
##### 1. Sejarah Desa Koto Mesjid

Desa Koto Mesjid terletak di Kabupaten Kampar, Kecamatan XIII Koto Kampar. Dimana Desa Koto Mesjid merupakan relokasi desa akibat pembangunan PLTA Koto Panjang pada tahun 1989-1992. Desa Koto Mesjid merupakan pemekaran dari Desa Pulau Gadang yang terbentuk pada tahun 1999 sesuai dengan surat keputusan Gubernur Riau Nomor: 247 Tahun 1999. Desa Koto Mesjid memiliki luas 425,5 hektar dengan 1.295 hektar untuk lahan pemukiman, ladang 122 hektar, perkebunan 525 hektar, kolam ikan 98 hektar, lapangan 1,5 hektar, dan lahan lainnya 50 hektar. Mayoritas penduduk dari Desa Koto Mesjid menganut suku Melayu, mengingat sebagian besar masyarakat desa berasal dari Kabupaten Kampar.

Awal mulanya desa ini bergerak pada sektor perkebunan dengan memanfaatkan tumbuhan karet, tetapi perkebunan karet sangat bergantung pada kondisi atau keadaan cuaca. Sehingga untuk meningkatkan ekonomi masyarakat sekitar dengan membuka usaha ikan patin. Oleh karena itu, desa ini lebih dikenal dengan kampung patin yaitu banyaknya olahan patin yang dihasilkan oleh desa tersebut.

## 2. Letak Geografis

Gambar 4.1 Peta Desa Koto Mesjid



Sumber: Pemerintah Desa Koto Mesjid, 2022

Dari gambar tersebut dapat dilihat peta wilayah Desa Koto Mesjid, adapun batas-batas wilayah Desa Koto Mesjid sebagai berikut:

- Batas wilayah Desa Koto Mesjid yang terletak di sebelah Utara berbatasan dengan Desa Silam, Kecamatan Kuok.
- Batas wilayah Desa Koto Mesjid yang terletak di sebelah Selatan berbatasan dengan Ulayat Kenegerian, Pulau Gadang.
- Batas wilayah Desa Koto Mesjid yang terletak di sebelah Barat berbatasan dengan Desa Pulau Gadang, Kecamatan XIII Koto Kampar.
- Batas wilayah Desa Koto Mesjid yang terletak di sebelah Timur berbatasan dengan Desa Merangi, Kecamatan Kuok.

Kemudian jarak yang ditempuh dari Ibu Kota, Kecamatan, Kabupaten, dan Provinsi ke Desa Koto Mesjid sebagai berikut:

- a. Jarak Desa Koto Mesjid dengan Ibu Kota Kecamatan memiliki jarak 15 km dengan waktu yang di tempuh  $\pm$  25 menit.
- b. Jarak Desa Koto Mesjid dengan Ibu Kota Kabupaten memiliki jarak 21 km dengan waktu yang di tempuh  $\pm$  45 menit.
- c. Jarak Desa Koto Mesjid dengan Ibu Kota Provinsi memiliki jarak 99 km dengan waktu yang di tempuh  $\pm$  90 menit.

### 3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Desa Koto Mesjid

**Gambar. 4.2 Struktur Organisasi Desa Koto Mesjid**



Sumber: Pemerintah Desa Koto Mesjid, 2022

#### 4. Program Tanggung Jawab Sosial (TJSL)

Pelaksanaan program tanggung jawab sosial (TJSL) yang berlokasi di Desa Koto Masjid dengan memberikan perhatian serta pendampingan pada 2 lokasi yaitu sebagai berikut:

##### 1. Rumah Kreatif

Rumah kreatif didirikan pada tanggal 23 Juni 2019, rumah kreatif merupakan wadah untuk menampung anggota masyarakat yang memiliki kreatifitas dan keterampilan guna menghasilkan berbagai kerajinan, souvenir, dan kuliner yang berkualitas dan berdaya saing. Kehadiran rumah kreatif dimaksudkan untuk menciptakan lapangan pekerjaan khususnya bagi masyarakat Desa Koto Masjid terutama di bidang kerajinan, souvenir, dan kuliner. Alasan rumah kreatif didirikan untuk membantu meningkatkan perekonomian masyarakat serta mendukung perkembangan pariwisata di Kabupaten Kampar.

Rumah kreatif memiliki berbagai macam unit bidang yaitu sebagai berikut:

| No. | Unit        | Gambar   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Rumah Rajut |  |

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 2. | Dekla                          |   |
| 3. | Fikasi (fiber, Kayu, dan besi) |   |
| 4. | Souvenir                       |  |

*Sumber: Dokumen Proposal Rumah Kreatif*

## 2. Objek Wisata Puncak Kompe

Objek Wisata Puncak Kompe didirikan pada bulan Juli 2018, dimana objek wisata ini merupakan tempat dengan pemandangan berupa pulau-pulau yang indah layaknya Raja Ampat di Papua. Nama Puncak Kompe diambil dari nama bukit yang dimana daerah bukit tersebut dikelilingi dengan pohon kempas.

Objek wisata puncak kompe ini berlokasi di Jalan Raya Lintas Riau Sumatera Barat, Kec. XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar. Untuk mengunjungi puncak kompe

memerlukan waktu  $\pm$  2 jam mengingat jarak yang ditempuh sejauh 83 km.

**Gambar. 4.3 Objek Wisata Puncak Kompe**



*Sumber: Laporan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan PLN 2021*

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian yang dilakukan menggunakan data primer dimana data didapatkan secara langsung pada objek penelitian. Data yang akan digunakan dan diolah adalah data yang berasal dari 96 responden sebagai sampel pada penelitian ini. Dimana data yang didapatkan berupa kuesioner berisi pernyataan sesuai dengan variabel penelitian yaitu efektivitas komunikasi sebagai variabel X. Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan 1 variabel atau variabel tunggal guna melihat efektivitas komunikasi pada pelaksanaan program perusahaan.

### **1. Identitas Responden**

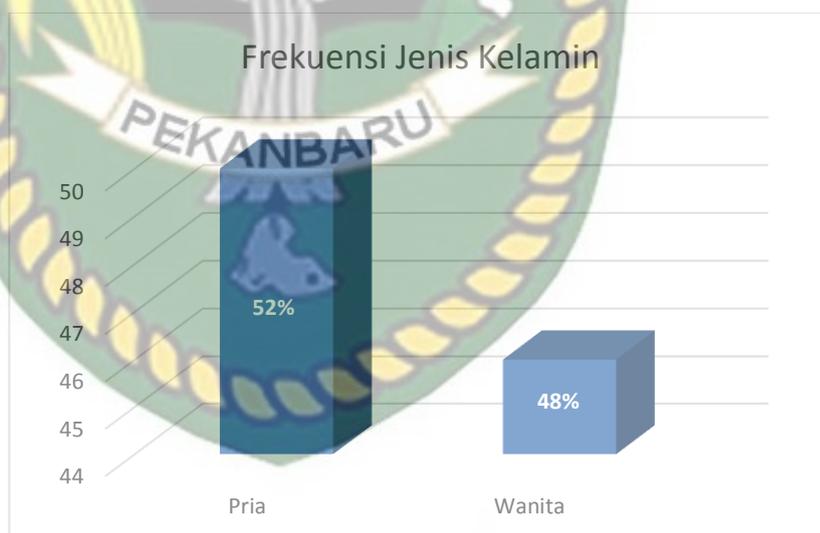
Berdasarkan data yang diperoleh serta diolah oleh peneliti dari responden yang merupakan masyarakat Desa Koto Masjid khususnya masyarakat yang terlibat dalam program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) yang berjumlah 96 responden.

Dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat Desa Koto Masjid yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut. Adapun rentang waktu dalam penelitian ini dimulai pada 9 Januari-28 Februari 2022.

Pada penelitian ini identitas responden dibagi menjadi 3 kategori yaitu jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Oleh karena itu, dapat di deskripsikan data responden pada penelitian ini sebagai berikut:

#### 1.1 Rekapitulasi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Gambar. 4.4 Frekuensi Jenis Kelamin**



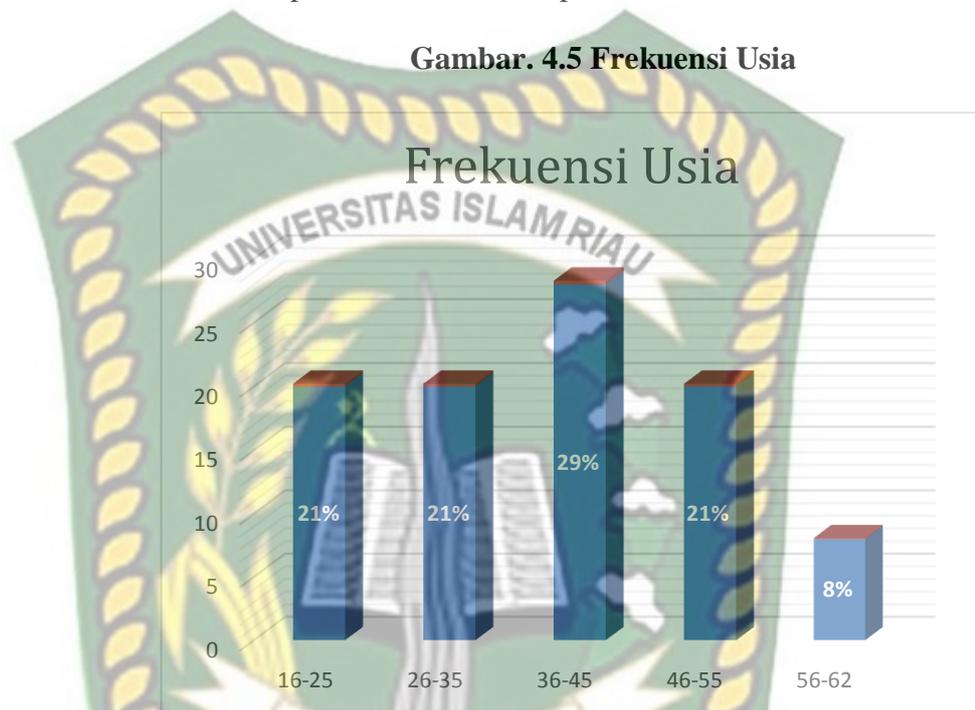
*Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022*

Berdasarkan data yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa persentase jenis kelamin wanita diperoleh sebanyak 48% dan untuk jenis kelamin pria memiliki persentase

sebanyak 52%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak dengan jenis kelamin pria.

## 1.2 Rekapitulasi Identitas Responden Berdasarkan Usia

**Gambar. 4.5 Frekuensi Usia**

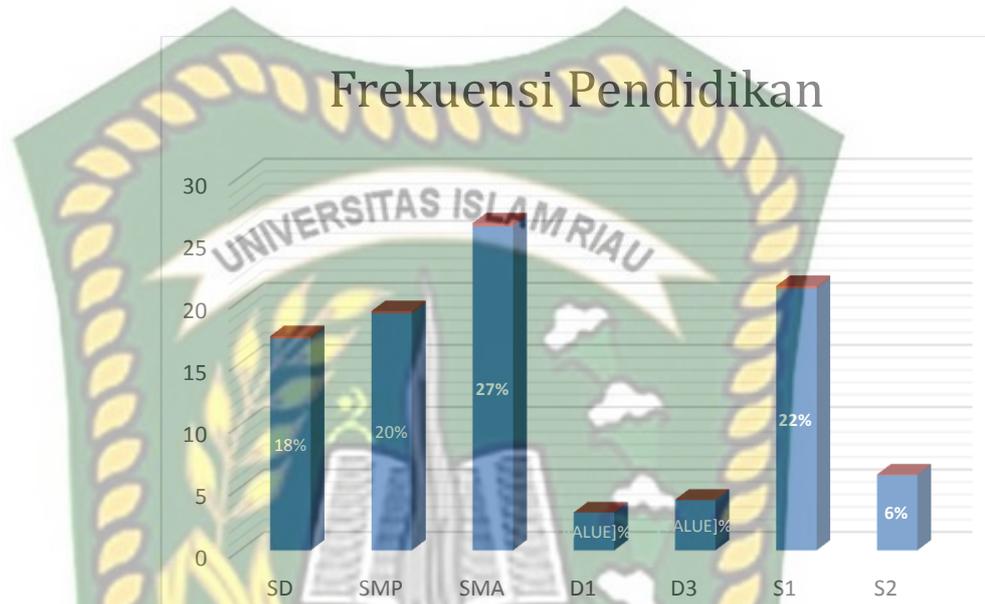


Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan data yang ditampilkan dapat dilihat bahwa persentase usia 16-25 tahun diperoleh sebanyak 21%. Lalu untuk persentase usia 26-25 tahun diperoleh sebanyak 21%. Kemudian untuk persentase usia 36-45 tahun diperoleh sebanyak 29%. Berikutnya untuk persentase usia 46-55 tahun diperoleh sebanyak 21%. Dan terakhir untuk persentase usia 56-62 tahun diperoleh sebanyak 8%.

### 1.3 Rekapitulasi Identitas Responden Berdasarkan Berdasarkan Pendidikan

**Gambar. 4.6 Frekuensi Pendidikan**



*Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022*

Berdasarkan data yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa persentase dengan pendidikan terakhir. Dimana persentase dengan pendidikan terakhir SD diperoleh sebanyak 18%. Kemudian untuk persentase pendidikan terakhir SMP diperoleh sebanyak 20%. Lalu untuk persentase pendidikan terakhir SMA diperoleh sebanyak 27%. Berikutnya untuk persentase pendidikan terakhir D1 diperoleh sebanyak 3%. Kemudian untuk persentase pendidikan terakhir D3 diperoleh sebanyak 4%. Lalu untuk persentase pendidikan terakhir S1 diperoleh

sebanyak 22%. Terakhir untuk persentase pendidikan terakhir diperoleh sebanyak 6%.

## 2. Uji Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang dibuat dalam bentuk selebaran kertas dengan total pernyataan 25 item. Dimana 25 item pernyataan tersebut merupakan variabel tunggal yaitu variabel efektivitas komunikasi.

### 2.1 Uji Validitas

**Tabel. 4.1 Uji Validitas Instrumen**

| No.     | Nilai Validitas | Ketentuan | $\alpha$ (sig. 2-tailed) | Keterangan |
|---------|-----------------|-----------|--------------------------|------------|
| Item 1  | 0.922           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 2  | 0.764           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 3  | 0.818           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 4  | 0.803           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 5  | 0.738           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 6  | 0.878           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 7  | 0.900           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 8  | 0.723           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 9  | 0.860           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 10 | 0.713           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 11 | 0.873           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 12 | 0.712           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 13 | 0.889           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 14 | 0.350           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 15 | 0.870           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 16 | 0.918           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 17 | 0.368           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 18 | 0.907           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 19 | 0.922           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 20 | 0.738           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 21 | 0.868           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 22 | 0.920           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 23 | 0.696           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 24 | 0.818           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |
| Item 25 | 0.717           | 0.202     | 0.000                    | Valid      |

*Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa uji validitas pada variabel efektivitas komunikasi (X) dimana nilai validitas dari setiap item pernyataan memiliki nilai yang melebihi dengan ketentuan pada distribusi r tabel. Kemudian nilai validitas juga lebih besar dengan nilai  $\text{sig} > \text{nilai } \alpha (0.005)$ . Oleh karena itu, setiap item pernyataan yang telah dibuat pada kuesioner tersebut dinyatakan valid sehingga item kuesioner layak diolah sebagai data penelitian.

## 2.2 Uji Reliabilitas

**Tabel. 4.2 Uji Reliabilitas Instrumen**

| Variabel               | Cronbach Alpha | Ketentuan | Kriteria |
|------------------------|----------------|-----------|----------|
| Efektivitas Komunikasi | 0.972          | 0.6       | Reliabel |

*Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022*

Dari data tabel tersebut dapat dilihat bahwa uji realibilitas pada efektivitas komunikasi mendapatkan nilai dengan jumlah 0.972 sehingga dapat dikatakan reliabel. Karena nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.6$  sehingga item dapat dinyatakan reliabel.

## 3. Analisis Variabel

Analisis variabel merupakan metode yang dilakukan untuk mengetahui serta mendeskripsikan data dari hasil kuesioner yang telah disebar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui penilaian responden terhadap efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah

Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program TJSL di Desa Koto Mesjid Kabupaten Kampar.

Berikut tabel tanggapan responden terhadap efektivitas komunikasi yang terdiri dari 5 dimensi sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan
- 2) Empati
- 3) Sikap Mendukung
- 4) Sikap Positif
- 5) Kesetaraan

Di bawah ini tabel tanggapan responden terhadap efektivitas komunikasi dengan kriteria yang didapat sebagai berikut:

**Tabel. 4.3 Tanggapan Responden Dimensi Keterbukaan**

| Dimensi                                    | STS | TS | KS | S  | SS | N  | Skor        | Perse<br>ntase | Kategori           |
|--|-----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|--------------------|
|  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  |    |             |                |                    |
| <b>1. Dimensi Keterbukaan</b>              |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| Item 1                                     | 0   | 0  | 8  | 40 | 48 | 96 | 424         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 2                                     | 0   | 1  | 10 | 40 | 45 | 96 | 417         | 87%            | Sangat Baik        |
| Item 3                                     | 0   | 0  | 0  | 56 | 40 | 96 | 424         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 4                                     | 0   | 1  | 10 | 41 | 44 | 96 | 416         | 87%            | Sangat Baik        |
| Item 5                                     | 0   | 0  | 0  | 30 | 66 | 96 | 450         | 94%            | Sangat Baik        |
| <b>Total Skor Tanggapan Responden</b>      |     |    |    |    |    |    | <b>2131</b> | <b>89%</b>     | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Total Rata-rata Tanggapan Responden</b> |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| <b>Kriteria Jawaban Responden</b>          |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |

*Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada dimensi keterbukaan dengan 5 item pernyataan

memiliki kriteria sangat baik. Adapun jawaban responden pada item 1 dengan persentase sebesar 88%, item 2 dengan persentase sebesar 87%, item 3 dengan persentase sebesar 88%, item 4 dengan persentase sebesar 87%, dan terakhir item 5 dengan persentase sebesar 94%.

**Tabel. 4.4 Tanggapan Responden Dimensi Empati**

| Dimensi                                    | STS | TS | KS | S  | SS | N  | Skor        | Perse<br>ntase | Kategori           |
|--|-----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|--------------------|
|  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  |    |             |                |                    |
| <b>2. Dimensi Empati</b>                   |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| Item 6                                     | 0   | 0  | 11 | 37 | 48 | 96 | 421         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 7                                     | 0   | 0  | 9  | 41 | 46 | 96 | 421         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 8                                     | 0   | 0  | 2  | 28 | 66 | 96 | 448         | 93%            | Sangat Baik        |
| Item 9                                     | 0   | 0  | 9  | 39 | 48 | 96 | 423         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 10                                    | 0   | 0  | 3  | 27 | 66 | 96 | 447         | 93%            | Sangat Baik        |
| <b>Total Skor Tanggapan Responden</b>      |     |    |    |    |    |    | <b>2160</b> | <b>90%</b>     | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Total Rata-rata Tanggapan Responden</b> |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| <b>Kriteria Jawaban Responden</b>          |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |

*Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada dimensi empati dengan 5 item pernyataan memiliki kriteria sangat baik. Adapun jawaban responden pada item 6 dengan persentase sebesar 88%, item 7 dengan persentase sebesar 88%, item 8 dengan persentase sebesar 93%, item 9 dengan persentase sebesar 88%, dan terakhir item 10 dengan persentase sebesar 93%.

Tabel. 4.5 Tanggapan Responden Dimensi Sikap Mendukung

| Dimensi                                    | STS | TS | KS | S  | SS | N  | Skor        | Perse<br>ntase | Kategori           |
|--|-----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|--------------------|
|  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  |    |             |                |                    |
| <b>3. Dimensi Sikap Mendukung</b>          |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| Item 11                                    | 0   | 0  | 8  | 42 | 46 | 96 | 422         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 12                                    | 0   | 0  | 0  | 32 | 64 | 96 | 448         | 93%            | Sangat Baik        |
| Item 13                                    | 0   | 0  | 10 | 39 | 47 | 96 | 421         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 14                                    | 0   | 0  | 33 | 38 | 25 | 96 | 376         | 78%            | Baik               |
| Item 15                                    | 0   | 0  | 10 | 40 | 46 | 96 | 420         | 88%            | Sangat Baik        |
| <b>Total Skor Tanggapan Responden</b>      |     |    |    |    |    |    | <b>2087</b> | <b>87%</b>     | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Total Rata-rata Tanggapan Responden</b> |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| <b>Kriteria Jawaban Responden</b>          |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada dimensi sikap mendukung dengan 5 item pernyataan memiliki kriteria sangat baik. Adapun jawaban responden pada item 11 dengan persentase sebesar 88%, item 12 dengan persentase sebesar 93%, item 13 dengan persentase sebesar 88%, item 14 dengan persentase sebesar 78%, dan terakhir item 15 dengan persentase sebesar 88%.

Tabel. 4.6 Tanggapan Responden Dimensi Sikap Positif

| Dimensi                         | STS | TS | KS | S  | SS | N  | Skor | Perse<br>ntase | Kategori    |
|---------------------------------|-----|----|----|----|----|----|------|----------------|-------------|
|                                 | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  |    |      |                |             |
| <b>4. Dimensi Sikap Positif</b> |     |    |    |    |    |    |      |                |             |
| Item 16                         | 0   | 0  | 10 | 39 | 47 | 96 | 421  | 88%            | Sangat Baik |
| Item 17                         | 0   | 0  | 30 | 40 | 26 | 96 | 380  | 79%            | Baik        |
| Item 18                         | 0   | 0  | 9  | 41 | 46 | 96 | 421  | 88%            | Sangat Baik |
| Item 19                         | 0   | 0  | 8  | 40 | 48 | 96 | 424  | 88%            | Sangat Baik |

|  |   |   |    |   |    |    |             |            |                    |
|--|---|---|----|---|----|----|-------------|------------|--------------------|
| Item 20                                    | 0 | 0 | 30 | 0 | 66 | 96 | 420         | 88%        | Sangat Baik        |
| <b>Total Skor Tanggapan Responden</b>      |   |   |    |   |    |    | <b>2066</b> | <b>86%</b> | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Total Rata-rata Tanggapan Responden</b> |   |   |    |   |    |    |             |            |                    |
| <b>Kriteria Jawaban Responden</b>          |   |   |    |   |    |    |             |            |                    |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada dimensi sikap positif dengan 5 item pernyataan memiliki kriteria sangat baik. Adapun jawaban responden pada item 16 dengan persentase sebesar 88%, item 17 dengan persentase sebesar 79%, item 18 dengan persentase sebesar 88%, item 19 dengan persentase sebesar 88%, dan terakhir item 20 dengan persentase sebesar 88%.

**Tabel. 4.7 Tanggapan Responden Dimensi Kesetaraan**

| Dimensi                                    | STS | TS | KS | S  | SS | N  | Skor        | Perse<br>ntase | Kategori           |
|--|-----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|--------------------|
|  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  |    |             |                |                    |
| <b>5. Dimensi Kesetaraan</b>               |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| Item 21                                    | 0   | 0  | 10 | 41 | 45 | 96 | 419         | 87%            | Sangat Baik        |
| Item 22                                    | 0   | 0  | 10 | 39 | 47 | 96 | 421         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 23                                    | 0   | 0  | 0  | 32 | 64 | 96 | 448         | 93%            | Sangat Baik        |
| Item 24                                    | 0   | 0  | 8  | 56 | 40 | 96 | 424         | 88%            | Sangat Baik        |
| Item 25                                    | 0   | 2  | 9  | 40 | 45 | 96 | 416         | 87%            | Sangat Baik        |
| <b>Total Skor Tanggapan Responden</b>      |     |    |    |    |    |    | <b>2128</b> | <b>89%</b>     | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Total Rata-rata Tanggapan Responden</b> |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |
| <b>Kriteria Jawaban Responden</b>          |     |    |    |    |    |    |             |                |                    |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada dimensi kesetaraan dengan 5 item pernyataan

memiliki kriteria sangat baik. Adapun jawaban responden pada item 21 dengan persentase sebesar 87%, item 22 dengan persentase sebesar 88%, item 23 dengan persentase sebesar 93%, item 24 dengan persentase sebesar 88%, dan terakhir item 25 dengan persentase sebesar 87%.

#### 4. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa uji. Adapun uji yang digunakan sebagai berikut:

##### 4.1 Uji T (*one sample T-test*)

Pada penelitian ini penggunaan uji T diperlukan untuk mengetahui nilai rata-rata pada suatu dimensi. Melalui uji T ini juga dapat diketahui mana nilai rata-rata yang tinggi dan rendah. Kemudian nilai rata-rata yang tinggi terdapat pada item pernyataan seperti apa. Hal ini juga berlaku pada nilai rata-rata yang rendah terdapat pada item pernyataan seperti apa. Sehingga dapat diketahui bahwa pernyataan tersebut dapat mewakili dimensi tersebut.

**Tabel. 4.8 Uji T Dimensi Keterbukaan**

*One-Sample Statistics*

| Item | N  | Mean | Sig. (2-tailed) | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------|----|------|-----------------|----------------|-----------------|
| 1.   | 96 | 4,42 | 0,000           | 0,643          | 0,066           |
| 2.   | 96 | 4,34 | 0,000           | 0,708          | 0,072           |
| 3.   | 96 | 4,42 | 0,000           | 0,496          | 0,051           |
| 4.   | 96 | 4,33 | 0,000           | 0,706          | 0,072           |
| 5.   | 96 | 4,69 | 0,000           | 0,466          | 0,048           |

*Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dimensi keterbukaan memiliki 5 item pernyataan dengan perolehan nilai rata-rata melebihi 4. Lalu nilai rata-rata paling tinggi pada dimensi keterbukaan didapat pada item pernyataan 5 yang menyatakan bahwa “*masyarakat dapat leluasa berbicara dengan humas PLN*” dan nilai rata-rata yang rendah didapat pada item pernyataan 4 yang menyatakan bahwa “*masyarakat senang humas PLN memiliki kepedulian kepada mereka*”.

**Tabel. 4.9 Uji T Dimensi Empati**

*One-Sample Statistics*

| Item | N  | Mean | Sig. (2-tailed) | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------|----|------|-----------------|----------------|-----------------|
| 6.   | 96 | 4,39 | 0,000           | 0,686          | 0,070           |
| 7.   | 96 | 4,39 | 0,000           | 0,655          | 0,067           |
| 8.   | 96 | 4,67 | 0,000           | 0,516          | 0,053           |
| 9.   | 96 | 4,41 | 0,000           | 0,658          | 0,067           |
| 10.  | 96 | 4,66 | 0,000           | 0,540          | 0,055           |

*Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi empati yang memiliki 5 item pernyataan memiliki nilai rata-rata yang melebihi 4. Adapun item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi terdapat pada item pernyataan 8 yang menyatakan bahwa “*masyarakat sangat tertarik terhadap saran yang disampaikan oleh humas PLN*” dan nilai rata-rata yang rendah terdapat pada item pernyataan 6 dan 7 yang menyatakan bahwa “*masyarakat merasa humas PLN*”

memahami apa yang dirasakan serta humas PLN ikut serta merasakan apa yang dirasakan oleh humas PLN”.

**Tabel. 4. 10 Uji T Dimensi Sikap Mendukung**

| One-Sample Statistics |    |      |                 |                |                 |
|-----------------------|----|------|-----------------|----------------|-----------------|
| Item                  | N  | Mean | Sig. (2-tailed) | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| 11.                   | 96 | 4,40 | 0,000           | 0,640          | 0,065           |
| 12.                   | 96 | 4,67 | 0,000           | 0,474          | 0,048           |
| 13.                   | 96 | 4,39 | 0,000           | 0,671          | 0,068           |
| 14.                   | 96 | 3,92 | 0,000           | 0,777          | 0,079           |
| 15.                   | 96 | 4,38 | 0,000           | 0,669          | 0,068           |

Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi sikap mendukung yang memiliki 5 item pernyataan. Dimana item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi terdapat pada item pernyataan 12 yang menyatakan bahwa “masyarakat senang humas PLN ikut membantu dalam memikirkan solusi terhadap masalah yang dialami” dan item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata rendah terdapat pada item pernyataan 14 yang menyatakan bahwa “masyarakat menghargai saran-saran yang disampaikan dari berbagai pihak”.

**Tabel. 4.11 Uji T Dimensi Sikap Positif**

| One-Sample Statistics |    |      |                 |                |                 |
|-----------------------|----|------|-----------------|----------------|-----------------|
| Item                  | N  | Mean | Sig. (2-tailed) | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| 16.                   | 96 | 4,39 | 0,000           | 0,671          | 0,068           |
| 17.                   | 96 | 3,96 | 0,000           | 0,767          | 0,078           |
| 18.                   | 96 | 4,39 | 0,000           | 0,655          | 0,067           |
| 19.                   | 96 | 4,42 | 0,000           | 0,643          | 0,066           |
| 20.                   | 96 | 4,38 | 0,000           | 0,932          | 0,095           |

Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi sikap positif yang memiliki 5 item pernyataan. Dimana item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi terdapat pada item pernyataan 19 yang menyatakan bahwa “*masyarakat ikut serta dalam menyampaikan ide yang inovatif untuk menyelesaikan masalah yang terjadi*” dan item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata rendah terdapat pada item pernyataan 17 yang menyatakan bahwa “*masyarakat dapat mengatur emosi dengan baik*”.

**Tabel. 4.12 Uji T Dimensi Kesetaraan**

*One-Sample Statistics*

| Item | N  | Mean | Sig. (2-tailed) | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------|----|------|-----------------|----------------|-----------------|
| 21.  | 96 | 4,36 | 0,000           | 0,667          | 0,068           |
| 22.  | 96 | 4,39 | 0,000           | 0,671          | 0,068           |
| 23.  | 96 | 4,67 | 0,000           | 0,474          | 0,048           |
| 24.  | 96 | 4,42 | 0,000           | 0,496          | 0,051           |
| 25.  | 96 | 4,33 | 0,000           | 0,735          | 0,075           |

Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi kesetaraan yang memiliki 5 item pernyataan. Dimana item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi terdapat pada item pernyataan 23 yang menyatakan bahwa “*masyarakat menghargai orang lain ketika berbicara*” dan item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata rendah terdapat pada item pernyataan 25 yang menyatakan bahwa “*masyarakat*

menghargai perbedaan budaya yang ada pada pihak-pihak lain”.

#### 4.2 Uji Hipotesis

**Tabel. 4.13 Uji Hipotesis (uji T)**

| One-Sample Test |         |    |                        |                    |   |        |
|-----------------|---------|----|------------------------|--------------------|---|--------|
|                 | T       | Df | Sig.<br>(2-<br>tailed) | Mean<br>Difference | 95% Confidence<br>Interval of the<br>Difference |        |
|                 |         |    |                        |                    | Lower   | Upper  |
| Efektivitas     | 119,882 | 24 | 0,000                  | 4,40760            | 4,3317  | 4,4835 |

*Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000. Sehingga dalam uji hipotesis yang dianalisis nilai signifikansi  $\alpha > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan nilai signifikansi  $\alpha < 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji T dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 artinya nilai tersebut lebih besar dari nilai  $\alpha < 0,05$ . Sehingga  $H_1$  terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Masjid, Kabupaten Kampar diterima.

## 4.3 Uji ANOVA

Tabel. 4.14 Uji ANOVA

| ANOVA          |                |    |             |       |       |
|----------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| Tanggapan      | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.  |
| Between Groups | 0,722          | 3  | 0,241       | 0,954 | 0,418 |
| Within Groups  | 23,193         | 92 | 0,252       |       |       |
| Total          | 23,914         | 95 |             |       |       |

Sumber: Olahan Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa uji ANOVA yang dilakukan memiliki nilai signifikansi 0,418. Hal ini sesuai dengan aturan dalam uji ANOVA yang menyatakan bahwa jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka tidak ada perbedaan yang signifikan, artinya data yang didapat memiliki varians sama atau homogen. Tetapi, nilai signifikansi  $> 0,05$  maka terdapat perbedaan yang signifikan, artinya data yang didapat memiliki nilai yang berbeda.

Oleh karena itu, hasil uji ANOVA yang dilakukan dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,418 < 0,05$ . Sehingga data yang didapatkan homogen atau memiliki varian yang sama serta tidak ada perbedaan secara signifikan.

### C. Pembahasan Penelitian

Pelaksanaan program perusahaan merupakan salah 1 fungsi dan tugas humas. Dimana pada dasarnya fungsi dan tugas humas secara umum juga dilakukan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Adapun fungsi humas PLN WRKR yaitu menjalin komunikasi yang baik dengan khalayak atau publik dan mengupayakan sikap dan menjalankan integritas perusahaan dengan baik. Kemudian tugas humas PLN WRKR mencakup sebagai berikut:

1. Melakukan suatu kegiatan positif guna meningkatkan citra perusahaan.
2. Membagikan atau mempublikasikan produk-produk tulisan yang bertujuan dalam menyebarkan informasi kepada khalayak atau publik.
3. Menjalankan program-program perusahaan guna melibatkan suatu komunitas atau masyarakat agar tercipta hubungan yang baik.
4. Menjaln hubungan dengan media dimana suatu perusahaan pasti membutuhkan kerja sama dengan media.
5. Melakukan negosiasi kepada pihak-pihak tertentu yang bertujuan untuk mengatasi suatu krisis perusahaan.

Oleh karena itu, humas memiliki fungsi dan tugas yang dimana setiap kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik atau berhasil. Sehingga keberhasilan kinerja humas dapat dilihat berdasarkan komunikasi

yang efektif kepada khalayak atau publik yang menjadi target dari tugas humas.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan guna mengetahui efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh humas PLN dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar dapat diketahui efektivitas komunikasi melalui teori yang telah digunakan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas komunikasi Devito dengan memfokuskan pada 5 aspek yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, dimana kuesioner disebar pada 96 responden yang menjadi sampel penelitian. Kemudian dari kuesioner yang disebar mendapatkan data identitas responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki dan usia yang responden yang paling banyak berada pada rentang usia 36-45 tahun serta latar belakang Pendidikan terakhir dari responden tersebut paling banyak merupakan tamatan SMA.

Adapun analisis data yang telah dilakukan berdasarkan teori yang digunakan menjadi dimensi variabel dapat dilihat melalui tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel. 4.15 Tabel Dimensi Keterbukaan

| No. | Item Pernyataan   | Persentase | Rata-rata | Indikator   | Penjelasan   |
|-----|---|------------|-----------|---|--|
| 1.  | 5.Saya leluasa ketika berbicara dengan humas PLN        | 94%        | 4,69      | Tingkat Keluasan                                  | Masyarakat leluasa dalam untuk berbicara.                |
| 2.  | 1.Saya mengenal humas PLN dengan baik                   | 88%        | 4,42      | Kesediaan untuk mengungkapkan identitas diri.     | Masyarakat mengenal serta mengetahui humas PLN           |
| 3.  | 3.Saya senang dengan kehadiran humas PLN                | 88%        | 4,42      | Kesediaan menerima orang lain                     | Masyarakat menerima kehadiran humas PLN.                 |
| 4.  | 2.Saya merasa humas PLN memiliki sisi diri yang menarik | 87%        | 4,34      | Kemampuan mengungkapkan sisi diri                 | Masyarakat senang humas PLN mau terbuka tentang dirinya. |
| 5.  | 4.Saya senang humas PLN memiliki kepedulian pada kami   | 87%        | 4,33      | Kesediaan untuk mendengarkan dan memahami masalah | Masyarakat senang humas PLN peduli pada mereka.          |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Dari kerangka tersebut dapat dilihat bahwa analisis data yang telah dilakukan pada dimensi keterbukaan memiliki nilai yang tinggi. Oleh karena itu, aspek keterbukaan menjadi salah 1 hal penting dalam efektivitas komunikasi. Aspek keterbukaan juga merupakan awal mula dalam membuka komunikasi. Dimana keterbukaan mencakup pengenalan

diri hingga memiliki kebebasan dalam berkomunikasi. Sehingga keterbukaan yang dilakukan oleh humas PLN dapat dikatakan komunikasi yang berjalan efektif.

**Tabel. 4.16 Tabel Dimensi Empati**

| No. | Item Pernyataan   | Persentase | Rata-rata | Indikator | Penjelasan   |
|-----|---|------------|-----------|-----------|--|
| 1.  | 8.Saya sangat tertarik dengan saran yang diberikan humas PLN        | 93%        | 4,67      | Afektif   | Masyarakat tertarik dengan saran-saran yang disampaikan.                                   |
| 2.  | 10.Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan kemauan dan tanpa paksaan | 93%        | 4,66      | Konatif   | Masyarakat melakukan pekerjaan sesuai dengan keinginannya.                                 |
| 3.  | 9.Saya senang humas PLN ikut serta dalam membantu kami              | 88%        | 4,41      | Konatif   | Masyarakat senang humas PLN ikut serta dalam membantu dalam menyelesaikan suatu persoalan. |
| 4.  | 6.Saya senang humas PLN dapat memahami apa yang kami alami          | 88%        | 4,39      | Kognitif  | Masyarakat merasa humas PLN dapat memahami apa yang terjadi pada mereka.                   |
| 5.  | 7.Saya merasa humas PLN ikut merasakan                              | 88%        | 4,39      | Afektif   | Masyarakat senang humas PLN ikut merasakan apa yang terjadi                                |

|  |                     |  |  |  |             |
|--|---------------------|--|--|--|-------------|
|  | apa yang kami alami |  |  |  | pada mereka |
|--|---------------------|--|--|--|-------------|

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan kerangka tersebut dapat dilihat bahwa analisis data yang telah dilakukan pada dimensi empati memiliki nilai yang tinggi. Oleh karena itu, aspek empati menjadi hal terpenting dalam efektivitas komunikasi. Adapun empati merupakan hal-hal yang menyangkut perasaan dengan melihat sesuatu hal berdasarkan pandangan orang lain atau apa yang dipikirkan serta dialami orang lain. Sehingga komunikasi yang efektif juga diperlukan rasa empati guna ikut merasakan apa yang dialami orang lain.

**Tabel. 4.17 Tabel Dimensi Sikap Mendukung**

| No. | Item Pernyataan   | Persentase | Rata-rata | Indikator                | Penjelasan   |
|-----|---|------------|-----------|--------------------------|--|
| 1.  | 12.Saya senang humas PLN ikut membantu dalam menemukan solusi dari masalah yang dialami | 93%        | 4,67      | Orientasi pada masalah 1 | Masyarakat senang humas PLN ikut membantu dalam mengatasi masalah.         |
| 2.  | 11.Saya menyukai orang yang memberikan contoh ketimbang banyak omongan                  | 88%        | 4,40      | Deskriptif               | Masyarakat senang humas PLN selalu menyampaikan hal-hal yang sesuai fakta. |
| 3.  | 13.Saya senang humas PLN tulus dalam  | 88%        | 4,39      | Spontan                  | Masyarakat merasa humas PLN tulus dalam                                    |

|    |   |     |      |                      |   |
|----|---|-----|------|----------------------|---|
|    | membantu kami   |     |      |                      | membantu mereka.  |
| 4. | 15.Saya merasa humas PLN dapat menyesuaikan diri dengan budaya kami | 88% | 4,38 | Penegasan kesetaraan | Masyarakat merasa humas PLN dapat menyesuaikan diri dengan budaya mereka. |
| 5. | 14.Saya menghargai semua saran yang disampaikan orang lain          | 78% | 3,92 | Solidaritas          | Masyarakat menghargai saran atau pendapat yang disampaikan orang lain.    |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Dari kerangka tersebut dapat dilihat bahwa analisis data yang dilakukan pada dimensi sikap mendukung memiliki nilai yang tinggi. Oleh karena itu, aspek sikap mendukung termasuk hal terpenting dalam efektivitas komunikasi. Sikap mendukung dapat menjadi cara agar dapat membuka interaksi menjadi lebih baik lagi sehingga tercipta hubungan yang baik. Sehingga komunikasi akan berjalan efektif jika komunikator dan komunikan memiliki rasa saling mendukung karena, telah memiliki tujuan serta pemahaman yang sama.

**Tabel. 4.18 Tabel Dimensi Sikap Positif**

| No . | Item Pernyataan  | Persentase | Rata-rata | Indikator                            | Penjelasan  |
|------|--|------------|-----------|--------------------------------------|---|
| 1.   | 19.Saya ikut menyampaikan ide yang inovatif kepada humas PLN | 88%        | 4,67      | Kreatif dalam berpikir dan berencana | Masyarakat ikut serta dalam menyampaikan ide yang inovatif. |
| 2.   | 16.Saya  | 88%        | 4,40      | Tidak                                | Masyarakat  |

|    |  |     |      |  |   |
|----|--|-----|------|--|---|
|    | merasa humas PLN memiliki sifat yang bijak                               |     |      | menghakimi orang lain                          | merasa humas PLN memiliki sifat yang bijak.                             |
| 3. | 18.Saya merasa humas PLN selalu memerhatikan kalimatnya ketika berbicara | 88% | 4,39 | Mampu mengomunikasikan semua sifat dengan baik | Masyarakat merasa humas PLN memikirkan kalimat sebelum menyampaikannya. |
| 4. | 20. Saya yakin setiap masalah dapat diselesaikan                         | 88% | 4,38 | Optimis  | Masyarakat merasa bahwa setiap masalah dapat diselesaikan.              |
| 5. | 17. Saya dapat mengatur emosi dengan baik                                | 79% | 3,92 | Dapat mengendalikan diri sendiri               | Masyarakat dapat mengatur emosi dengan baik.                            |

Sumber: *Olahan Data Peneliti, 2022*

Dari kerangka tersebut dapat dilihat bahwa analisis data yang dilakukan pada dimensi sikap positif memiliki nilai yang tinggi. Oleh karena itu, aspek sikap positif termasuk hal terpenting dalam efektivitas komunikasi. Sehingga komunikasi akan berjalan efektif jika komunikator dan komunikan memiliki pemikiran yang positif untuk mencegah timbulnya kecurigaan serta pandangan buruk kepada orang lain. Sehingga dengan adanya sikap positif dapat menghargai keberadaan orang lain serta mampu menghindari kesalahpahaman. Artinya dalam berinteraksi perlu dipikirkan terlebih dahulu pesan atau informasi yang akan disampaikan agar tidak menyinggung pihak lain.

Tabel. 4.19 Tabel Dimensi Kesetaraan

| No . | Item Pernyataan   | Persentase | Rata-rata | Indikator                                    | Penjelasan   |
|------|---|------------|-----------|--|--|
| 1.   | 23.Saya menghargai ketika orang lain berbicara                                    | 93%        | 4,67      | Menghindari interupsi                        | Masyarakat menghargai ketika pihak lain berbicara.                                       |
| 2.   | 24.Saya senang humas PLN mengenalkan pihak lain untuk membantu kami               | 88%        | 4,42      | Keterikatan dengan mitra                     | Masyarakat senang humas PLN mengenalkan pihak lain untuk membantu menyelesaikan masalah. |
| 3.   | 22.Saya meminta dengan hormat kepada humas PLN terhadap bantuan yang di ajukan    | 88%        | 4,39      | Buat permohonan bukan permintaan             | Masyarakat meminta dengan hormat terhadap bantuan yang di ajukan.                        |
| 4.   | 21.Saya merasa humas PLN selalu memberikan kesempatan dalam menyampaikan pendapat | 87%        | 4,36      | Hindari mendikte orang lain                  | Masyarakat merasa bahwa humas PLN memberikan kesempatan dalam menyampaikan pendapat.     |
| 5.   | 25.Saya menghargai budaya yang dimiliki setiap orang                              | 87%        | 4,33      | Pahamilah perbedaan budaya yang tidak setara | Masyarakat menghargai perbedaan budaya pada setiap orang.                                |

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Dari kerangka tersebut dapat dilihat bahwa analisis data yang dilakukan pada dimensi kesetaraan memiliki nilai yang tinggi. Oleh karena itu, aspek kesetaraan termasuk hal terpenting dalam efektivitas

komunikasi. Sehingga komunikasi akan berjalan efektif jika komunikator dan komunikan terdapat kesetaraan maka kehadiran orang lain sangat berharga oleh pihak-pihak lain. Apalagi dalam berinteraksi atau melakukan komunikasi dengan orang lain perlunya ada pemahaman terhadap perbedaan pendapat yang disampaikan oleh orang lain. Maka dari itu kesetaraan dapat membuat hubungan tersebut meluas dengan kehadiran pihak-pihak lain.

Oleh karena itu, penggunaan teori efektivitas komunikasi yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito memaparkan bahwa efektivitas komunikasi dapat dilihat melalui 5 aspek yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dimana pada penelitian ini melihat efektivitas komunikasi humas yang dilakukan dalam melaksanakan program perusahaan pada suatu desa. Adapun penggunaan teori ini untuk melihat tanggapan masyarakat terhadap komunikasi yang dilaksanakan oleh humas PLN sebagai komunikator. Maka dari itu, untuk mendukung nilai dari efektivitas serta membuktikan hipotesis yang telah dibangun diperlukan analisis lain.

Kemudian untuk membuktikan hipotesis yang telah dibangun perlunya uji hipotesis. Dimana uji hipotesis yang digunakan adalah uji T dengan melihat nilai signifikansi sebesar 0,000 Sehingga terdapat efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar. Dimana berdasarkan

uji hipotesis yang dilakukan memiliki kriteria jika signifikansi  $\alpha > 0,05$ . Sehingga nilai yang didapatkan dari uji hipotesis dengan menggunakan uji T didapat sebesar  $0,000 > 0,05$ . Oleh karena itu  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Analisis data lain yang digunakan adalah uji ANOVA dimana nilai signifikansi dari uji yang dilakukan sebesar  $0,418 < 0,05$ . Sehingga tujuan dari uji ANOVA guna membuktikan data sampel, yang dimana data sampel tersebut dapat mewakili populasi jika memiliki perbedaan yang signifikan dengan variabel. Adapun uji ANOVA yang dilakukan memiliki nilai yang kecil sehingga menghasilkan tidak adanya perbedaan secara signifikan. Artinya, komunikasi yang dilaksanakan dalam melaksanakan program perusahaan tersebut berjalan dengan efektif. Hal ini menjadi tanda bahwa komunikasi yang efektif dirasakan pada sebagian orang saja tidak menyentuh semuanya. Sehingga komunikasi yang efektif menjadi salah 1 faktor keberhasilan program dan komunikasi yang efektif bukan menjadi faktor utama dalam keberhasilan suatu program perusahaan tersebut. Hanya saja terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tidak ada perbedaan pada saat uji ANOVA yaitu sebagai berikut:

- 1) Program TJSL yang dilaksanakan memiliki kualifikasi atau kriteria dalam memilih pihak yang perlu dibantu.
- 2) Kurangnya sosialisasi secara keseluruhan dengan masyarakat desa dalam melaksanakan program tersebut.

- 3) Adanya masyarakat yang memiliki bakat namun, tidak tersalurkan dengan baik karena program memiliki standar pada pelaksanaan program.
- 4) Masih terdapat komunikasi yang bersifat 1 arah sehingga ada sebagian masyarakat kesulitan dalam menyampaikan masukan atau pendapat kepada pihak perusahaan.

Oleh karena itu, dari data yang dianalisis berdasarkan tanggapan responden dan analisis data lainnya maka dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi dengan melihat nilai dari efektivitas komunikasi dengan menggunakan teori yang telah diterapkan. Sehingga dapat dilihat bahwa terbukti adanya efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Masjid, Kabupaten Kampar. Karena dalam menjalankan program perusahaan salah 1 faktor keberhasilan yaitu komunikasi yang berjalan efektif. Hanya saja masih terdapat kekurangan dalam program TJSL yang dilaksanakan perusahaan. Hal ini disebabkan program TJSL masih memiliki kualifikasi atau kriteria dalam memilih pihak yang akan dibantu.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis mengenai efektivitas komunikasi humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) pada masyarakat Desa Koto Mesjid, Kabupaten Kampar. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki responden yang dominan berjenis kelamin laki-laki dengan nilai persentase sebesar 52% dan wanita 48%. Adapun usia dari responden yang paling dominan yaitu rentang usia 36-45 Tahun serta responden dengan Pendidikan terakhir merupakan tamatan SMA.

Hasil analisis data penelitian ini guna melihat nilai dari suatu efektivitas komunikasi yang dilaksanakan. Adapun hal-hal yang menjadi penentu komunikasi yang berjalan efektif terbagi menjadi 5 yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dimana indikator tersebut menjadi penentu untuk mengetahui nilai suatu efektivitas komunikasi humas dalam melaksanakan program di desa tersebut. Kemudian dari analisis data tersebut dapat diketahui tanggapan responden memiliki nilai yang baik, artinya komunikasi yang dilakukan oleh humas dinilai efektif sehingga menghasilkan program tersebut sukses dan berkelanjutan. Tidak hanya itu, melalui komunikasi yang efektif tersebut humas telah

membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan para *stakeholder*. Hanya saja terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan program TJSL.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dari itu peneliti memiliki beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi para pembaca atau peneliti selanjutnya bagi yang ingin melanjutkan serta mengembangkan penelitian ini. Adapun saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan penelitian yang memiliki variabel tunggal atau hanya meneliti 1 variabel. Hal ini bertujuan hanya untuk mengetahui nilai dari suatu efektivitas komunikasi yang telah dilaksanakan. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengaitkan efektivitas komunikasi dengan faktor tertentu yang dapat menjadi variabel berikutnya. Hal ini untuk melihat suatu pengaruh atau hubungan antara efektivitas komunikasi dengan faktor tersebut.
2. Penelitian ini juga dapat menjadi penilaian bagi perusahaan untuk mengetahui aspek-aspek komunikasi efektif seperti apa yang disukai oleh masyarakat. Melalui penelitian ini juga humas perusahaan dapat melihat bahwa komunikasi yang dilakukan telah efektif tetapi masih terdapat aspek-aspek

tertentu yang diinginkan oleh masyarakat. Serta melalui penelitian ini perusahaan juga dapat mengevaluasi kembali pelaksanaan program TJSL agar dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat di desa tersebut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basuki, Agus Tri. 2014. *Penggunaan SPSS dalam Statistik*. Yogyakarta: Danisa Media
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Bustami, dkk. 2014. *Statistika: Terapannya pada Bidang Informatika*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- \_\_\_\_\_. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Cangara, Hafied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers
- \_\_\_\_\_. 2019. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers
- Cutlip, S.M., Center, A.H., & Broom, G.M. 2000. *Effective Public Relations*. Englewood Cliffs. Prentice Hall
- Clements, Phil. 2006. *Be Positive*. Jakarta: Erlangga
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar*. Terjemahan Agus Maulana. Jakarta: Professional Books
- \_\_\_\_\_. 2003. *Interpersonal Messages*. New Jersey: Pearson Education
- \_\_\_\_\_. 2004. *The Interpersonal Communication*. Boston: Publishers Design and Production Services

- Dyatmika, Teddy dan Syamsul Bakhri. 2021. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy, Khasan. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Indra Prahasta
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktik*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo
- Hidayat, Taufik dan Nina Istiadah. 2011. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 19 untuk Mengolah Data Statistik Penelitian*. Jakarta: Mediakita
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Junaidi, Muhammad. 2013. *Korporasi dan Pembangunan Berkelanjutan*. Bandung: Alfabeta
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- \_\_\_\_\_. 2008. *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana
- Kurniawan, Agung Widhi dan Zarah Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: Citra Adiya Bakti
- Mulyana, Deddy. 2009. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya
- Mursitama, Tirta N. dkk. 2011. *Corporate Social Responsibility (CSR) di Indonesia, Teori dan Implementasi: Studi Kasus Community Development Riaupulp*. Jakarta: Institute For Development Of Economics And Finance

- Natsir, S. 2004. *Ringkasan Disertasi: Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan Perbankan di Sulawesi Tengah, Disertasi*, Universitas Airlangga, Surabaya
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- ND, Mukti Fajar. 2013. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Studi Tentang Penerapan Ketentuan Corporate Social Responsibility Pada Perusahaan Multi Nasional, Swasta Nasional, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ngalimun. 2017. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Parama Ilmu
- Pezzey, John. 1992. *Sustainable Development Concepts: An Economic Analysis*. Washington, D.C: The International Bank for Reconstruction and Development
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Purba, Bonaraja, dkk. 2020. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Purwatiningasih, Sri Desti. 2021. *Efektivitas Komunikasi Pembangunan Pada Masyarakat Sekitar Hutan Konservasi Taman Nasional Gunung Halimun Salak*. Depok: Rajawali Buana Pusaka
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2020. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Rudito, Bambang dan Melia Famiola. 2019. *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Bandung: Rekayasa Sains
- Rusdianto, Ujang. 2019. *Komunikasi Pembangunan Berkelanjutan*. Yogyakarta: Suluh Media
- Ruslan, Rosady. 2013. *Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rochmaniah, Ainur dan Kukuh Sinduwiatmo. 2020. *Buku Ajar Corporate Social Responsibility dan Community Development*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Sarwono, Sarlito W dan Eko A. Meinarno. 2009. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Siregar, Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Grup
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing
- Suciati. 2017. *Komunikasi Interpersonal: Sebuah Tinjauan Psikologis dan Perspektif Islam*. Yogyakarta: Buku Litera
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunaryo. 2015. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) dalam Berbagai Perspektif Kajian*. Lampung. AURA Publishing

Suranto. AW. 2020. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wiryanto, 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana

Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Universitas Riau

### Jurnal

Achyar, Novriyanti, dkk. 2019. Interpersonal Communication Patterns of Health Education Lecturers in Guiding Practical Clinical Training of Nursing Students in Padang City. *Malaysian Journal of Medical Research*. 3(1): 60-66

Fallantra, Renny Ilda. 2020. Efektivitas Komunikasi Advertorial Pemerintah Kabupaten Kampar Pada Koran Riau Pos di Khalayak Pembaca Kecamatan Bangkinang. *JOM FISIP*. 7(1): 1-14

Fitriandari, Mahayanti dan Hendra Winata. 2021. Manajemen Pendidikan untuk Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. *Competence: Journal Of Management Studies*. 15(1): 1-13

Lestari, Siti Ahmaniar Cahya, dan Agus Naryoso. 2020. Hubungan antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Fasilitator CSR dan Tingkat Kepercayaan Penerima Manfaat dengan Reputasi Perusahaan PT. Indonesia Power Semarang PGU. *Interaksi Online*. 8(4): 21-30

Lusiawati, Ira. 2019. Public Service in Interpersonal Communication. *International Journal for Educational and Vocational Studies*. 1(5): 484-488

Nurjanah, Siti, dkk. 2018. The Effectiveness of Group Guidance with Conflict Management Technique to Improve The Interpersonal Communication of Students. *Jurnal Bimbingan Konseling*. 7(2): 161-165

Pertiwi, Retno Puji. 2019. Efektivitas Komunikasi Penyuluhan Demam Berdarah Dengue (DBD) oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru kepada Masyarakat di Kecamatan Bukit Raya. *JOM FISIP*. 6(1): 1-14

Varyash, Igor, dkk. 2020. Triple Bottom Line and Corporate Social Responsibility Performance Indicators for Russian Companies. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*. 8(1): 313-329

Zhang, Zhaojia, dkk. 2020. The Influence of Corporate Social Responsibility Practices, Customer Satisfaction, and Corporate Image of Mobile Service Industry. *Journal of Critical Reviews*. 7(19): 7177-7190

### **Artikel Jurnal**

Ulfah, Syofia. (2018). Soft Skill of Language Teachers in The Classroom: Analysis of Devito Humanistic Interpersonal Communication Model. *Atlantis Press*, 263, 168-173

Andriani, Vivitri Endah. (2018). Interpersonal Communication in Workplace Bullying. *Atlantis Press*, 260, 58-60

### **Website**

<https://jdih.bumn.go.id/lihat/PER-05/MBU/2007>

<https://www.liputan6.com/regional/read/4424981/pln-terangi-rumah-kreatif-kampung-patin-kampar>

<https://bermadah.co.id/berita/detail/dukung-pariwisata-kampar-pln-peduli-beribantuan-puncak-kompe>

<https://riau.antaranews.com/berita/240089/menghidupkan-potensi-masyarakat-melalui-rumah-kreatif>

<https://riau.antaranews.com/berita/239889/mengetahui-sejarah-munculnya-wisata-puncak-kompe>

## Dokumen

Peraturan Direksi PT PLN tentang SOP PKBL dan Lingkungan

SOP CID tahun 2021

Laporan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan PLN 2021

Proposal Rumah Kreatif Desa Koto Mesjid



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau