

## ABSTRAK

CSR (*Corporate Social Responsibility*) merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan sesuai dengan pasal 74 Undang-Undang Perseroan Terbatas (UUPT) yang terbaru, yakni UU Nomer 40 Tahun 2007. Melalui undang-undang ini, industri-industri wajib untuk melaksanakannya, CSR adalah basis teoritis tentang perlunya sebuah perusahaan membangun hubungan harmonis dengan masyarakat di sekitarnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pencitraan program CSR melalui aplikasi-CHAT di PT Telekomunikasi Bandung, untuk mengetahui cara PT Telekomunikasi Bandung mengatasi kendala yang terjadi saat melakukan program CSR melalui aplikasi-CHAT dan untuk mengetahui langkah-langkah PT Telekomunikasi Bandung menjalin hubungan dengan masyarakat dalam program CSR melalui aplikasi-CHAT.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Untuk menerapkan suatu teori terhadap suatu permasalahan memerlukan metode khusus yang dianggap relevan akan membantu memecahkan permasalahannya.

Berdasarkan hasil analisis, Program aplikasi-CHAT mendapat tanggapan yang positif dan sangat baik dari kalangan masyarakat umum dan guru-guru SLB. Begitu pun dari SLB Negeri Cicendol banyak sekali manfaat yang telah diterima di dalamnya. Setiap kendala atau masalah PT Telkom selalu bersifat responsive terhadap masalah yang muncul dan selalu memberikan solusi terhadap keluhan-keluhan atau kendala-kendala yang terjadi di SLB yang menggunakan aplikasi tersebut dan langsung menindak lanjutinya. Langkah-langkah PT Telkom menjalin hubungan tidak melakukan pendekatan langsung kepada murid-murid SLB, tetapi lebih kepada guru-guru dan kepala sekolahnya dengan cara sosialisasi, membagikan DVD i-CHAT secara gratis dan membuat media komunikasi berupa grup facebook i-CHAT.

## ABSTRACT

CSR (Corporate Social Responsibility) is one of the obligations by the company in accordance with the content of article 74 of Law Company Limited (Company Law) the latest, ie the Law Number 40 Year 2007. Through this legislation, industries are required to implement CSR as the theoretical basis of the need for a company to build a harmonious relationship with the community domicile.

The purpose of this study was to determine the imaging process CSR program through the application of i-CHAT PT Telekomunikasi Bandung, to know how PT Telekomunikasi Bandung overcome obstacles that occur when performing CSR program through the application of i-CHAT and to determine the steps in a relationship PT Telekomunikasi Bandung with tumarungin CSR program through the application of i-CHAT.

This study uses qualitative research methods to the case study approach. To apply the theory to a problem requires a special method that is considered relevant will help solve the problem.

Based on the analysis, the application of i-CHAT program received a positive response and very good from the deaf as well as from the special school teachers. But also from SLB Cicendo who give many benefits. PT Telkom always responsive to emerging problems and proposed solutions always deliver on complaints or constraints that SLB that use the application and immediately follow up. The steps of PT Telkom in a relationship does not make a direct approach to SLB student, but more to teachers and school heads by way of socialization, distributing i-CHAT DVD for free and create a facebook group communication media in the form of i-CHAT.