

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Proses Pencitraan Program CSR melalui aplikasi i-CHAT di PT Telekomunikasi Bandung**

Keberadaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di dalam suatu perusahaan untuk memperkuat keberlanjutan perusahaan itu sendiri di sebuah kawasan, dengan jalan membangun kerjasama antar *stakeholders* yang difasilitasi perusahaan tersebut dengan menyusun program-program pengembangan masyarakat sekitarnya. Atau dalam kemampuan perusahaan untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya, komunitas dan stakeholder yang terkait dengannya, baik lokal, nasional, maupun global. Karenanya pengembangan CSR ke depan mengacu pada konsep pembangunan yang berkelanjutan (*Sustainability development*).

Dalam proses pengembangannya tiga *stakeholders* ini diharapkan mendukung penuh, di antaranya adalah perusahaan, pemerintah dan masyarakat. Dalam implementasi program-program dalam CSR, diharapkan ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan mendukung. Kesadaran tentang pentingnya mengimplementasikan CSR di dalam perusahaan ini menjadi tren global seiring dengan semakin maraknya kepedulian masyarakat.

Salah satu bentuk kegiatan CSR adalah pemberdayaan masyarakat (*Community Development-CD*). Secara konseptual, pemberdayaan atau

pemberkuasaan (*empower-ment*), berasal dari kata '*power*' (kekuasaan atau keberdayaan). Pemberdayaan menunjuk pada kemampuan orang, khususnya kelompok rentan dan lemah sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam (a) memenuhi kebutuhan dasarnya sehingga mereka memiliki kebebasan (*freedom*), bebas berpendapat, bebas dari kelaparan, bebas dari kebodohan, bebas dari kesakitan, (b) menjangkau sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang dan jasa yang mereka perlukan, dan (c) berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang mempengaruhi mereka (Suharto, 2005:32).

Secara konseptual *Community development* (CD) adalah peran aktif perusahaan sebagai implementasi tanggungjawab sosial dalam upaya membantu transformasi masyarakat sesuai kemampuan perusahaan agar mandiri dan sejahtera secara berkelanjutan (sinergisitas dengan upaya mengatasi kemiskinan dan keterbelakangan). Idealnya, CD dilaksanakan dalam perspektif hubungan segitiga yang harmonis antara: Perusahaan, Masyarakat dan Pemerintah (Daerah). Disisi lain CD merupakan peran aktif perusahaan sebagai bagian dari kepedulian Perusahaan kepada *community* terutama yang tinggal di sekitar daerah operasi. CD diberikan dalam bentuk *charity* bantuan sosial terutama pada saat masyarakat membutuhkan, seperti misalnya bencana alam, wabah penyakit, menyambut hari besar dan kegiatan sosial lainnya.

Banyak perusahaan semakin menyadari dan menilai pelaksanaan CSR tidak hanya sekedar memenuhi kewajiban seperti yang sudah ditetapkan dalam Undang-

Undang tetapi juga dapat dimanfaatkan (dalam jangka panjang) sebagai sarana untuk dapat memenangkan persaingan melalui pembentukan persepsi di benak publik sebagai perusahaan dengan *image* 'citra' yang baik, peduli pada lingkungan dan masyarakat.

Sebagai BUMN, Telkom terlibat secara aktif mengembangkan PKBL melalui Unit Community Development Center (Telkom CDC). Dalam pelaksanaannya, Telkom CDC memiliki visi menjadi pengelola dana CSR perusahaan terbaik di Kawasan Asia Pasifik dalam membangun komunitas demi keberlanjutan bisnis dan reputasi perusahaan. Sedangkan misinya adalah untuk membentuk atau memberdayakan komunitas yang berhubungan dengan *telecommunication, information, media, edutainment and services*serta membentuk atau memberdayakan komunitas sosial, ekonomi dan lingkungan.<sup>1</sup>

Telkom CDC sebagai unit yang mendukung bisnis utama Telkom, memiliki posisi strategis terhadap unit bisnis lainnya dalam hal pemberdayaan komunitas. Pada posisi strategis tersebut Telkom CDC mengembangkan dua peran, yakni sebagai pemegang mandat pelaksana PKBL dan sebagai pelaksana *Corporate Social Responsibility* Telkom.<sup>2</sup>

TELKOM berkomitmen untuk mendukung pengembangan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan, sehingga antara perusahaan dan masyarakat dapat tercipta hubungan yang serasi, seimbang dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma dan budaya masyarakat setempat yang diwujudkan dalam bentuk program tanggung jawab sosial dan lingkungan atau program *Corporate Social Responsibility* (CSR).<sup>3</sup>

Manfaat yang didapatkan oleh PT Telkom dengan melakukan CSR antara lain untuk meningkatkan citra perusahaan, CSR memberikan peluang untuk menyebar luaskan berita positif baik secara online maupun media cetak. Perusahaan

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Suparjiman selaku Menejer Program Kemitraan CDC [12-06-2014, 12.30 WIB]

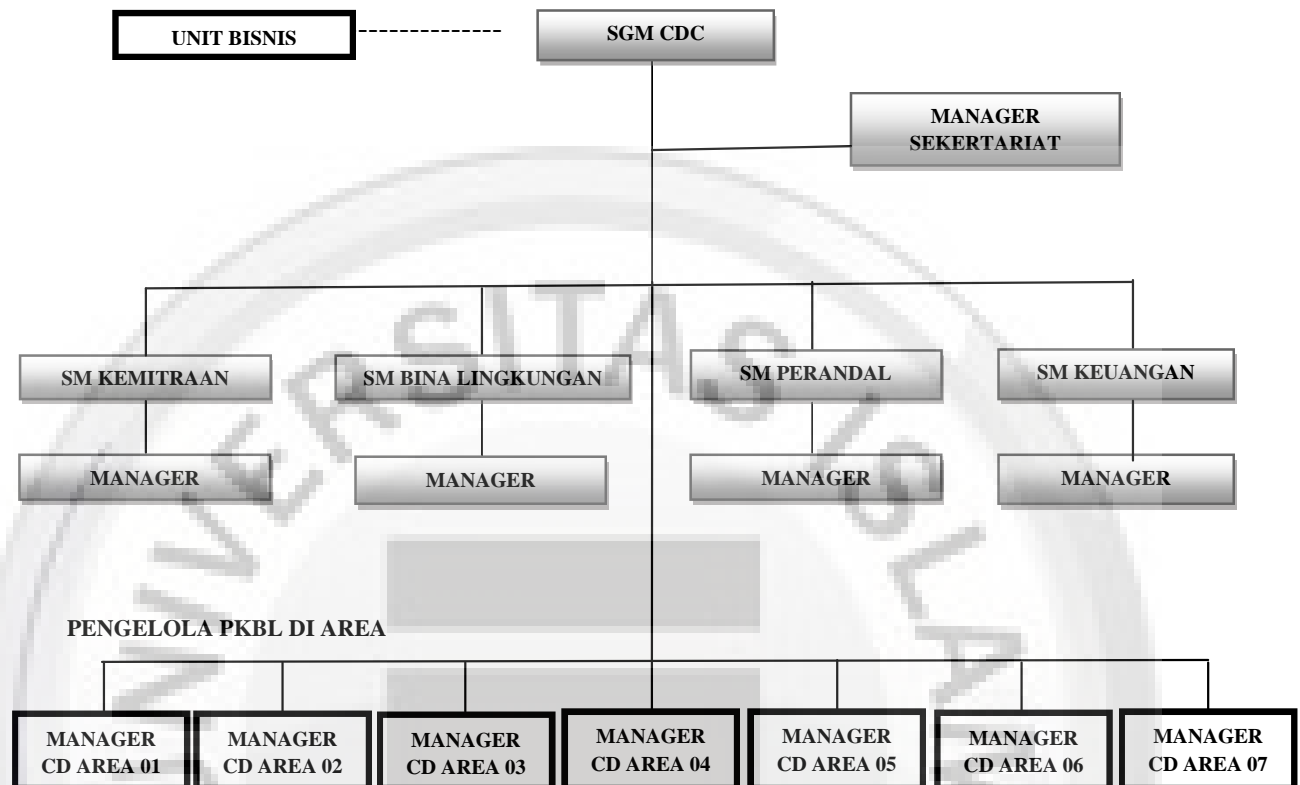
<sup>2</sup>[http://www.telkom.co.id/assets/uploads/2013/05/Laptah\\_PKBL\\_2013\\_Ina\\_low.pdf](http://www.telkom.co.id/assets/uploads/2013/05/Laptah_PKBL_2013_Ina_low.pdf) [24-06-2014, 14:03 WIB]

<sup>3</sup>Wawancara dengan Bapak Suparjiman selaku Menejer Program Kemitraan CDC [12-06-2014, 12.30 WIB]

juga akan mendapatkan keuntungan publisitas gratis melalui *word of mouth marketing* yang akan meningkatkan citra positif masyarakat.

Program CSR yang dilakukan oleh Telkom meliputi 6 bidang yaitu *education, health, culture & civility, partnership, public service, environment, disaster & rescue*. Sebagai unit penyelenggara fungsi riset dan pengembangan TELKOM, *Research and Development Center* (RDC) bertanggung jawab atas penyelenggaraan dukungan dan layanan riset dan pengembangan di organisasi TELKOM. RDC telah menghasilkan berbagai produk dan aplikasi untuk mendukung bisnis dan operasional TELKOM, salah satunya adalah *i-CHAT (I Can Hear And Talk)*, sebuah aplikasi pembelajaran bahasa untuk tunarungu.

Pada akhir tahun 2009, RDC mengusulkan implementasi aplikasi ini sebagai salah satu program CSR TELKOM tahun 2010 melalui unit *Community Development Center* (CDC). Dari hasil seleksi dengan usulan program yang lain, implementasi aplikasi pembelajaran bahasa untuk tunarungu ini disetujui dan mendapat perhatian khusus dari DIRUT sebagai salah satu program CSR TELKOM tahun 2010 untuk bidang *education*. Dalam perusahaan PT Telkom khususnya *Corporate Development Center* terdapat struktur organisasi yaitu:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi *Community Development Center* (CDC) Telkom**  
Sumber: Peneliti

TELKOM menginginkan dengan adanya i-CHAT diharapkan dapat membantu kalangan tunarungu untuk dapat berkomunikasi dengan lebih baik. Untuk para guru SLB, aplikasi ini dapat membantu mereka dalam kegiatan mengajar anak didiknya. Selain itu, aplikasi ini juga dapat bermanfaat bagi keluarga anak tunarungu yang ingin belajar bahasa isyarat sehingga dapat berkomunikasi dengan anak tunarungu.

Implementasi i-CHAT ini mendapat tanggapan yang positif baik dari kalangan tunarungu maupun dari guru-guru SLB. Menurut Bapak Priyono S.Pd kepala sekolah

SLB Negeri Cicendo banyak sekali manfaat yang di dapat dari aplikasi i-CHAT ini, yaitu :

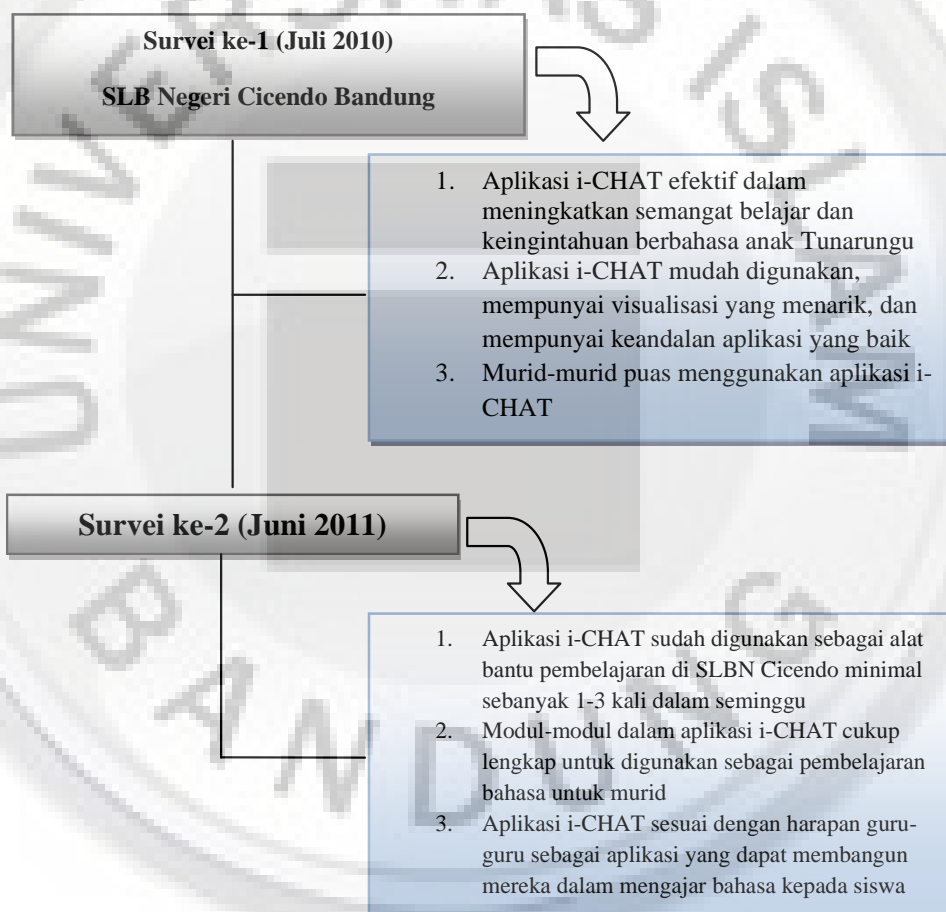
- Dengan adanya aplikasi i-CHAT, murid-murid tunarungu dapat lebih mudah belajar bahasa isyarat karena aplikasi ini tersedia gratis dan dapat diakses dengan lebih mudah dibandingkan dengan kamus SIBI. Selain itu, pada aplikasi i-CHAT tersedia video bahasa isyarat sehingga murid-murid dapat belajar isyarat baru hanya dengan menirukan video isyarat yang terdapat di aplikasi i-CHAT. Gambar-gambar yang terdapat pada aplikasi i-CHAT juga mempermudah murid-murid tunarungu dalam memahami kata yang sedang mereka pelajari.
- Menambah semangat murid-murid tunarungu dalam belajar bahasa isyarat maupun pengucapan. Aplikasi i-CHAT memberikan media baru bagi anak-anak untuk belajar, sehingga meningkatkan minat anak untuk belajar. Beberapa guru bahkan menyampaikan, sebelum menggunakan aplikasi i-CHAT anak-anak sering terlihat jenuh saat belajar, namun setelah menggunakan aplikasi i-CHAT saat sudah waktunya istirahat atau pulang mereka masih bersemangat menggunakan aplikasi i-CHAT.
- Mempermudahmurid-murid tunarungu dalam belajar bahasaisyarat. Sebelum menggunakan aplikasi i-CHAT, murid-murid tunarungu belajar bahasaisyarat dengan didampingi oleh gurunya. Saat ingin mengulang kembali pelajaranbahasa isyarat yang telah diterimanya atauingin belajar sendiri isyarat baru, murid-murid tunarungu cukup kesulitan karenabuku Kamus SIBI sangat terbatas. Biasanyasatu SLB hanya mempunyai tidak lebih dari 5kamus SIBI. Sementara itu kamus SIBI tidakdiperjualbelikan secara bebas sehingga anaktunarungu tidak dapat belajar secaramandiri. Selain itu pada kamus SIBI hanyaterdapat gambar dan deskripsi yang cukupsulit untuk diasumsikan sendiri oleh anak-anaktunarungu, sehingga menghambatmereka dalam belajar secara mandirimenggunakan kamus SIBI.<sup>4</sup>

Pada tahun 2011, aplikasi i-CHAT ini juga mendapatkan penghargaan platinum bidang sosial pada Indonesian CSR Awards (ICA) 2011. Aplikasi i-CHAT termasuk ke dalam kegiatan sosial terbaik karena belum ada perusahaan yang membuat aplikasi belajar untuk kalangan tunarungu, Telkom menginginkan dengan adanya i-CHAT diharapkan dapat membantu kalangan tunarungu untuk dapat

<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Priyono S.Pd selaku Kepala Sekolah SLBN Cicendo [16-06-2014, 10.00 WIB]

berkomunikasi dengan lebih baik dan dapat membantu para guru SLB dalam kegiatan mengajar anak didiknya.

Pada implementasi aplikasi i-CHAT ini PT Telkom melakukan survei, manfaat dilakukan survei ini adalah untuk memonitor, mengevaluasi, serta mengetahui sejauh mana aplikasi i-CHAT, berikut bagan survei aplikasi i-CHAT :



**Gambar 4.2 Survei Aplikasi i-CHAT**

Sumber: Peneliti

Survei i-CHAT dilakukan sebanyak dua kali agar lebih efektif, survei yang pertama dilakukan pada bulan Juli 2010. Hasil survei yang pertama aplikasi i-CHAT

efektif dalam meningkatkan semangat murid-murid dalam belajar lalu aplikasi i-CHAT mudah digunakan murid-murid dan sangat menarik perhatian murid-murid SLB. Survey yang kedua dilaksanakan pada bulan Juni 2011, aplikasi i-CHAT sudah digunakan SLBN Cicendo sebanyak 1-3 kali dalam seminggu dan modul-modul yang terdapat pada aplikasi i-CHAT sangat lengkap dan membuat guru-guru senang karena sesuai dengan harapan sebagai aplikasi yang dapat membangun murid-murid.

#### **4.2 Cara PT Telekomunikasi Bandung dalam Menyelesaikan Kendala Yang Terjadi Saat Melakukan Program Aplikasi I-CHAT**

Sebagai perusahaan informasi dan komunikasi (InfoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia, PT Telkom tidak memungkiri adanya masalah yang terjadi. Hanya saja ruang lingkup dan dimensi dari masalah dalam konteks ini lebih disebabkan karena adanya faktor implementasi program yang dikonsepsikan sebagai masalah atau komplain dan menjadi domainnya *Community Development Center*. Dengan batasan itu, maka masalah yang ditangani oleh *Community Development Center* adalah komplain terhadap implementasi program CSRPT Telekomunikasi Bandung.

Masalah atau komplain yang muncul terhadap program CSR disebabkan karena adanya ketidakpuasan, penanganan komplain yang lambat karena faktor teknis ataupun non teknis, *human error* dari operasionalisasi perusahaan, dan persoalan lain yang berkaitan dengan implementasi program CSR. PT Telekomunikasi Bandung



tidak meremehkan apalagi mengecilkan setiap masalah dan selalu bersifat responsif terhadap masalah yang muncul.

Begitupun dengan program aplikasi i-CHAT mendapat beberapa masukan dan saran yang diantaranya berasal dari guru-guru SLB yang mengikuti sosialisasi i-CHAT, salah satu SLB di Bandung yang mengikuti sosialisasi yaitu SLB Negeri Cicendo. Menurut kepala sekolah SLB Cicendo Bapak Priyono :

Masih ada beberapa perbaikan dan pengembangan yang perlu dilakukan agar i-CHAT ini dapat lebih bermanfaat lagi maupun pengembangan lebih lanjut, yaitu :

1. Pada Modul Kamus, saat menampilkan video Isyarat Bahasa perlu dimunculkan gambar yang mengilustrasikan kata yang ditampilkan
2. Penambahan modul untuk belajar membaca untuk tingkat pra sekolah
3. Pada Modul Tematik dan Susun Kalimat, saat menampilkan video Isyarat Bahasa untuk contoh kalimat atau kalimat yang telah disusun, akan lebih jelas pemahamannya bagi siswa jika dimunculkan ilustrasi kegiatan yang dimaksud dalam kalimat tersebut
4. Jika siswa salah dalam menyusun kalimat, perlu ada tanda yang menyatakan kalimat tersebut salah
5. Mohon ditambahkan *link* untuk mengunduh program aplikasi, termasuk jika ada *update*
6. Perlu diklarifikasi kembali isyarat bilangan dalam aplikasi i-CHAT dengan isyarat bilangan dalam kamus SIBI.<sup>5</sup>

Pada awalnya kendala yang pertama kali ditemui oleh PT Telkom ketika menjalankan program aplikasi i-CHAT yaitu i-CHAT hanya mengakomodasi SIBI (Sistem Isyarat Bahasa Indonesia) karena bahasa tersebut yang digunakan di SLB-SLB, namun ternyata di Indonesia ada juga BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia). Orang tunarungu dewasa memprotes PT Telkom karena hanya menggunakan SIBI. Ternyata di kalangan tunarungu sendiri ada pertentangan bahasa isyarat (SIBI dan BISINDO). Aliran di SLB sendiri secara garis besar ada aliran isyarat (hanya menggunakan bahasa isyarat) dan aliran ujaran (hanya menggunakan gerak bibir). Ada beberapa SLB yang menolak aplikasi ini karena mereka hanya mau menggunakan satu dari aliran tersebut. Sosialisasi atau implementasi di sekolah banyak yang masih kurang, beberapa ada yang saran adanya prasarana yang memang terbatas untuk

<sup>5</sup>Wawancara dengan Bapak Priyono S.Pd selaku Kepala Sekolah SLBN Cicendo [16-06-2014, 10.00 WIB]

mengimplementasi i-CHAT, namun ada juga yang belum terlalu antusias untuk mengimplementasikan teknologi baru dalam proses kegiatan belajar mengajarnya.<sup>6</sup>

I-CHAT akhirnya mengakomodasi kedua bahasa tersebut (SIBI dan BISINDO) dalam aplikasi i-CHAT. Selain itu tim i-CHAT melakukan pendekatan ke pihak-pihak tunarungu sehingga pada akhirnya sering menjadi narasumber untuk kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh kalangan tunarungu. Telkom tidak dapat memaksa sebuah pihak untuk menggunakan aplikasi ini, jadi kita memfasilitasi yang bersedia untuk menggunakan dan berusaha untuk memberikan sosialisasi dengan benar agar mereka mau memanfaatkan i-CHAT. Telkom memberikan bantuan berupa komputer untuk memfasilitasi SLB mengimplementasikan aplikasi i-CHAT. Selain itu juga selalu memberikan sosialisasi dan *follow up* baik melalui kunjungan langsung, telepon, email, maupun sosial media.

#### **4.2.1 Follow Up Implementasi i-CHAT**

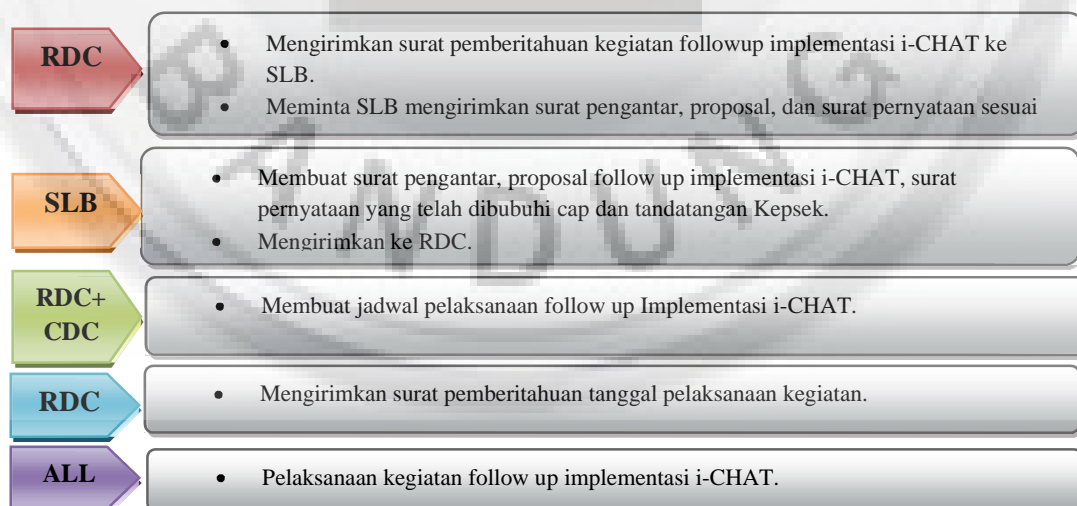
Dengan melakukan *follow up* implementasi i-CHAT. Kegiatan *follow up* implementasi i-CHAT bertujuan untuk melihat sejauh mana aplikasi i-CHAT diimplementasikan oleh SLB yang telah mendapatkan sosialisasi serta untuk melakukan pendampingan ke SLB yang bersangkutan sehingga i-CHAT dapat dimanfaatkan dengan lebih efektif. Kegiatan ini dilakukan di 20 SLB B yang berada di Bandung, Jakarta, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Malang, Medan, dan Banjarmasin. Berbeda dengan kegiatan sosialisasi dimana beberapa SLB diundang ke

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Alfeus selaku Industrial Partnership Lab RDC [20-06-2014, 10.10]

kantor Telkom untuk mendapatkan sosialisasi i-CHAT kegiatan *follow up* implementasi i-CHAT dilakukan dengan mengunjungi langsung lokasi SLB yang telah mendapatkan sosialisasi i-CHAT sebelumnya.

Dengan mendatangi langsung lokasi SLB tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran dengan lengkap bagaimana i-CHAT di implementasikan serta dapat melakukan pendampingan secara langsung untuk membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi SLB tersebut dalam mengimplementasikan i-CHAT. Sebelum melaksanakan kegiatan implementasi i-CHAT, dilakukan pengiriman surat pemberitahuan akan dilaksanakan kegiatan *follow up* implementasi i-CHAT kepada SLB-SLB yang akan menjadi tujuan kegiatan tersebut, yaitu SLB Bandung, Jakarta, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Malang, Medan, dan Banjarmasin yang sudah mendapatkan implementasi i-CHAT. Proses sebelum pelaksanaan implementasi i-CHAT dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 4.3 Pelaksanaan Implementasi i-CHAT**  
Sumber: Peneliti

Pelaksanaan follow up di Bandung pada Tanggal pelaksanaan: 19 April 2012 & 23 April 2012 di SLB Negeri Cicendo. Tim follow up:

1. Alfeus Christantyas W. (RDC)
2. Andreas Widiasmono Y. (RDC)
3. Suparjiman (CDC)
4. Rusdi P. Idrus (CD Area III Jawa Barat)
5. Luluk Wahyudi (CD Area III Jawa Barat)

Beberapa hambatan yang dihadapi oleh SLB dalam mengimplementasikan aplikasi i-CHAT beserta usulan solusinya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1 Hambatan Aplikasi i-CHAT**

No.	Hambatan	Usulan Solusi
1.	Aplikasi i-CHAT masih belum terlalu cocok digunakan untuk murid-murid di SLB karena murid-muridnya sebagian masih dalam tahap persiapan, masih sangat perlu bimbingan yang intensif dari guru.	Aplikasi i-CHAT digunakan untuk anak-anak yang sudah cukup besar.
2.	Masih ada beberapa video isyarat yang salah.	Membuat daftar video isyarat yang salah kemudian dilakukan perekaman ulang.
3.	Kurangnya sarana dan prasarana yang ada (kurangnya jumlah komputer, daya listrik yang kurang, dan lain-lain).	Pemberian bantuan berupa laptop pada saat follow up implementasi i-CHAT menambah jumlah komputer yang bisa digunakan oleh siswa. Selain itu dengan adanya LCD proyektor, siswa dapat menggunakan aplikasi i-CHAT secara bersamaan.
4.	Guru-guru di SLB ini sebagian besar menggunakan i-CHAT versi online karena belum bisa menginstal versi offline di laptopnya. Kesulitan yang paling sering dihadapi versi online adalah koneksi internet yang kurang stabil.	Pada saat follow up dijelaskan lagi cara menginstal i-CHAT. Beberapa guru juga diinstall aplikasi i-CHAT ke laptopnya.
5.	Banyak orang tua yang ingin menggunakan aplikasi i-CHAT di rumah, tetapi tidak mempunyai komputer.	Untuk sementara menggunakan aplikasi i-CHAT di sekolah.
6.	Terkadang anak sudah mempunyai konsep isyarat sendiri (isyarat lokal yang tidak sama dengan SIBI ataupun BISINDO) jadi agak berbeda dengan isyarat yang ada di aplikasi i-CHAT.	Untuk sementara ini diserahkan kepada anak mau menggunakan isyarat yang mana.

**Sumber: Peneliti**

Dan berikut adalah beberapa saran dan masukan dari SLB untuk pengembangan aplikasi i-CHAT beserta rencana tindak lanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.2 Saran dan Masukan Aplikasi i-CHAT**

No.	Saran dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Masih ada beberapa video isyarat yang salah.	Akan dicek dan dilakukan perekaman ulang untuk kata-kata yang video isyaratnya masih salah.
2.	- Penambahan modul pembelajaran matematika. - Bila ada aplikasi lain yang bagus dapat diintegrasikan ke dalam aplikasi i-CHAT. - Penambahan modul bahasa Inggris untuk Mengenalkan bahasa Inggris kepada anak tunarungu.	Tujuan aplikasi i-CHAT saat ini adalah peningkatan kemampuan berbahasa Indonesia anak tunarungu, sehingga untuk pelajaran yang lain untuk saat ini tidak diakomodasi dalam aplikasi i-CHAT.
3.	Penambahan bahasa isyarat dalam bentuk paragraf sesuai dengan SKKD yang ada di kurikulum saat ini.	Bisa dilakukan pada pengembangan i-CHAT selanjutnya. Pada modul tematik bisa ditambahkan video rekaman bahasa isyarat dalam bentuk paragraf.
4.	Perlu diadakan sosialisasi atau workshop kepada orang tua dan masyarakat umum mengenai aplikasi i-CHAT ini.	Bisa dilakukan melalui kerjasama dengan CD Area Jawa Timur.
5.	Anak-anak masih perlu memperbanyak latihan, khususnya dalam menyusun kalimat yang baik dan benar. Sebaiknya database kalimat ditambah lagi.	Akan dilakukan penambahan database kalimat. Bahkan jika memungkinkan, guru akan dapat menambahkan database kalimat sendiri.
6.	Sebaiknya untuk tulis kata pada abjad jari dibuat per suku kata.	Perlu diujicobakan sistemnya, untuk saat ini belum bisa.
7.	- Sebaiknya guru dapat menambahkan sendiri database kalimat yang ada pada latihan menyusun kalimat. - Pada modul kamus perlu ditambahkan visualisasi.	- Akan diujicobakan sistemnya untuk kemungkinan guru dapat menambahkan database kalimat. - Akan diberikan visualisasi pada modul kamus ketika video diputar.

**Sumber: Peneliti**

Dari tabel di atas bisa dilihat PT Telkom tidak meremehkan apalagi mengabaikan setiap masalah dan selalu bersifat responsif terhadap masalah yang muncul. PT Telkom selalu memberikan usulan solusi terhadap keluhan-keluhan atau kendala-kendala yang terjadi di SLB yang menggunakan aplikasi tersebut dan langsung menindak lanjutinya.

#### 4.2.2 Usulan Tindak Lanjut Kegiatan Implementasi i-CHAT

Sesuai dengan *roadmap* pengembangan aplikasi dan beberapa masukan dari peserta sosialisidan pemerhati tunarungu maka diusulkan tindak lanjut kegiatan implementasi i-CHAT sebagaiprogram CSR TELKOM sebagai berikut:

a. Menambah *database* video isyarat bahasa dan ujaran

Saat ini *database* video isyaratnya bahasa dan ujaran sekitar 1500 kata. Untukmengoptimalkan penggunaan i-CHAT khususnya dalam kegiatan belajar mengajar, makadatabase video perlu ditambahkan. Hal ini juga berlaku khususnya penambahan perekamanvideo untuk kata kerja berimbuhan yang sangat diperlukan khususnya dalam modul SusunKalimat.

b. Pengembangan portal i-CHAT

Portal i-CHAT saat ini baru berupa aplikasi *offline* yang dibuat dalam bentuk *online*.Pengembangan berikutnya adalah menambahkan kolom berita dan artikel terkait tunarungu.Sedangkan untuk forum diskusi dan *social networking* perlu dikaji kemungkinan untuk membuatforum diskusi dan *social networking* dalam portal i-CHAT dibandingkan dengan yang telahdibuat saat ini dengan memanfaatkan Facebook.

c. Pengembangan aplikasi i-CHAT

Dari beberapa masukan pada saat *workshop* dan sosialisasi beberapa hal yang dapatdikembangkan dari aplikasi adalah sebagai berikut:

d. Modul Susun Kalimat

Saat ini jika terjadi kesalahan dalam menyusun kalimat, aplikasi tidak memberikan peringatan. Secara sistem hal ini sulit diimplementasikan karena program tidak dapat mendeteksi sintak kalimat yang disusun. Namun pemberian peringatan jika ada kesalahan dalam menyusun kalimat ini masih dimungkinkan dengan cara menetapkan terlebih dahulu kalimat-kalimat yang akan dijadikan materi pembelajaran. Selanjutnya kata-kata dalam kalimat tersebut diacak untuk kemudian siswa diminta menyusun kalimat dari kata-kata yang telah diacak tersebut. Jika kalimat yang dihasilkan tidak sesuai maka sistem dapat memberikan peringatan atau tanda jika terjadi kesalahan.

#### 1) Modul Belajar Membaca

Untuk anak usia prasekolah, dapat ditambahkan modul khusus untuk belajar membaca. Modul ini dapat dijadikan sebagai pendukung modul kamus dimana modul ini lebih memfokuskan pada susunan suku kata.

#### 2) Penambahan visualisasi gambar

Pada modul kamus dan tematik, saat menampilkan video dari kata yang dipilih, perlihatkan kembali visualisasi gambar dari kata yang dipilih. Sedangkan visualisasi gambar untuk suatu kalimat yang telah disusun hanya dimungkinkan jika kalimat telah ditentukan terlebih dahulu dan kalimat yang terbentuk tersebut memang memungkinkan untuk divisualisasikan.

#### 3) Modul bina wicara

Modul bina wicara sangat diperlukan untuk melatih anak tunarungu mengucapkan atau melafalkan kata. Modul ini dapat berisi gambar posisi

bibir dan lidah pada saat membunyikan vokal, konsonan atau suku kata. Modul ini juga dapat lebih diperkaya dengan menerapkan metode *speech recognition* dimana anak tunarungu diminta untuk merekam suatu kata sesuai dengan kata yang ada di komputer. Selanjutnya gelombang suara hasil rekaman anak tersebut dibandingkan dengan gelombang suara yang seharusnya. Disini dapat dilihat persentase kemiripannya. Hasil pengenalan suara tersebut dapat dimunculkan dalam bentuk nilai atau gerakan gambar. Dengan demikian diharapkan anak akan lebih tertantang dan senang dalam melakukan latihan bina wicara ini.

#### **4.3 Langkah-langkah PT Telekomunikasi Bandung Menjalin Hubungan dengan Pemerhati Tunarungu atau Guru-Guru SLB dalam Program Aplikasi i-CHAT**

Suatu lembaga bisnis, entah itu kecil maupun besar seperti PT Telekomunikasi Indonesia Tbk harus mampu menciptakan komunikasi antar manusia (*Human Relations*) yang kondusif, baik yang bersifat eksternal (menjalin hubungan dengan orang di luar komunitasnya). Komunikasi di dalam perusahaan yang bersifat internal bertujuan mempertahankan integrasi secara psikologis maupun sosial. Efek dari stabilitas ini adalah tingkat produktivitas (baik kuantitas maupun kualitasnya) yang akan meningkat. Agar kepuasan, loyalitas dan integritas individu semakin baik, amat pentinglah bahwa dalam komunikasi di dalam perusahaan itu berlaku pengakuan eksistensi individu di dalam komunikasi itu berlaku pengakuan eksistensi



individu di dalam lingkungannya. Jika kita tahu cara yang sangat efisien, kita sesungguhnya tidak membutuhkan dana yang besar. Cukup ada jaminan untuk lebih banyak memperhatikan orang lain.

Dalam program aplikasi i-CHAT ini Telkom tidak melakukan pendekatan langsung kepada murid-murid SLB, tetapi lebih kepada guru-guru dan kepala sekolahnya, melalui:

- Sosialisasi kepada guru-guru, sekolah-sekolah untuk menjelaskan program i-CHAT serta memberikan bantuan ke sekolah yang dikunjungi.
- Membagikan secara gratis DVD i-CHAT kurang lebih 400 SLB-B di seluruh Indonesia.
- Membuat media komunikasi berupa grup facebook i-CHAT ([https://www.facebook.com/pages/I-CHAT-I-Can-Hear-And-Talk/120406534649624?hc\\_location=timeline](https://www.facebook.com/pages/I-CHAT-I-Can-Hear-And-Talk/120406534649624?hc_location=timeline)) → ini bisa untuk semua kalangan (guru, anak-anak SLB, orang tunarungu dewasa, dan orang tua siswa).<sup>7</sup>

#### 4.3.1 Sosialisasi Program Aplikasi i-CHAT

Implementasi aplikasi pembelajaran bahasa untuk tunarungu ditandai dengan acara *launching* dan *workshop* i-CHAT. Untuk menambah semangat dari acara ini maka acara *launching* yang merupakan puncak implementasi aplikasi pembelajaran bahasa untuk tunarungu dirangkai dengan program CSR TELKOM yang lain yaitu “Bagimu Guru Kupersembahkan”, bekerjasama dengan REPUBLIKA. Acara *launching* dan *workshop* ini mengambil tema “ICT untuk Kemajuan Bangsa”.

Acara *launching* Aplikasi dan Portal i-CHAT dilaksanakan pada tanggal 16 April 2010, bertempat di Menara RDC Lantai 6. Peresmian sedianya dilakukan oleh Menteri Pendidikan Nasional (Mendiknas), Bapak Muhammad Nuh. Namun karena

<sup>7</sup>Wawancara dengan Bapak Alfeus selaku Industrial Partnership Lab RDC [20-06-2014, 10.10]

Mendiknas berhalangan, maka digantikan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo), Bapak Tifatul Sembiring. Sehari menjelang pelaksanaan, Menkominfo juga berhalangan, maka peresmian aplikasi dan portal i-CHAT dilakukan oleh Direktur IT & Supply, Bapak Indra Utoyo.

*Workshop* yang dikemas dalam bentuk pelatihan bagi guru sekolah umum dan SLB Tunarungu diadakan selama 2 hari, Jumat & Sabtu tanggal 16 dan 17 April 2010. Peserta pelatihan ini diikuti oleh para guru sekolah umum (sebanyak 65 orang) dan guru SLB Tunarungu (sebanyak 50 orang). Sesuai dengan Tema “ICT untuk Kemajuan Bangsa” maka acara *workshop* diisi dengan berbagai materi terkait perkembangan teknologi IT dan internet, pengembangan kepribadian, komunikasi efektif, proses kreatif, dan lain-lain yang diharapkan dapat memperluas ilmu dan wawasan bagi guru-guru peserta *workshop* untuk kemudian diterapkan dalam menjalankan tugas mulia mencerdaskan anak-anak bangsa. Karena peserta terdiri dari guru sekolah umum dan guru SLB Tunarungu, maka ada beberapa materi yang dikhususkan bagi guru-guru SLB Tunarungu, sehingga *workshop* dilaksanakan secara *dual track* di lantai 5 dan lantai 6 menara RDC.

Acara *launching* dan *workshop* aplikasi dan portal i-CHAT di Menara RDC merupakan momen untuk sosialisasi awal bagi 50 SLB Tunarungu di kota Bandung. Selanjutnya sosialisasi i-CHAT dilakukan di 5 kota besar di Jawa dan Bali, yaitu Jakarta, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, dan Denpasar. Kegiatan sosialisasi meliputi presentasi dan diskusi Aplikasi dan Portal i-CHAT sebagai salah satu program CSR TELKOM dan dilanjutkan dengan pemberian bantuan komputer kepada

SLBTunarungu yang terpilih. Untuk lokasi Bandung, bantuan komputer diberikan pada saat acara *launching* dan *workshop* di Menara RDC, Bandung. Salah satu SLB yang terpilih yaitu SLB Negeri Cicendo, menurut Bapak Priyono S.Pd kepala sekolah SLB Negeri Cicendo :

Dari pertama kali saya mendengar aplikasi i-CHAT yang di berikan oleh Telkom saya merasa sangat senang dan antusias apalagi PT Telkom memilih SLB Cicendo untuk mendapatkan komputer. Saya paling sering berinteraksi dan melakukan kerjasama dengan Telkom R&D Center dalam pengembangan aplikasi i-CHAT ini, namun masih banyak gurudi sini yang belum terlalu *aware* dengan aplikasi i-CHAT dan belum menggunakannya secara rutin. Ketika Tim i-CHAT Telkom melakukan kunjungan dalam rangka follow up implementasi i-CHAT, saya baru memberikan instruksi kepada seluruh guru agar dapat menggunakan aplikasi i-CHAT ini secara rutin sebagai alat bantu pembelajaran bagi anak-anak.<sup>8</sup>

Sosialisasi i-CHAT telah selesai dilaksanakan dengan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Jadwal Pelaksanaan sosialisasi i-CHAT**

Lokasi	Tanggal
Jakarta	28 April 2010
Semarang	4 Mei 2010
Yogyakarta	5 Mei 2010
Denpasar	18 Mei 2010
Surabaya	1 Juni 2010

**Sumber: RDC PT Telkom**

Pelaksanaan sosialisasi di Jakarta, Semarang, Yogyakarta, dan Surabaya dilakukan dengan mendatangi SLB Tunarungu yang telah dipilih kemudian dilakukan sosialisasi dengan *rundown* acara sebagai berikut:

- a. Perkenalan dan sambutan

<sup>8</sup>Wawancara dengan Bapak Priyono S.Pd selaku Kepala Sekolah SLBN Cicendo [16-06-2014, 10.00 WIB]

- b. Presentasi dan tanya jawab mengenai aplikasi & portal i-CHAT
- c. Penyerahan bantuan komputer/laptop + *Merchandise* + *CD Installer*
- d. Dokumentasi (Foto Bersama di depan spanduk)

Sementara itu pelaksanaan sosialisasi di Denpasar dilakukan dengan mengundang 9 SLBTunarungu di Bali yang telah dipilih ke Hotel White Rose, Legian Bali. Kegiatan kali ini dihadiri oleh SGM R&D Center Bapak Mustapa Wangsaatmadja, SM Bina Lingkungan CDC, Bapak Asep Hermawan dan Manager DCS Denpasar Bp. I Ketut Tedja.

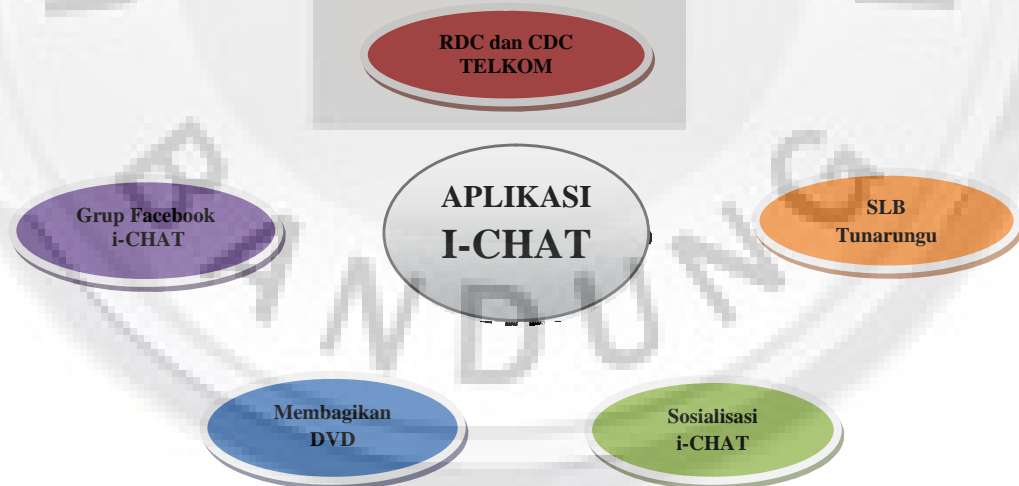
#### **4.3.2 Forum Komunikasi Jejaring Sosial i-CHAT**

Sebelum melakukan pengembangan forum komunikasi dan jejaring sosial pada portal i-CHAT([www.i-chat.web.id](http://www.i-chat.web.id)), maka untuk sarana komunikasi dan pemberitaan kegiatan i-CHAT digunakan aplikasi jejaring sosial Facebook. Hal ini dilakukan karena alamat email [admin@i-chat.web.id](mailto:admin@i-chat.web.id) sebagai sarana komunikasi belum digunakan secara optimal. Nama grup yang telah dibentuk adalah "i-CHAT – I Can Hear And Talk".

Adapun manfaat membuat grup i-CHAT di Facebook ini adalah:

1. Melalui Facebook, pihak Telkom dapat memberitakan hal-hal yang berhubungan dengan i-CHAT, seperti yang saat ini sudah dipublikasikan yaitu kegiatan *launching* i-CHAT di Bandung serta sosialisasi yang telah dilakukan di Jakarta, Semarang, Yogyakarta, Denpasar, dan Surabaya.

2. *User* i-CHAT yang telah menjadi anggota grup dapat langsung memberikan komentar atas pemberitaan hal-hal mengenai i-CHAT.
3. *User* i-CHAT dapat memberikan kritik dan saran melalui forum diskusi. Selain itu antara *user* dengan pihak Telkom maupun antar *user* sendiri dapat langsung berdiskusi melalui forum diskusi yang terdapat dalam grup i-CHAT ini.
4. Grup Facebook ini juga dapat menjadi sarana sosialisasi i-CHAT, sehingga *user* i-CHAT tidak hanya berasal dari keenam kota yang mendapatkan sosialisasi langsung dari Telkom tetapi juga berasal dari kota-kota di luar keenam kota tersebut. Saat ini anggota grup i-CHAT di Facebook ini telah berjumlah 276 orang dan dapat terus bertambah.



**Gambar 4.4 Langkah-langkah PT Telkom Menjalin Hubungan**

**Sumber: Peneliti**

Gambar di atas adalah langkah-langkah PT Telkom Bandung menjalin hubungan dengan para pemerhati tunarungu atau guru-guru SLB dalam program aplikasi i-CHAT. Awalnya *Research Development Center* (RDC) dan *Community Development Center* (CDC) Telkom melakukan kunjungan ke SLB-SLB Tunarungu di seluruh Indonesia lalu RDC dan CDC melakukan sosialisai kepada guru-guru SLB untuk memperkenalkan program aplikasi i-CHAT ini dan meminta tanggapan dari guru-guru SLB, tidak itu saja RDC dan CDC Telkom juga membagikan DVD i-CHAT secara gratis. Dari proses sosialisasi tersebut program aplikasi i-CHAT ini mendapatkan tanggapan yang positif dari guru-guru SLB, bahkan Telkom memberikan komputer kepada SLB yang terpilih karena kurangnya fasilitas komputer di SLB tersebut. Telkom tidak hanya melakukan sosialisasi tetapi membuat aplikasi jejaring social Facebook untuk sarana komunikasi dan pemberitaan kegiatan i-CHAT di group facebook tersebut.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Proses Pencitraan Program CSR Melalui Aplikasi i-CHAT di PT Telekomunikasi Bandung**

Proses pencitraan perusahaan adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat memiliki beberapa citra yang berbeda-beda di mata publik yang berbeda-beda pula. Kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan bisa disebut juga dengan pencitraan. Untuk mengetahui citra

seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut.

Peneliti memahami bahwa suatu kesan yang timbul dalam diri seseorang sebagai hasil dari pemahaman yang terbentuk dari pengalaman dan pengetahuannya dalam menilai atau memandang sebuah organisasi atau perusahaan tersebut. Namun, pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, melainkan wujudnya bisa dirasakan dari hasil pekerjaan, yaitu baik atau buruknya, seperti tanggapan baik atau buruk dan positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.

*Image* (citra) yang baik dan *powerful* merupakan harta yang tak ternilai bagi perusahaan manapun karena citra perusahaan yang handal, kuat dan kokoh akan memberikan banyak sekali manfaat sebagaimana yang dikemukakan oleh Siswanto Sutojo dalam Arafat (2006 :12) sebagai berikut :

a. *Mid and long term sustainable competition position*

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan barang maupun jasa, dengan memiliki *corporate image* yang positif maka hal ini dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan. Citra perusahaan yang baik dan kuat akan tumbuh menjadi “kepribadian” perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan saingan tidak akan mudah menjiplak apa yang kita lakukan.

b. *An insurance for adverse time*

Ketika sebuah perusahaan berada pada masa kritis dan terlilit oleh masalah dan tercium oleh pihak media massa, maka dalam waktu singkat masyarakat luas akan mengetahuinya. Oleh karena perusahaan memiliki *image* yang baik, maka sebagian besar masyarakat dapat memahami dan memaafkan kesalahan yang dialami oleh perusahaan tersebut yang menyebabkan mereka krisis.

c. *Attracting the best executives available*

Perusahaan yang memiliki citra positif tidak akan pernah mendapat kesulitan yang berarti dalam merekrut karyawan-karyawan yang handal.

d. *Increasing the effectiveness of marketing instrument*

Dalam banyak kejadian, *image* baik perusahaan menunjang efektifitas strategi pemasaran produk. Pencitraan positif akan membuat konsumennya semakin *loyal* dan memiliki harapan ketika perusahaan akan menerbitkan produk atau merek baru.

e. *Cost saving*

Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, perusahaan dengan citra positif akan mudah dalam merekrut karyawan handal sehingga mengakibatkan perusahaan tidak perlu mengeluarkan dana ekstra untuk proses *recruitment* dan *training* bagi karyawan tersebut. Tidak hanya itu, perusahaan hanya membutuhkan usaha dan biaya yang lebih sedikit untuk mempromosikan produk mereka ke pasar (khalayak).



Citra sebuah perusahaan berakar dari kepercayaan yang diberikan secara individu terhadap sebuah organisasi atau perusahaan yang berupa pandangan tertentu. Hal ini berkaitan dengan persepsi yang dimiliki oleh seseorang mengenai organisasi atau perusahaan tersebut. Citra yaitu tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dalam hubungan masyarakat atau biasa disebut dengan *Public Relations*. (Ruslan, rosady 1998).

Dalam kaitannya proses pencitraan PT Telkom Bandung ini bertujuan untuk mendukung pengembangan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan, sehingga antara perusahaan dan masyarakat dapat tercipta hubungan yang serasi, seimbang dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma dan budaya masyarakat setempat yang diwujudkan dalam bentuk program tanggung jawab sosial dan lingkungan atau program *Corporate Social Responsibility (CSR)* melalui program aplikasi i-CHAT ini.

PT Telkom telah melaksanakan program aplikasi i-CHAT dengan tanggapan yang positif baik dari kalangan tunarungu maupun dari guru-guru SLB. Sebagai bentuk komitmen, PT Telkom menginginkan dengan adanya i-CHAT diharapkan dapat membantu kalangan tunarungu untuk dapat berkomunikasi dengan lebih baik. Untuk para guru SLB, aplikasi ini dapat membantu mereka dalam kegiatan mengajar anak didiknya. Selain itu, aplikasi ini juga dapat bermanfaat bagi keluarga anak tunarungu yang ingin belajar bahasa isyarat sehingga dapat berkomunikasi dengan anak tunarungu.

#### 4.4.2 Cara PT Telekomunikasi Bandung dalam Menyelesaikan Kendala Yang Terjadi Saat Melakukan Program Aplikasi I-CHAT

Perusahaan merupakan salah satu unit bisnis yang keberadaannya tak dapat dilepas dari lingkungan masyarakat sekitar. Untuk itu, eksistensi perusahaan harus sesuai (*congruence*) dengan harapan masyarakat sekitar. Menurut Hummels (1998) dalam Hadi (2011:103), *Stakeholder are individuals and groups who have legitimate claim on the organization to participate in the decision making process simply because they are affected by the organization's practices, policies and action* (Stakeholder adalah individu dan kelompok yang memiliki klaim yang sah pada organisasi untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan karena mereka dipengaruhi oleh praktik-praktek, kebijakan dan tindakan organisasi).

Rhenald Kasali (2005) dalam Hadi (2011:104) menjelaskan bahwa *Stakeholder Internal* adalah *stakeholder* yang berada di dalam lingkungan organisasi/perusahaan/instansi, misalnya karyawan, manajer dan pemegang saham (*shareholder*). *Stakeholder Eksternal* adalah *stakeholder* yang berada di luar lingkungan organisasi/perusahaan/instansi, seperti penyalur, masyarakat, pemerintah, dan lain sebagainya.

Dalam program aplikasi i-CHAT ini *Stakeholder* sangat berpengaruh untuk berjalannya program tersebut, seperti yang dijelaskan di atas *Stakeholder Internal* dalam program aplikasi i-CHAT yaitu Manajer *Community Development Center* dan Manajer *Research and development Center*, sedangkan *Stakeholder Eksternal* yaitu masyarakat atau yang menerima aplikasi i-CHAT ini.

Dalam keterkaitannya dengan membangun citra, *Community Development Center* merupakan salah satu komunikasi dua arah yang dilakukan oleh perusahaan terhadap publiknya guna menciptakan citra yang positif bagi PT Telkom. Dalam melakukan komunikasi dua arah dengan publik, terutama publik eksternal, *Community Development Center* membutuhkan kualitas komunikasi. Kualitas yang dilakukan PT Telkom dengan pihak luar ditentukan kualitas komunikasi eksternal. Komunikasi eksternal yang berjalan baik akan membentuk *public relationship* yang baik terhadap pihak di luar perusahaan, yang selanjutnya akan membentuk citra positif atas PT Telkom.

Komunikasi dua arah yang dilakukan PT. Telkom yaitu dengan mendatangi langsung lokasi SLB untuk dapat memberikan gambaran dengan lengkap bagaimana i-CHAT di implementasikan serta dapat melakukan pendampingan secara langsung untuk membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi SLB tersebut dalam mengimplementasikan i-CHAT. PT. Telkom melakukan komunikasinya dengan cara bersosialisasi dan melakukan *follow up* guna untuk mengetahui masalah atau kendala-kendala apa saja yang dihadapi dan langsung menindaklanjutinya sesuai keluhan yang diberikan oleh guru-guru.

#### **4.4.3 Langkah-langkah PT Telekomunikasi Bandung Menjalinkan Hubungan dalam Program Aplikasi i-CHAT**

Cara yang digunakan oleh PT Telekomunikasi Bandung untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan dengan usaha yang

dilakukan untuk membangun hubungan baik dengan komunitas atau masyarakat yang terkait dengan kegiatannya agar dapat menguntungkan perusahaan dengan memajukan, memberdayakan, serta memberi perubahan ke arah yang lebih baik kepada komunitas-komunitas tersebut disebut dengan *Community Relations*. Untuk menjadi *Community Development* yang efektif, dapat tercapai apabila dilakukan dalam jangka waktu yang panjang, direncanakan dengan baik, didukung oleh anggota komunitas, serta memberikan manfaat bagi komunitas.

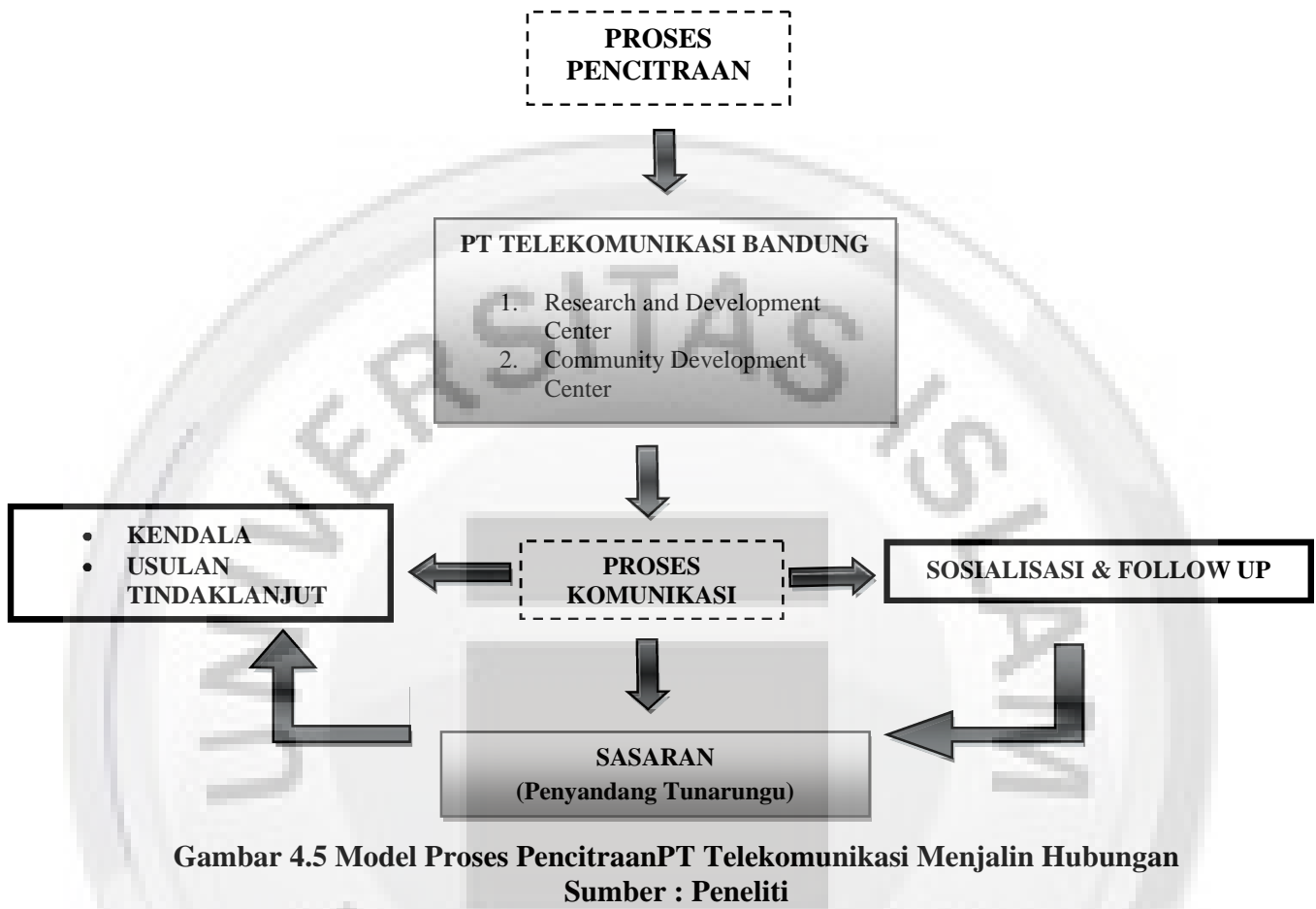
Harapan masyarakat terhadap program aplikasi i-CHAT PT. Telekomunikasi Bandung sangat positif. Hal itu karena melihat perusahaan yang besar harapannya dapat memberikan bantuan secara luas bagi masyarakat. Harapan masyarakat terhadap bantuan perusahaan dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel 4.4 Harapan Masyarakat Dalam Program Aplikasi i-CHAT PT. Telekomunikasi Bandung**

No	Masyarakat	Harapan
1	Orang tua murid, dan Pegawai Telkom	Lebih meningkatkan sosialisasi i-CHAT dari kalangan tunarungu maupun guru SLB di kota kabupaten atau daerah-daerah terpencil.
2	Guru SLB, Orang tua murid, dan Pegawai Telkom	Pengembangan aplikasi i-CHAT versi <i>mobile</i>
3	Pegawai Telkom	Kerja sama antara Telkom dengan Kementerian Pendidikan Nasional merupakan suatu hal yang penting demi menjamin <i>sustainability</i> dari implementasi i-CHAT sebagai program CSR.

Sumber: Peneliti

Dari sebuah proses pencitraan timbul hubungan keterkaitan satu sama lain dan beberapa kendala yang dihadapi, Berikut adalah model proses pencitraan untuk menjalin hubungan dengan masyarakat :



Model di atas menunjukkan bagaimana proses pencitraan PT Telekomunikasi Bandung kepada masyarakat khususnya para penyandang tunarungu dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) program aplikasi i-CHAT, berawal dari komitmen Telkom untuk mendukung pengembangan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan. Saat ini belum banyak program CSR di bidang Pendidikan yang dilakukan khusus untuk Sekolah Luar Biasa (SLB). Dengan kehadiran aplikasi i-CHAT sebagai solusi pembelajaran bahasa bagi murid-murid

berkebutuhan khusus dalam pendengaran, guru SLB, dan Orang tua murid. Anak berkebutuhan khusus dalam pendengaran memiliki hak yang sama dalam memperoleh pendidikan.

Dari sanalah perusahaan mulai tertarik untuk membuat suatu aplikasi untuk penyandang tunarungu agar dapat berkomunikasi lebih baik. Adanya sosialisasi dan *follow up* yang bertujuan untuk menyampaikan pesan yang inovatif agar terbentuknya komunikasi dimana kerjasama bisa tercipta dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga maksud dan tujuan yang diinginkan dapat tercipta, kendala yang terjadipun dapat dengan mudah ditindaklanjuti karena sudah adanya rasa saling percaya. Dengan berjalannya proses pencitraan yang baik sasaran dan tujuan akan tercapai, hubungan baik dengan masyarakatpun dapat tercipta sehingga ketika perusahaan menemukan kendala akan mudah dalam menyelesaikannya karena mendapat dukungan dari masyarakat terutama dari guru-guru SLB dan orang tua murid.