

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan dan menganalisis hasil penelitian mengenai “Proses Operasional *Public Relations* dalam Program CSR “*Broadband Learning Center*” Oleh CDC PT. Telkom Tbk. Untuk Pengadaan Laboratorium IT PAUD Al Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung”. Pada bab ini juga akan dibahas mengenai jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam identifikasi masalah.

Hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini mengenai proses operasional *public relations* yang terdiri dari beberapa tahap. Adapun tahap dari proses operasional *public relations* yang akan dibahas yaitu *Defining Public Relations Problems, Planning and Programming, Taking Action and Communicating*, dan *Evaluating The Program*.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang hanya menggambarkan atau memaparkan peristiwa atau situasi yang terjadi di lokasi penelitian. Populasi yang dipilih penulis dalam penelitian ini adalah Unit yang secara langsung terlibat dalam program yaitu *Community Development Center* (CDC). Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena sample yang dijadikan objek penelitian merupakan sample yang dengan sengaja dipilih penulis sesuai dengan kriteria dan kebutuhan penelitian.

#### 4.1 Analisis Deskriptif Data Responden

Pada deskriptif data responden ini penulis memaparkan nama, jenis kelamin, pekerjaan, dan jabatan responden berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh oleh penulis. Tujuannya agar penulis memperoleh data untuk keperluan penelitian dan juga untuk kemudahan penelitian penulis. Adapun data responden tersebut, antara lain:

1. Nama Responden : Abuhari Suki  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : PT. Telkom Tbk.  
Jabatan : Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC
2. Nama Responden : Heri Wiyono  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : PT. Telkom Tbk.  
Jabatan : Manager Anggaran Bina Lingkungan CDC
3. Nama Responden : Asep Hermawan  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : PT. Telkom Tbk.  
Jabatan : Senior Manager Bina Lingkungan CDC
4. Nama Responden : Sunarto  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : PT. Telkom Tbk.  
Jabatan : General Manager KOPEGTEL KP

5. Nama Responden : Yuyu Nurina Indawati  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : PAUD Al-Hidayah  
 Jabatan : Ketua POS PAUD Al-Hidayah
6. Nama Responden : Endang Carman  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Pekerjaan : PAUD Al-Hidayah  
 Jabatan : Ketua DKM Al-Hidayah
7. Nama Responden : Tati Maryati  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
 Jabatan : -

## 4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian

### 4.2.1 Tahap *Defining Public Relations Problems* dalam Program CSR “Broadband Learning Center” Oleh CDC PT. Telkom Tbk.

Pada tahap *defining public relations problems* akan dibahas mengenai pengamatan di lapangan berupa latar belakang pembuatan program, opini masyarakat, tanggapan mengenai opini masyarakat, pengumpulan data, dan pihak-pihak yang terlibat dalam penetapan keputusan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Yulianita bahwa “pada tahap ini *public relations* lebih mengarah pada upaya selain pengumpulan data juga penetapan permasalahan yang dapat terobservasi oleh pejabat *Public Relations Officer*” (Yulianita, 2003: 121). Lebih

jauh dalam tahap ini juga berfungsi “untuk mengetahui opini, sikap, maupun perilaku publik yang ditujukan terhadap policy perusahaan yang telah, sedang, atau akan dijalankan. Jadi pada tahap ini PRO harus dapat menganalisis situasi dalam rangka menjawab “Apa yang terjadi saat ini?”” (Yulianita, 2003: 121).

#### 4.2.1.1 Pengamatan di Lapangan

Dalam melakukan pengamatan di lapangan untuk program “*Broadband Learning Center*”, unit *Community Development Center* melakukan hubungan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan CDC serta untuk kebutuhan pelaksanaan kegiatannya.

Setelah penulis melakukan penelitian dapat diketahui latar belakang pembuatan program “*Broadband Learning Center*”, terutama untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Distribusi Bina Lingkungan, Abuhari Suki mengatakan bahwa:

Alasan mengapa program ini dibuat, khususnya di daerah terpencil dan daerah perbatasan untuk masalah teknologi dan internet masih sangat terbatas. Tidak hanya untuk masyarakat di pinggiran saja, tapi juga di perkotaan juga. Sehingga Telkom terpenggil untuk membuat satu program yang bisa memberdayakan masyarakat.<sup>1</sup>

Selain itu beliau menambahkan bahwa program ini tidak hanya untuk masyarakat yang ada di pinggiran saja, melainkan juga di perkotaan yang terdiri dari anak-anak sekolah SD, SMP, dan SMA. Tujuannya tentu untuk membantu

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

masyarakat dalam menunjang pendidikan, terutama untuk pendidikan di dunia IT dan internet yang saat ini perkembangannya semakin pesat.

Sejak terbitnya kebijakan Telkom mengenai kegiatan CSR, Telkom selalu fokus di bidang pendidikan yang memang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Hal ini sesuai dengan program pemerintah yang mengeluarkan kebijakan mengenai tanggung jawab sosial perusahaan. Adapun kebijakan itu tercantum dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, khususnya pasal 74 mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan. Berkaitan dengan kebijakan, Senior Manager Bina Lingkungan Asep Hermawan menambahkan bahwa:

Salah satu alasan Telkom meluncurkan program BLC juga karena Telkom berpijak pada keputusan perusahaan yang terdapat dalam Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan. Dimana dinyatakan pembentukan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Sedangkan BLC sendiri merupakan program Bina Lingkungan yang termasuk dalam bidang pendidikan.<sup>2</sup>

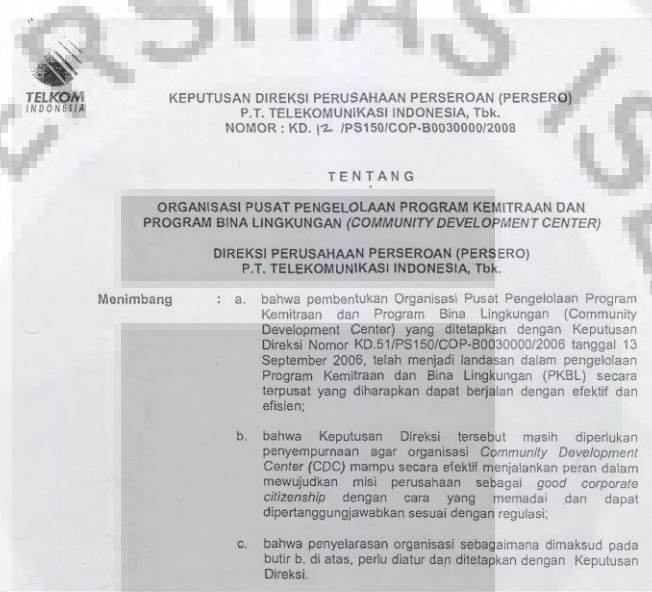
Dari kedua latar belakang yang telah responden jelaskan di atas, penulis berpendapat bahwa program “*Broadband Learning Center*” ini program yang bagus untuk dilaksanakan. Jika melihat dari jenis programnya yang berupa pemberian bantuan murni, di mana program ini merupakan salah satu jenis program CSR yang membantu masyarakat dalam perkembangan teknologi. Selain itu, penulis juga menganalisis bahwa program “*Broadband Learning Center*” ini merupakan salah satu dari sekian program bidang pendidikan yang dijalankan oleh CDC. Seperti yang penulis ketahui bahwa Program Bina Lingkungan CDC terdiri tujuh jenis bantuan yaitu bantuan pendidikan dan pelatihan, bantuan sarana

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

ibadah, bantuan sarana umum, bantuan kesehatan masyarakat, bantuan pelestarian alam, bantuan korban bencana alam, serta pengentasan kemiskinan.

Untuk mempertegas jawaban penelitian dan analisis penulis, penulis telah memperoleh bukti dokumen mengenai Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telkom yang menjadi landasan Telkom meluncurkan program “*Broadband Learning Center*”, yaitu:



Sumber: Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom

**Gambar 4.1**  
**Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO)**

Pada gambar di atas penulis menganalisis bahwa program “*Broadband Learning Center*” yang termasuk ke dalam CSR, merupakan program bidang pendidikan yang dimiliki oleh Bina Lingkungan CDC Telkom. Dalam meluncurkan program tersebut, CDC Telkom khususnya program Bina Lingkungan berpijak pada Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Lebih jelasnya penulis beranggapan bahwa dengan munculnya Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan, setiap perusahaan yang berbadan hukum PT wajib melakukan CSR pada kegiatan perusahaannya. Hal tersebut menjadikan Telkom untuk meluncurkan program “*Broadband Learning Center*” sebagai kegiatan CSR perusahaan. Seperti regulasi CSR yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas Pasal 74 ayat 1, yang menyatakan “Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan” (dalam Untung, 2008: 89).

#### **4.2.1.2 Opini Masyarakat**

Dari tahap sebelumnya telah diketahui bahwa program ini berawal dari keinginan Telkom untuk memberdayakan masyarakat, tentunya dalam mencari opini tidak terlepas dari pandangan masyarakat terhadap PT. Telkom Tbk. Seperti yang diungkapkan Asep Hermawan dalam wawancara dengan penulis, bahwa “Opini masyarakat selama ini adalah Telkom merupakan salah satu perusahaan yang selalu membantu pendidikan masyarakat melalui kegiatan CSR”.<sup>3</sup>

Penulis menganalisis bahwa opini masyarakat tersebut dijadikan tolak ukur dalam mempertimbangkan kebijakan yang hendak dilakukan. Perusahaan yang sudah seharusnya memberdayakan masyarakat, pada prinsipnya memperhatikan pandangan masyarakat terhadap perusahaan. Opini itu juga yang menjadikan perusahaan lebih fokus dalam kegiatan sosial, bukan hanya mencari keuntungan semata. Hal tersebut dikarenakan bahwa “Masyarakat bukan lagi

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014



dipandang sekedar kumpulan konsumen yang akan membeli produk yang dihasilkan organisasi, melainkan juga bisa menjadi mitra bagi keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya” (Iriantara, 2004: 48). Dalam arti lain, masyarakat bukan hanya dianggap sebagai publik eksternal yang tidak berpengaruh. Hal tersebut dikarenakan menurut penulis, masyarakat merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian perusahaan.

#### 4.2.1.3 Menanggapi Opini Masyarakat

Setelah mencari dan menemukan opini masyarakat, kemudian Telkom khususnya Unit Bina Lingkungan CDC memberikan tanggapan atau solusi atas opini yang telah diperoleh. Hal tersebut dikarenakan “Kemampuan dalam mencari alternatif solusi yang tepat untuk dilaksanakan sebelum opini masyarakat tersebut mempengaruhi kebijakan organisasi” (Ruslan, 2004: 50). Sesuai dengan ungkapan di atas, Abuhari Suki mengatakan bahwa “Setelah kita mendapatkan opini atau pandangan masyarakat, kita berupaya mempertahankan pandangan tersebut untuk menjadikan Telkom sebagai perusahaan yang selalu membantu masyarakat”.<sup>4</sup>

Dalam menanggapi opini masyarakat, program “*Broadband Learning Center*” merupakan salah satu upaya Telkom dalam menunjang pendidikan. Adapun program tersebut dilakukan Telkom melalui Unit CDC dimana bidang pendidikan adalah salah satu bagian dari program Bina Lingkungan CDC Telkom. Penulis juga melihat bahwa program “*Broadband Learning Center*” ini sesuai dengan visi misi Telkom yang ingin memberdayakan masyarakat.

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014



Selain itu, dengan hadirnya program “*Broadband Learning Center*” masyarakat sangat terbantu dalam pembelajaran pendidikan. Seperti hasil wawancara yang telah penulis peroleh mengenai opini masyarakat dalam pembuatan “*Broadband Learning Center*”, bahwa:

Fasilitas dari Telkom berupa komputerisasi sangat membantu karena saat ini sudah era perkembangan teknologi. Bantuan dari Telkom membantu proses belajar dan mengajar Pendidikan Anak Usia Dini, karena sudah sesuai dengan program dimana cara pengajaran anak didik bukan hanya formal saja tetapi termasuk informal.<sup>5</sup>

Dalam hasil wawancara di atas penulis beranggapan bahwa teknologi dan internet telah menjadi landasan pendidikan sejak usia dini. Dengan adanya teknologi yang memadai, maka pendidikan akan lebih baik dan pembelajaran di sekolah pun akan lebih efektif. Selain itu, teknologi dan internet yang semakin berkembang juga seharusnya menjadi minat anak usia dini untuk lebih cepat dalam memahami dunia pendidikan.

#### **4.2.1.4 Pengumpulan Data**

Setelah melakukan pengamatan di lapangan yang berupa latar belakang pembuatan program dan mencari opini masyarakat serta menanggapi opini masyarakat, maka selanjutnya yang dilakukan adalah mengumpulkan data sesuai dengan fakta yang ada. Penulis mengingatkan kembali seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa dalam melakukan pengumpulan data terdapat dua metode yang dikemukakan oleh Cutlip, Center and Broom, yaitu *Informal Methods* dan *Formal Methods*.

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Endang Carman, Ketua DKM Al-Hidayah Bandung, 03 Juni 2014

Berkaitan dengan kedua metode tersebut, dalam hal ini CDC Telkom memperoleh data yang sesuai dengan fakta yaitu adanya proposal bantuan yang diajukan oleh pihak yang bersangkutan. Adapun pihak yang dimaksud yaitu PAUD Al-Hidayah sebagai pihak yang mengajukan proposal untuk bantuan perangkat komputer dalam program “*Broadband Learning Center*”. Hal tersebut dikemukakan oleh Manager Distribusi, Abuhari Suki yang mengatakan “Data yang kita peroleh berupa proposal, dimana proposal itu diajukan oleh pihak PAUD Al-Hidayah sendiri yang memang mengajukan bantuan kepada kita”.<sup>6</sup>

Dengan begitu, dapat dilihat bahwa dalam pengumpulan data CDC Telkom melakukannya melalui *Informal Methods* (Metode Informal). Hal tersebut dikarenakan CDC Telkom memperoleh data yang berasal dari pihak yang bersangkutan, dimana menurut penulis pihak tersebut merupakan sumber-sumber yang dianggap kredibel. Selain itu, tidak adanya pengumpulan data secara *Formal Methods* (Metode Formal) karena dalam analisis penulis tidak adanya penelitian atau riset langsung secara formal yang dilakukan CDC Telkom. Mengaitkan hal tersebut, Abuhari Suki menambahkan bahwa “tidak ada riset khusus, kita melakukan sesuai dengan proposal yang diajukan saja”.<sup>7</sup>

Melihat dari pengumpulan data yang diungkapkan oleh responden, penulis menginterpretasikannya ke dalam dua metode. Adapun kedua metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Informal Methods

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

Metode Informal, merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh praktisi public relations dalam upaya mengumpulkan data sesuai dengan fakta. Untuk kegiatan ini dibagi dalam dua hal yakni melalui pengumpulan data primer dan data sekunder.

## 2. Formal Methods

Metode formal dari kegiatan public relations dengan cara melakukan proses penelitian secara formal. proses penelitian dilakukan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data yang ada dalam kaitannya dengan permasalahan Public Relations (dalam Yulianita, 2003: 121&128).

Sedangkan untuk jenis datanya, karena data yang diperoleh berupa proposal yang diajukan oleh pihak yang bersangkutan langsung maka penulis menganalisis bahwa data tersebut termasuk ke dalam data primer. Seperti yang dikemukakan Cutlip, Center and Broom dalam Informal Methods:

### a. Data Primer

Untuk pengumpulan data primer dapat dilakukan langsung dari sumber-sumber data misalnya: dari seorang tokoh masyarakat, public figure, konsultan, ulama, pendeta, penasehat, guru, pejabat pemerintah, bahkan mungkin tukang becak. Pada prinsipnya mereka adalah orang-orang yang dianggap sebagai sumber-sumber informasi yang kredibel dan mengetahui permasalahan, terutama di bidangnya masing-masing dan dapat memberikan keterangan yang diperlukan dan relevan dengan organisasi atau perusahaan kita. Beberapa kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pengumpulan data dengan cara metode informal melalui data primer, yakni sbb.: “Personal Contacts, Key Informants, Community Forums and Focus Groups, Advisory Committees and Boards, The Ombudsman, Call in Telephone Lines, Mail Analysis, Field Reports, Media Content Analysis”.

### b. Data Sekunder

Pada data sekunder pengumpulan data dilakukan terhadap mereka yang telah mengolah dari data langsung tersebut berupa tulisan atau laporan yang sudah dipublikasikan misalnya dari buku-buku, skripsi-skripsi mahasiswa, laporan-laporan hasil penelitian yang dianggap sah, surat-surat kabar, majalah, jurnal ilmiah, dan sebagainya (dalam Yulianita, 2003: 121-128).

Dari penjelasan di atas penulis menganalisis bahwa dalam pengumpulan data CDC Telkom melakukannya dengan Informal Methods melalui data primer.

Hal tersebut dikarenakan Telkom mengumpulkan data sesuai dengan fakta yang ada dan tidak melakukannya dengan riset secara formal. Kemudian untuk data primer pun dikarenakan data yang diperoleh berasal dari sumber-sumber yang dianggap kredibel. Tidak seperti data sekunder, dimana data sekunder berasal dari data yang pernah diolah sebelumnya.

#### 4.2.1.5 Pihak-pihak yang Terlibat dalam Penetapan Keputusan

Dalam memutuskan sasaran yaitu PAUD Al-Hidayah sebagai objek yang menerima bantuan program “*Broadband Learning Center*”, tentunya terdapat pihak-pihak yang terlibat dalam penetapan keputusan tersebut. Adapun pihak-pihak tersebut tidak terlepas dari unit yang memang bersangkutan langsung yaitu *Community Development Center* (CDC). Seperti yang dikemukakan dalam wawancara, bahwa:

- Pihak yang terlibat dalam keputusan tentu saja kita semua dari CDC. Karena proposal diajukan kepada kita dan kita lah yang memutuskan apakah proposal itu diterima atau tidak. Memang ada beberapa jabatan seperti Sekretariat, Senior Manager, Manager Distribusi dan Evaluasi, sampai pada Keuangan yang mengeluarkan anggarannya.<sup>8</sup>

Dari jawaban di atas dapat dilihat bahwa pihak yang terlibat dalam penetapan keputusan adalah pihak yang bersangkutan dalam pemberian bantuan, terutama untuk PAUD Al-Hidayah dimana pihak itu adalah CDC Bina Lingkungan. Penulis juga setuju bahwa dalam setiap kegiatan harus dilaksanakan oleh pihak yang bersangkutan yang memang memahami kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Namun dalam analisis penulis, penetapan keputusan dalam program “Broadband

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

Learning Center” ini harus melewati beberapa jabatan yang nantinya sampai pada jabatan yang mengeluarkan anggaran bantuan.

#### **4.2.2 Tahap Planning and Programming dalam Program CSR “Broadband Learning Center” Oleh CDC PT. Telkom Tbk.**

Dalam tahap *planning and programming* akan dibahas mengenai proposal kegiatan, tujuan kegiatan, pelaku dan sasaran kegiatan, tujuan kegiatan, pesan yang akan disampaikan dalam kegiatan, bentuk komunikasi yang digunakan dalam kegiatan, media yang digunakan dalam kegiatan, efek yang ingin dicapai dalam kegiatan, dan schedule serta anggaran kegiatan.

Pada tahap ini *public relations* melakukan perencanaan dan menentukan strategi yang akan dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan. Seperti pernyataan berikut:

— Planning : secara sederhana dapat diartikan sebagai perencanaan, yaitu perincian secara teratur dan berurutan tentang langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Programming : acara/susunan acara, yaitu perincian waktu atau timing secara teratur dan menurut urutan tertentu tentang pelaksanaan langkah demi langkah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan pada planning (Yulianita, 2003: 132-133).

Tahap *planning and programming* ini sangat menentukan suksesnya program “Broadband Learning Center” yang dilakukan CDC Telkom, khususnya untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot. Oleh karena itu, dalam melakukan tahap *planning and programming* ini CDC Telkom harus menyesuaikannya pada data dan fakta yang telah diperoleh dari tahap *Defining Public Relations Problems*.

#### 4.2.2.1 Proposal Kegiatan

Seperti yang telah dijelaskan dalam tahap *Defining Public Relations Problems*, bahwa program “*Broadband Learning Center*” ini adalah gagasan Telkom yang ingin memberdayakan masyarakat dalam menunjang pendidikan. Namun proposal untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini bukan berasal dari Telkom, melainkan pihak PAUD Al-Hidayah sendiri yang mengajukan proposal kepada CDC Telkom. Untuk menegaskan pernyataan tersebut, penulis telah memperoleh hasil wawancara dengan pihak PAUD Al-Hidayah mengenai alasan pengajuan proposal, bahwa:

— Kami sebagai kepengurusan PAUD Al-Hidayah sudah mengetahui program Telkom seperti ini. Dengan melihat banyaknya kekurangan yang kami miliki, maka kami dari kepengurusan POS PAUD Al-Hidayah mengajukan proposal kepada Telkom dengan harapan dapat membantu anak didik kami agar dimudahkan dalam pembelajaran.<sup>9</sup>

— Adapun proposal tersebut dibuat oleh pihak PAUD Al-Hidayah yang kemudian diberikan langsung kepada CDC Telkom, yang berada di kantor pusat Jalan Japati No. 1 Bandung. Dalam hal ini penulis telah memperoleh bukti lembar pengesahan proposal yang diajukan PAUD Al-Hidayah, dengan kesepakatan beberapa pihak sebagai berikut:

---


<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Yuyu Nurina Indawati, Ketua PAUD Al-Hidayah Bandung, 03 Juni 2014

PENDIDIKAN ANAK USIA DINI ( PAUD )  
AL – HIDAYAH  
Sekretariat : Jln. Moch. Rahmat Djayadinata no. 115 – RT04 / RW05  
Desa / Kec. Dayeuhkolot – Kabupaten Bandung 40258  
Telp. 022-5233026

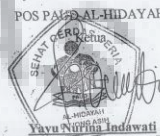
---

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PROPOSAL**  
**PENGAJUAN BANTUAN ALAT**  
**PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD)**

Dayeuhkolot, 25 Oktober 2013  
POS PAUD AL-HIDAYAH

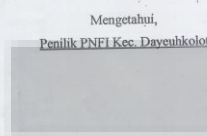


DKM Al-Hidayah  
Endang Carman



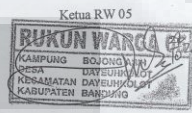
Dayeuhkolot, 25 Oktober 2013  
POS PAUD AL-HIDAYAH  
Yayu Nurina Indawati

Mengetahui,  
Penilik PNFI Kec. Dayeuhkolot

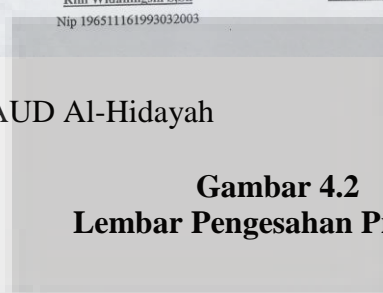


Rini Widaningsih S,Sn  
Nip 196511161993032003

Ketua RW 05



Ending Sri Mulyadi



Sumber: Ketua POS PAUD Al-Hidayah

**Gambar 4.2**  
**Lembar Pengesahan Proposal**

Pada lembar pengesahan di atas dapat dilihat bahwa proposal diajukan pada tanggal 25 Oktober 2013 oleh PAUD Al-Hidayah. Adapun proposal tersebut diajukan dengan persetujuan dari beberapa pihak, antara lain dari Yayu Nurina Indawati sebagai Ketua PAUD Al-Hidayah, Endang Carman sebagai DKM Al-Hidayah, Ending Sri Mulyadi sebagai Ketua RW 05, dan Rini Widaningsih S,Sn sebagai Pemilik PNFI Kec. Dayeuhkolot yang pada saat itu tidak dapat menandatangani lembar pengesahan proposal.

Kemudian setelah proposal tersebut diberikan kepada pihak yang bersangkutan, dalam waktu kurang lebih satu bulan pihak PAUD Al-Hidayah



mendapat respon mengenai proposal yang telah diajukan. Hal tersebut dipertegas oleh CDC Telkom, yaitu:

Setiap proposal yang masuk ke kami, akan kami proses lebih lanjut. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan, salah satunya syarat-syarat yang memang harus dipenuhi pihak yang mengajukan. Proses tersebut biasanya sekitar satu bulan, yang kemudian akan kami konfirmasi kembali kepada pihak yang bersangkutan.<sup>10</sup>

Dalam proses satu bulan tersebut proposal harus melewati beberapa jabatan yang terdapat di CDC sehingga sampai pada diterimanya proposal untuk bantuan. Dalam hal ini Senior Manager Asep Hermawan memaparkan bahwa:

Pertama, proposal masuk ke agenda Sekretariat. Dari agenda kemudian melewati pimpinan yang dalam hal ini Senior General Manager CDC. Setelah itu, disposisi biasanya di evaluasi dan di cek kembali. Dari sini lari ke Senior Manager Bina Lingkungan untuk di evaluasi lagi dan diproses lebih lanjut. Kemudian masuk ke dua manager yang ada di Bina Lingkungan yaitu Manager Evaluasi dan Manager Distribusi. Kalau sudah di evaluasi oleh Manager Evaluasi, lalu lari ke Manager Distribusi untuk membuat surat penetapannya. Setelah itu masuk lagi ke Senior Manager Bina Lingkungan. Kemudian terakhir akan diminta persyaratan yang diperlukan serta kwitansi dan foto copy rekening.<sup>11</sup>

Dari proses di atas dapat dilihat bahwa untuk penetapan keputusan proposal memerlukan proses yang cukup lama, karena harus melewati beberapa tahap yang setiap tahapnya harus dievaluasi ataupun dicek kembali. Selain itu penulis beranggapan bahwa waktu satu bulan tersebut sangatlah wajar untuk setiap penetapan keputusan proposal.

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

#### 4.2.2.2 Pelaku dan Sasaran Kegiatan

Di dalam sebuah kegiatan tentu saja terdapat pelaku dan sasaran yang ditunjuk, karena apabila dalam sebuah kegiatan tidak terdapat pelaku dan sasaran maka kegiatan tidak akan dapat berjalan. Hal tersebut dipertegas oleh Yulianita, bahwa “Untuk mencapai target secara efektif, harus pula ditetapkan secara jelas publik yang manakah yang dijadikan sasaran strategis dari kegiatan komunikasi, juga siapa komunikator yang dianggap kredibel dalam memberikan kontribusi terhadap target yang akan dicapai” (Yulianita, 2003: 134).

Pelaku dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Namun lebih khususnya yaitu Unit *Community Development Center* (CDC) Bina Lingkungan sebagai pihak yang mengeluarkan anggaran biaya, dan KOPEGTEL kantor perusahaan sebagai pihak yang membeli perangkat komputer serta pihak yang memberikan langsung bantuan tersebut. Namun dalam hal ini Abuhari Suki mengatakan “Kalau bantuan yang tidak terlalu besar mengeluarkan biaya, hanya kita saja yang berperan. Tapi kalau mengeluarkan biaya yang besar, biasanya kita bekerjasama dengan anak perusahaan”.<sup>12</sup>

Dari penjelasan tersebut penulis menganalisis, bahwa kegiatan yang tidak mengeluarkan biaya tidak besar membutuhkan pelaku yang banyak karena dapat ditangani oleh satu pihak saja. Tidak seperti kegiatan yang mengeluarkan biaya besar di mana memerlukan pelaku dari beberapa pihak untuk menangani kegiatan. Tujuannya menurut penulis untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan.

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom

Sedangkan sasaran dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah adalah murid-murid dari PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung yang menerima dan memanfaatkan fasilitas yang diberikan.

#### 4.2.2.3 Tujuan Kegiatan

Untuk menentukan tujuan tentu saja harus diketahui apa yang ingin dicapai dengan kegiatan ini. Sesuai yang dikemukakan oleh Yulianita, bahwa “apakah yang hendak dicapai dengan komunikasi itu. Kalau tujuan itu tidak dicapai sekaligus, maka tujuan harus dibagi dalam beberapa tahap: tujuan pertama, kedua, ketiga, dan seterusnya” (Yulianita, 2003: 134).

Dalam melaksanakan program “*Broadband Learning Center*” yang ditujukan untuk Pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, tentunya terdapat tujuan yang menjadi sebab dilaksanakannya program tersebut. Adapun hasil wawancara mengenai tujuan program tersebut, yaitu:

Terutama untuk pembelajaran anak-anak yang masih belum tahu, paling tidak bisa belajar untuk mengenal dunia IT dan internet. Karena saat ini perkembangan teknologi semakin meningkat dengan hadirnya internet. Oleh karena itu, jangan sampai kita tertinggal oleh perkembangan itu. Kemudian juga IT dan internet memang sudah terbukti sebagai penunjang pendidikan yang sangat multifungsi.<sup>13</sup>

Selain itu, “*Broadband Learning Center*” sebagai salah satu program CSR yang dimiliki Telkom merupakan program yang murni memberikan bantuan kepada masyarakat. Namun, dengan pemberian bantuan tersebut masyarakat akan lebih mengenal internet yang memang salah satu bagian dari penjualan

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

perusahaan. Dengan digunakannya internet, maka perusahaan akan memperoleh masukan dan keuntungan. Jadi, selain untuk pemberdayaan pendidikan juga untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan internet.

Kita memberi bantuan berupa perangkat komputer dan layanan internet, tentu saja pihak yang menerima bantuan pasti menggunakannya. Misalnya untuk layanan internet mereka bisa menggunakan speedy, otomatis untuk selanjutnya per bulan mereka akan melakukan pembayaran. Dari situ dapat terlihat bahwa produk kita digunakan.<sup>14</sup>

Dari penjelasan mengenai tujuan Program “*Broadband Learning Center*”

Untuk Pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, dapat dilihat bahwa selain untuk memberdayakan masyarakat dalam menunjang pendidikan juga Telkom bertujuan untuk promosi dan menarik minat masyarakat dalam menggunakan internet dengan tujuan menunjang pendidikan.

#### **4.2.2.4 Pesan yang Akan Disampaikan**

Walaupun terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa “PRO harus dapat menetapkan rancangan pesan komunikasi yang sesuai dengan target sasaran”. (Yulianita, 2003: 134). Namun seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa program ini merupakan program CSR, dimana hanya murni memberikan bantuan kepada masyarakat. Jadi, tidak ada pesan-pesan khusus seperti seminar dan lain-lain yang terdapat dalam program ini. Oleh karena itu, dalam program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini tidak terdapat pesan yang akan disampaikan. Namun yang akan disampaikan dalam program ini hanya bantuan berupa fasilitas perangkat

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

komputerisasi yang diberikan CDC Telkom kepada POS PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot.

#### **4.2.2.5 Bentuk Komunikasi Kegiatan**

Seperti yang telah dijelaskan pada tahap-tahap sebelumnya bahwa program ini hanya berupa murni bantuan tanpa ada kegiatan lainnya, yang terjadi hanya pemberian bantuan dari Telkom kepada PAUD Al-Hidayah. Seperti yang dikemukakan oleh Abuhari Suki, “Tidak ada seminar ataupun bentuk komunikasi lainnya. Tapi langsung saja memberikan bantuan dari Telkom kepada pihak yang mengajukan bantuan”.<sup>15</sup> Berkaitan dengan bentuk komunikasi, Yulianita mengemukakan bawa:

Untuk mencapai tujuan, maka haruslah ditetapkan secara jelas bentuk komunikasi yang bagaimanakah yang harus dilaksanakan. Apakah cukup dengan hanya satu bentuk atau harus dengan gabungan daripada beberapa bentuk komunikasi misalnya: menggunakan bentuk komunikasi persona, kelompok dan massa” (Yulianita, 2003: 134).

Melihat pernyataan di atas, penulis dapat menganalisis bahwa bentuk komunikasi dalam pelaksanaan program ini adalah komunikasi persona, dimana komunikasi persona adalah komunikasi yang dilakukan dari individu kepada individu. Hal itu dikarenakan hanya terdapat pemberian bantuan dari Telkom kepada PAUD Al-Hidayah.

#### **4.2.2.6 Media Komunikasi Yang Digunakan**

Pada sebuah kegiatan biasanya menggunakan media sebagai promosi ataupun publikasi. “Jika komunikasi itu memerlukan media, maka harus ditetapkan secara jelas, media yang bagaimanakah yang harus dipersiapkan untuk

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

menyalurkan komunikasi kita itu” (Yulianita, 2003: 134). Namun dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini tidak menggunakan media sebagai promosi, karena memang dalam pelaksanaannya sendiri tidak ada promosi khusus yang dilakukan Telkom.

Berbagai media yang berkembang saat ini menjadikannya sebagai faktor yang mempengaruhi setiap kegiatan manusia. Media massa seperti media cetak, media elektronik, dan yang paling pesat saat ini adalah internet, membuat semua kegiatan manusia menjadi bergantung pada media massa tersebut. Internet misalnya, saat ini telah menjelma di seluruh dunia. Dengan hadirnya internet, seluruh aktivitas manusia dipermudah dalam mendapatkan sesuatu hal.

Memanfaatkan perkembangan media internet, Telkom menggunakannya sebagai media di mana Telkom mempublikasikan laporan hasil kerjanya di internet. Dengan website yang dimiliki Telkom, dapat terlihat laporan yang menjelaskan hasil bantuan yang telah diberikan Telkom kepada PAUD Al-Hidayah. Selain itu, laporan hasil kerja juga dipublikasikan di Laporan PKBL setiap tahunnya.

#### **4.2.2.7 Efek Komunikasi Yang Ingin Dicapai**

Pada dasarnya kegiatan komunikasi meliputi lima unsur, seperti paradigma Laswell yang menyatakan sebagai berikut:

- Komunikator (communicator, source, sender)
- Pesan (message)
- Media (channel, media)
- Komunikan (communicant, communicate, receiver, recipient)
- Efek (effect, impact, influence) (dalam Effendy, 1984: 10).

Efek merupakan hasil dari kegiatan komunikasi. Suatu kegiatan komunikasi akan menimbulkan efek apabila dalam kegiatan komunikasi tersebut terdapat respon ataupun tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Dan tentunya dalam pelaksanaan kegiatan ini harus ditetapkan efek yang ingin dicapai dari program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah. Seperti yang dikemukakan Yulianita, bahwa tahap ini harus:

Dapat menetapkan efek komunikasi yang ingin dicapai dari kegiatan komunikasi ini. Ada berbagai macam efek komunikasi yang ingin dicapai, misalnya: apakah komunikasi yang akan dilakukan hanya cukup untuk mencapai efek adanya perubahan opininya saja (opini persona, opini publik, opini umum, dsb), perubahan sikap saja (kognisinya, afeksinya, atau konasinya), atau ingin adanya perubahan perilaku (Yulianita, 2003: 134).

Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis telah memperoleh efek yang ingin dicapai dalam program ini melalui wawancara dengan Manager Distribusi Bina Lingkungan, yaitu:

Tentunya dalam menjalankan program ini kita mempunyai keinginan yang diharapkan baik oleh perusahaan ataupun harapan saya sendiri. Untuk efek yang ingin dicapai, kita mengharapkan bantuan yang kita berikan dapat meningkatkan minat anak didik kita untuk belajar IT dan internet, dengan begitu pengetahuan anak menjadi meningkat, semakin meningkatnya pengetahuan anak akan memunculkan sumber daya yang berkualitas.<sup>16</sup>

Dari hasil wawancara di atas, penulis melihat bahwa dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini terdapat efek yang ingin dicapai, penulis menganalisisnya dalam beberapa efek antara lain:

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014



1. Efek dari aspek Kognitif

Diharapkan dengan bantuan berupa fasilitas perangkat komputer yang telah Telkom berikan, dapat menambah pengetahuan anak-anak terutama untuk anak usia dini mengenai IT dan internet.

2. Efek dari aspek Afektif

Diharapkan dengan bantuan berupa fasilitas perangkat komputer yang telah Telkom berikan, dapat meningkatkan minat anak-anak untuk belajar dunia IT dan internet.

3. Efek dari aspek Konatif

Diharapkan dengan bantuan berupa fasilitas perangkat komputer yang telah Telkom berikan, dapat menjadikan anak-anak sebagai sumber daya yang berkualitas.

#### 4.2.2.8 Schedule dan Anggaran

Pada dasarnya program “*Broadband Learning Center*” ini sudah berjalan cukup lama, namun untuk pengadaan Laboratorium PAUD Al-Hidayah sendiri baru berjalan beberapa bulan. Manager Distribusi Bina Lingkungan, Abuhari Suki mengatakan bahwa:

Pelaksanaan BLC untuk Laboratorium PAUD Al-Hidayah ini baru-baru saja. Tidak ada jadwal pasti yang ditentukan, karena sesuai dengan proposal yang diajukan masyarakat. Untuk pengajuan proposal kita selalu terbuka dari awal sampai akhir tahun. Sedangkan untuk programnya sendiri masih berlangsung dan diharapkan akan terus berlangsung.<sup>17</sup>

Pernyataan responden di atas sesuai dengan kenyataan karena hingga penelitian ini dilakukan program “*Broadband Learning Center*” masih

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

berlangsung, terutama untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah pun bantuannya masih dimanfaatkan dengan baik. Selain itu penulis juga menganalisis dalam pemanfaatnya sendiri bantuan tersebut sangat menunjang kegiatan belajar mengajar PAUD Al-Hidayah.

Sedangkan untuk anggaran program ini berasal dari laba bersih perusahaan yang memang dianggarkan untuk bantuan murni masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Asep Hermawan yang mengatakan bahwa “Setiap kegiatan yang dikelola oleh CDC, anggarannya berasal dari laba bersih perusahaan. Itu sesuai dengan keputusan direksi yang kembali kita berpijak pada hal tersebut”<sup>18</sup>

Adapun jumlah anggaran untuk pelaksanaan program ini, akan penulis paparkan dalam hasil wawancara dengan Manager Anggaran Bina Lingkungan, Heri Wiyono yang menyatakan bahwa:

Bicara soal anggaran, kita hanya mengikuti keputusan perusahaan. Jumlah dana yang kita anggarkan untuk program ini Rp 24.970.000,00. Dana tersebut berlaku untuk setiap pihak yang mengajukan bantuan. Dalam arti semua pihak yang kita proses bantuannya akan mendapatkan jumlah yang sama. Tetapi BLC ini program yang bantuannya bukan berupa dana melainkan perangkat komputer layak pakai. Untuk pembelian barangnya sendiri kita serahkan pada KOPEGTEL.<sup>19</sup>

Pada hasil wawancara di atas, responden mengatakan bahwa sebagai Manager Anggaran beliau hanya mengeluarkan dana yang merupakan bantuan. Untuk pembelian barangnya akan diserahkan kepada KOPEGTEL yang merupakan koperasi perusahaan. Dalam mencari kebenaran hal tersebut, penulis

---

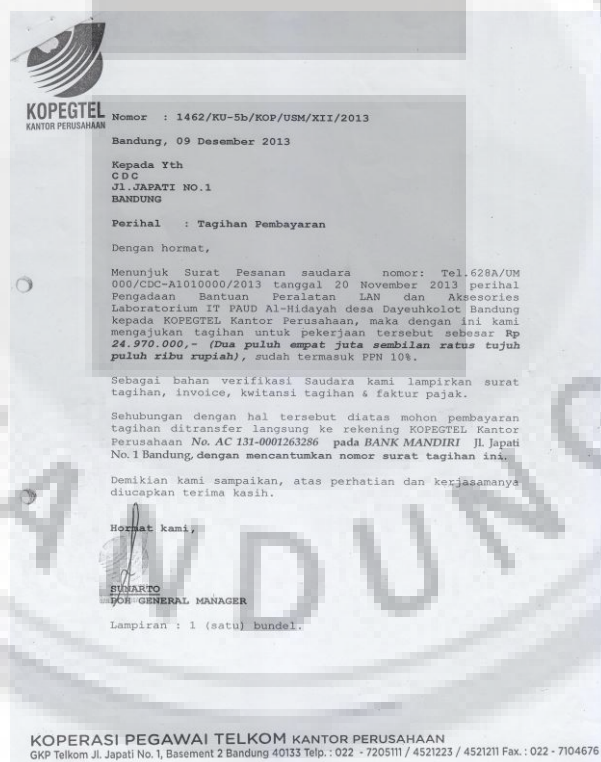
<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Heri Wiyono, Manager Anggaran Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

telah melakukan wawancara dengan General Manager KOPEGTEL, Sunarto yang menegaskan bahwa:

Memang benar bahwa setiap bantuan yang diberikan kepada pihak tertentu akan melewati kami. Keperluannya karena kami yang akan menerima dana dari keuangan CDC, lalu akan kami belikan barang yang sesuai dengan kebutuhan bantuan. Khususnya untuk bantuan PAUD Al-Hidayah, dana tersebut kami belikan dalam beberapa barang.<sup>20</sup>

Dalam penjelasan di atas, penulis melihat bahwa adanya pernyataan mengenai KOPEGTEL sebagai pihak yang membelikan barang merupakan suatu kebenaran. Untuk itu penulis akan memperlihatkan beberapa bukti dokumen yang berkaitan dengan anggaran program juga kebutuhan barang bantuan, antara lain:



Sumber: Manager Anggaran Bina Lingkungan

### Gambar 4.3 Tagihan Pembayaran Bantuan

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Sunarto, General Manager KOPEGTEL Telkom Bandung, 02 Juni 2014


Dari gambar di atas yang dapat penulis analisis yaitu bahwa tagihan pembayaran diajukan KOPEGTEL kepada CDC, di mana tagihan tersebut untuk mengeluarkan dana dalam pembelian bantuan yang nantinya akan KOPEGTEL berikan kepada pihak yang bersangkutan. Adapun dana tersebut ditransfer melalui rekening yang tertera dalam dokumen di atas. Untuk penerimaan dana, penulis memperoleh dokumen kuitansi sebagai berikut:

Penerima/ kasir	Diperiksa

<b>KUITANSI</b>	
Nomor : 1462/KU-5b/KOPI/USM/XII/2013	
Sudah terima dari	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk
u/p	CDC
uang sebesar	Rp 24.970.000
Terbilang	(dua puluh empat juta sembilan ratus tujuh puluh ribu rupiah)
Untuk pembayaran	Pengadaan Bantuan Peralatan LAN dan Aksesoris Laboratorium IT Paud Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung, invoice terlampir. Sudah termasuk Ppn 10%.

<b>METERAI TEMPEL</b> BANDUNG, 09 Desember 2013 KOPEGTEL KP BANDUNG 59F0CABF655108011 ENAM RIBU RUPIAH <b>6000</b>		 <b>SUNARTO</b> POH GENERAL MANAGER
---	--	---

Sumber: General Manager KOPEGTEL

**Gambar 4.4**  
**Kuitansi Dana Anggaran Program**

Dalam dokumen kuitansi di atas dapat dilihat jumlah dana yang dianggarkan untuk bantuan yaitu berjumlah Rp 24.970.000,00, di mana dalam analisis penulis dana tersebut merupakan dana standarisasi untuk program “Broadband Learning Center”. Maksudnya, dana yang dikeluarkan CDC untuk setiap objek bantuan akan disetarakan dengan jumlah yang sama. Selain itu dalam kuitansi di atas juga terlihat bahwa dana telah diterima dan telah ditanda tangani oleh General Manager, Sunarto.

### 4.2.3 Tahap *Taking Actions and Communicating* dalam Program CSR “Broadband Learning Center” Oleh CDC PT. Telkom Tbk.

Pada tahap *Taking Actions and Communicating* merupakan tahap pelaksanaan dari program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot yang dilakukan oleh Bina Lingkungan CDC Telkom. Pelaksanaan dalam program ini berlandaskan pada data dan fakta yang telah ditetapkan dalam tahap sebelumnya yaitu tahap *Planning and Programming*.

Dalam tahap ini juga akan membahas mengenai jenis program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah yang dilaksanakan, proses pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, penggunaan media dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, dan kriteria pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah.

Seperti yang dikemukakan Yulianita, bahwa:

*Taking Actions and Communicating* merupakan tahap pelaksanaan/tahap action dari kegiatan Public Relations sesuai dengan fakta dan data yang telah dirumuskan dalam bentuk perencanaan. Dalam hal ini seorang PRO dalam melakukan kegiatan komunikasi sebaiknya mengacu dan sesuai dengan perencanaan (Yulianita, 2003: 151).

Berkaitan dengan perencanaan, Yulianita menambahkan “Pada prinsipnya tahap ketiga ini adalah untuk menjabarkan dan menjawab pertanyaan “*What do I do?*” dan “*How and when do we do and say it?*”” (Yulianita, 2003: 152).

#### 4.2.3.1 Jenis Program yang Dilaksanakan

Seperti yang telah penulis paparkan pada tahap-tahap sebelumnya, bahwa program “*Broadband Learning Center*” ini merupakan program yang murni memberikan bantuan kepada pihak yang mengajukan. Jadi, jenis programnya pun berupa bantuan yang dalam hal ini dapat dikatakan sebagai kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Sesuai dengan pengertian CSR yaitu “Komitmen berkelanjutan kalangan bisnis untuk berperilaku etis dan memberikan sumbangan pada pembangunan ekonomi sekaligus memperbaiki mutu hidup angkatan kerja dan keluarganya serta komunitas lokal dan masyarakat secara keseluruhan” (dalam Iriantara, 2004: 49), maka program ini pun berupaya untuk memperbaiki mutu hidup masyarakat dengan memberdayakan masyarakat dalam menunjang pendidikan.

Manager Distribusi, Abuhari Suki mengatakan “Program ini merupakan murni bantuan, tidak ada jenis kegiatan lain dalam program ini”.<sup>21</sup> Selain itu Senior Manager Bina Lingkungan, Asep Hermawan juga menambahkan bahwa “Program ini program CSR yang dalam hal ini kita memberikan bantuan, khususnya kepada PAUD Al-Hidayah”.<sup>22</sup> Mempertegas hal tersebut, dapat dilihat sebagai berikut:

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014







responden, penulis menganalisis proses pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Masuknya proposal ke Sekretariat Bina Lingkungan CDC Telkom pada tanggal 25 Oktober 2013, yang kemudian akan diagendakan dengan melemparkan proposal ke beberapa jabatan antara lain Senior General Manager, Senior Manager, Manager Evaluasi, Manager Distribusi, dan kembali ke Senior Manager.
2. Apabila surat keputusan persetujuan sudah sampai kepada Senior Manager, proses selanjutnya adalah dengan mengirimkan surat pesanan bantuan kepada KOPEGTEL Telkom yang dalam hal ini adalah pihak yang akan membeli dan menyerahkan bantuan kepada objek bantuan.
3. Setelah mengirimkan surat pesanan bantuan, maka KOPEGTEL Telkom akan kembali menyerahkan surat permintaan dana anggaran yang diperlukan untuk membeli pesanan bantuan. Surat permintaan itu akan diterima oleh Manager Anggaran Bina Lingkungan dan dipersetujui oleh Senior Manager Bina Lingkungan. Kemudian anggaran tersebut ditransfer kepada KOPEGTEL Telkom melalui rekening yang telah ditetapkan.
4. Setelah anggaran diterima oleh KOPEGTEL Telkom, maka pesanan bantuan yang berupa peralatan komputer akan dibeli dan dipersiapkan

untuk diserahkan kepada objek bantuan yang dalam hal ini adalah PAUD Al-Hidayah.

5. Bantuan diserahkan pada tanggal 09 Desember 2013 dengan persetujuan KOPEGTEL Telkom dan diterima oleh PAUD Al-Hidayah.

Dalam proses pelaksanaan program yang telah dijelaskan di atas, Abuhari Suki mengatakan bahwa “setiap proposal yang diajukan ke kita pasti melewati beberapa tahap hingga sampai pada pemberian bantuan. Jadi untuk masyarakat memang harus bersabar dan tidak bisa secara cepat meminta bantuan”.<sup>23</sup> Kemudian setelah melihat beberapa proses pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, penulis beranggapan bahwa dalam setiap kegiatan komunikasi akan melewati proses yang sesuai dengan kegiatannya. Seperti yang dikemukakan Philip Kotler berdasarkan paradigma Harold Laswell bahwa unsur-unsur dalam proses komunikasi adalah sebagai berikut:

- Sender: Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- Encoding: Penyandian, yakni proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- Message: Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- Media: Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikannya.
- Decoding: Pengawasandian, yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- Receiver: Komunikan yang menerima pesan dari komunikator.

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

- Response: Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.
- Feedback: Umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- Noise: Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya (dalam Effendy, 1984: 10)

Dari unsur-unsur proses komunikasi yang dikemukakan di atas, penulis menginterpretasikan dengan unsur-unsur yang terdapat dalam proses pelaksanaan program “Broadband Learning Center” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah. Adapun setelah penulis analisis dari hasil wawancara bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam proses pelaksanaan program ini antara lain Sender yang dalam hal ini adalah Program Bina Lingkungan CDC, Message yang berupa bantuan perangkat komputerisasi, Media yang dapat penulis katakan adalah KOPEGTEL Telkom sebagai pihak penengah antara Program Bina Lingkungan CDC dengan objek bantuan, Receiver yang dalam hal ini adalah POS PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung, Response yaitu adanya fungsi dan pemanfaatan bantuan dengan baik, serta Feedback yang berupa adanya respon baik PAUD Al-Hidayah kepada Telkom sebagai perusahaan yang memberdayakan masyarakat.

Sedangkan untuk kebenaran data bahwa sudah terlaksananya proses pelaksanaan program “Broadband Learning Center” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini, penulis akan memaparkan beberapa bukti dokumen yang telah penulis peroleh dari pihak tertentu. Adapun bukti dokumen tersebut antara lain:

**BERITA ACARA SERAH TERIMA  
BANTUAN BINA LINGKUNGAN**



Pada hari Senin Tanggal 9 (sembilan) Bulan Desember Tahun 2013,  
telah menerima Barang bantuan dari PT Telkom, atas nama sebagai berikut :

Nama : Pos PAUD Al-Hidayah  
Alamat : Jl. Moch Rachmad Djaya Danata  
No. 115. Rt. 09 / Rw. 5. Payengkolot.

Rincian bantuan Bina Lingkungan PT. TELKOM, sebagai berikut :

1. Komputer Desktop sebanyak 4 Buah, dilengkapi dengan Aplikasi Window 7
2. Jaringan LAN ke semua Komputer
3. Jaringan Listrik ke semua Komputer
4. Perangkat Multimedia dan Printer sebanyak 1 buah.
5. Meja Kursi Komputer sebanyak 4 Buah

Demikian serah terima barang bantuan disampaikan, Terima Kasih.

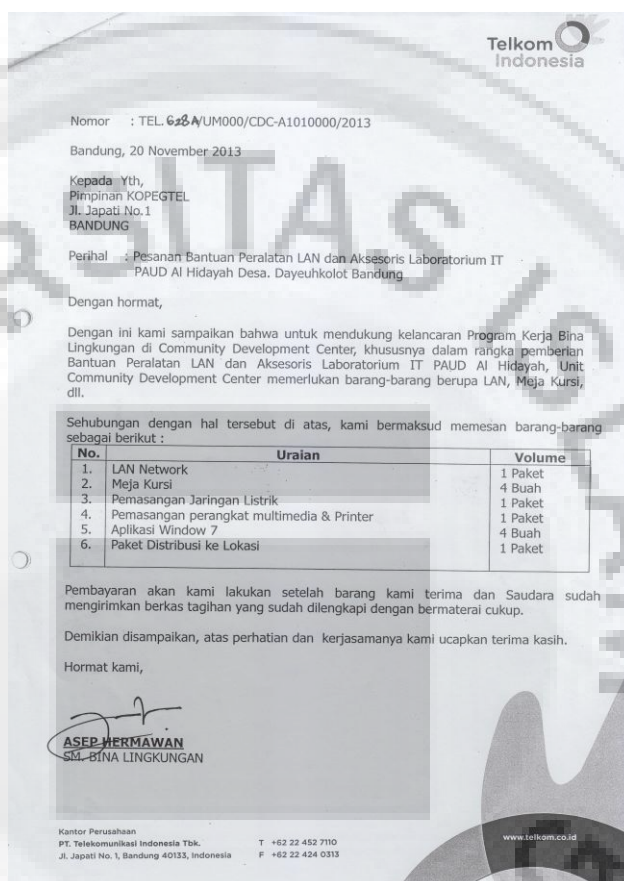
<p>Yang menyerahkan</p> <p>PT. TELKOM</p> <p></p> <p><u>Sanjaya</u></p>	<p>Penerima Objek Bantuan</p> <p></p> <p></p> <p><u>Yuyu Nurina J</u></p>
---	---

Sumber: Manager Distribusi Bina Lingkungan

**Gambar 4.6**  
**Berita Acara Serah Terima Bantuan**

Berita acara serah terima bantuan di atas memaparkan bahwa bantuan telah diberikan pada tanggal 09 Desember 2013 oleh KOPEGTEL Telkom kepada PAUD Al-Hidayah dengan persetujuan kedua belah pihak, yang dalam hal tersebut adalah Sanjaya sebagai perwakilan KOPEGTEL Telkom dan Yuyu Nurina sebagai Ketua PAUD Al-Hidayah. Selain itu penulis berpendapat bahwa dalam setiap pelaksanaan kegiatan apapun akan lebih baik terdapat berita acara seperti di atas, tujuannya untuk mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan.

Sedangkan untuk keabsahan data bahwa benar adanya permintaan bantuan yang diajukan Program Bina Lingkungan CDC kepada KOPEGTEL, penulis akan memperlihatkan dokumen yang penulis peroleh dalam penelitian.



Sumber: Manager Distribusi Bina Lingkungan

**Gambar 4.7**  
**Surat Pesanan Bantuan**

Dalam surat pesanan bantuan di atas dapat terlihat bahwa Program Bina Lingkungan CDC yang disetujui oleh Asep Hermawan meminta pesanan bantuan berupa peralatan LAN dan Aksesoris Laboratorium IT yang ditujukan kepada pimpinan KOPEGTEL.

#### 4.2.3.3 Pihak yang Ditunjuk dalam Melaksanakan Program

Dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, terdapat beberapa pihak yang terlibat langsung. Diantaranya *Community Development Center (CDC)* khususnya program Bina Lingkungan dan Koperasi Pegawai Telkom (KOPEGTEL).

Untuk pihak yang menerima dan memproses proposal sampai pada penetapan keputusan anggaran bantuan, dilakukan oleh CDC program Bina Lingkungan. Dimana jabatan yang terlibat langsung antara lain Sekretariat, General Senior Manager, Senior Manager, Manager Evaluasi, Manager Distribusi, dan Manager Anggaran. Sedangkan pihak yang membeli dan menyerahkan bantuan dilakukan oleh KOPEGTEL.

Melihat pihak yang ditunjuk dalam melaksanakan program ini, penulis menganalisis bahwa pihak yang melaksanakan tidak hanya satu pihak. Hal tersebut dikarenakan bahwa Telkom memiliki Koperasi Kantor Perusahaan yang menangani segala bantuan yang akan diberikan kepada objek bantuan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan program ini anggaran yang telah dikeluarkan Bina Lingkungan CDC akan diberikan kepada KOPEGTEL yang akan membeli macam-macam bantuannya serta memberikan langsung kepada objek bantuan.

#### 4.2.3.4 Proses Penggunaan Media Dalam Pelaksanaan Program

Seperti yang telah dijelaskan dalam tahap sebelumnya bahwa dalam program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini tidak menggunakan media sebagai alat promosi. Hal tersebut dikarenakan dalam program ini tidak melakukan promosi. Selain itu,



dalam pelaksanaan program ini juga tidak ada *press conference* ataupun kegiatan lainnya yang berhubungan dengan media massa. Namun dalam wawancara dengan penulis, Senior Manager Bina Lingkungan mengatakan:

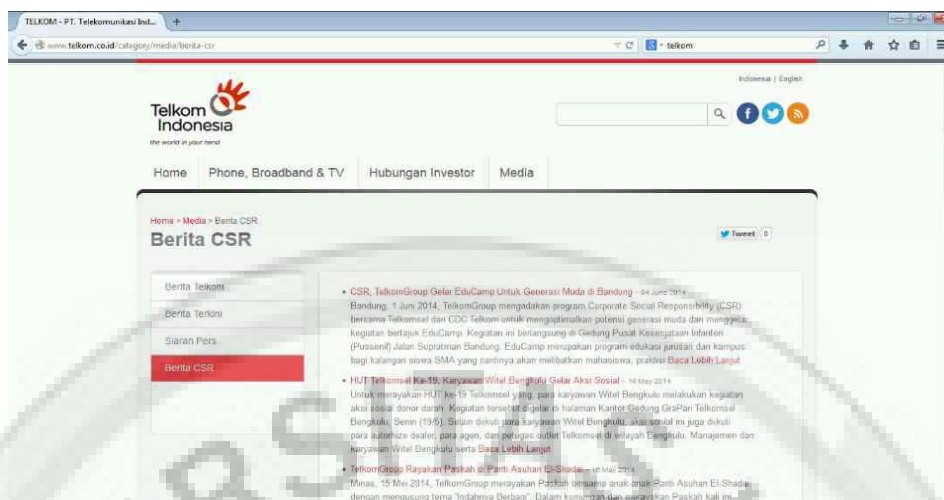
Kami tidak berhubungan khusus dengan media. Baik untuk PAUD Al-Hidayah ataupun untuk objek bantuan lainnya. Memang pernah ada media yang datang untuk mewawancarai kami perihal program BLC, namun itu secara keseluruhan dan bukan khusus tentang PAUD Al-Hidayah. Untuk publikasi kami hanya mempublikasikan ke website resmi Telkom, itupun hanya program yang dianggap penting dan program besar saja. Tapi kami selalu membuat laporan tahunan dan tidak berbeda itu hanya yang dianggap penting saja yang dimasukkan ke laporan tahunan. Karena kalau semuanya terlalu banyak, jadi hanya program besar saja.<sup>24</sup>

Dari penjelasan responden di atas dapat dilihat bahwa memang tidak ada media khusus untuk mempublikasikan program ini. Selain itu dalam analisis penulis juga diketahui bahwa Program Bina Lingkungan CDC Telkom tidak terfokus pada publikasi kegiatan yang memang meinformasikan setiap kegiatan pada masyarakat luas. CDC Telkom hanya fokus pada bantuan yang diberikan, karena memang penulis tegaskan kembali bahwa program ini merupakan program bantuan murni yang diberikan CDC Telkom kepada objek bantuan khususnya dalam hal ini adalah PAUD Al-Hidayah. Namun untuk membuktikan keabsahan data bahwa terdapat website resmi untuk publikasi dan laporan tahunan, penulis akan memaparkannya sebagai berikut:

---

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014





Sumber: [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

#### **Gambar 4.8** **Publikasi CSR melalui website resmi Telkom**

Gambar di atas menunjukkan berita CSR yang dipublikasikan melalui website resmi milik Telkom yaitu [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id). Dari website tersebut masyarakat dapat dengan mudah membaca berita mengenai CSR yang dilaksanakan oleh PT. Telkom, Tbk. Namun setelah penulis melakukan analisis terhadap website tersebut, tidak adanya berita CSR mengenai program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung. Melainkan yang terdapat dalam website tersebut hanyalah berita CSR yang kegiatannya secara garis besar saja.

Selain publikasi melalui website resmi, CDC Telkom juga mempublikasikan kegiatannya dalam Laporan Tahunan PKBL. Namun sama halnya dengan website resmi, pada Laporan Tahunan PKBL juga hanya kegiatan secara garis besar saja yang dipublikasikan. Setelah penulis menganalisis Laporan

PKBL Tahun 2013, penulis akan memaparkan salah satu dokumen publikasi laporan program “Broadband Learning Center” yang dapat dilihat sebagai berikut:



**BLC Merah Putih Kuala Kapuas  
Manfaatnya Ditrasakan Masyarakat**

Broadband Learning Center (BLC) Merah Putih merupakan Mahakarya Telkom CDC. Sebagai bentuk dukungan kepada usaha-usaha mencerdaskan bangsa, Telkom memberikan 10 unit desktop komputer, aplikasi, 1 unit AC, 1 PK, dua kipas angin, meja kursi, digital projector serta LAN plus akses internet Wifi serta printer kepada SMK Muhammadiyah, Jalan Barito No. 11 Kuala Kapuas. Melalui Program Bina Lingkungan Itu, Telkom turut berkeinginan agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari internet. Sehingga kesenjangan digital dapat diatasi.

Menurut Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah Kuala Kapuas, H. Patir, Spd., program BLC Merah Putih Telkom ini telah banyak membantu sekolah dan masyarakat sekitar. “Sejak bulan Agustus 2013, Telkom telah memberikan bantuan 10 unit desktop, 1 unit kipas angin, LAN, printer, infocus, dan meja kursi dan wifi” ujarnya menjelaskan.

Selain mendapatkan pembelajaran dari Telkom, guru yang menjadi operator BLC ini juga sering melakukan sharing

dengan Telkom Kuala Kapuas jika ada kendala dengan jaringan. Sebagai media pembelajaran dan perusubakan online, BLC juga menjadi solusi, baik bagi guru maupun murid untuk menambah informasi dan mendapat materi pembelajaran.

“Setelah dipasang spanduk BLC di depan sekolah, banyak siswa dari sekolah lain dan mahasiswa yang mulai berkunjung ke sini. Mereka memanfaatkan wifi untuk akses internet baik dari telepon seluler maupun dari laptop. Manfaat dari adanya BLC Merah Putih di Kuala Kapuas dapat dirasakan masyarakat sekitar, karena mulai tahun 2014 BLC Merah Putih SMK Muhammadiyah Kuala Kapuas sudah ditunjuk untuk penamaan mahasiswa seluruh Kabupaten Kapuas,” demikian H. Patir.

Untuk merawat perangkat dan pengajar pihak sekolah telah menunjuk Hartomas (45 tahun) dan Hero Verdian (25 tahun) sebagai operator sekaligus guru di BLC Merah Putih Kuala Kapuas. Karena BLC Merah Putih ini tidak hanya dipakai untuk pihak SMK Muhammadiyah saja tetapi sudah menjadi bagian dari masyarakat di Kapuas. Untuk tahun 2014 pihak SMK Muhammadiyah bersama Telkom akan melakukan kerjasama dengan instansi pendidikan dan instansi pemerintahan serta

Sumber: Laporan PKBL 2013

**Gambar 4.9  
Laporan Program BLC Kuala Kapuas**

Gambar di atas adalah salah satu contoh laporan program “Broadband Learning Center” yang tercantum dalam Laporan PKBL 2013. Namun program “Broadband Learning Center” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah sendiri tidak tercantum dalam laporan.

#### 4.2.3.5 Kriteria Pelaksanaan Program

Seorang *public relations* harus dapat memiliki kriteria dalam setiap pelaksanaan kegiatannya. Seperti yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, and Broom bahwa terdapat 7 (tujuh) hal yang termasuk pada pelaksanaan atau implementasi komunikasi *public relations*, yakni:

- *Credibility*  
Dalam hal ini dimaksudkan bahwa kegiatan komunikasi dimulai dengan ‘a climate of belief’, terutama untuk dimainkan oleh peran seorang sumber komunikasi dimana ia haruslah seorang yang dianggap berkompeten.
- *Context*  
Dalam hal ini suatu program komunikasi haruslah dapat berhadapan dan menyesuaikan dengan realitas dan lingkungan dimana komunikasi itu dilancarkan.
- *Content*  
Dimaksudkan dalam hal ini adalah bahwa pesan yang disampaikan adalah yang dapat dimengerti oleh audiens yang menerimanya, jadi bukan hanya dimengerti komunikatornya.
- *Clarity*  
Pesan yang disampaikan haruslah menggunakan term-term yang sederhana, kata-kata yang digunakan harus mempunyai arti yang sama baik bagi komunikator maupun bagi komunikan.
- *Continuity and Consistency*  
Komunikasi adalah proses yang tidak henti-hentinya, dan dilakukan secara terus menerus, karena karakternya demikian maka harus diupayakan agar terdapat variasi dalam pengaplikasiannya disamping kontinuitasnya terjaga. Selain itu, pesan komunikasi yang diekspresikan haruslah selalu konsisten dari waktu ke waktu sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi penerimanya.
- *Channels*  
Eksistensi media komunikasi haruslah dapat dimanfaatkan PRO dalam melakukan kegiatan komunikasi, penggunaan media haruslah dapat berdampak adanya pemberian manfaat dan penghargaan bagi komunikannya.
- *Capability of the audience*  
Komunikasi akan efektif jika kebutuhan audience terpenuhi dengan usaha audience yang tidak begitu sulit (dalam Yulianita, 2003:153).

Menurut Manager Distribusi Bina Lingkungan, ke tujuh kriteria yang dikemukakan di atas semuanya harus diperhatikan satu-satu. Hal tersebut

dikarenakan bahwa ke tujuh kriteria di atas sangatlah penting dalam setiap kegiatan *public relations*. Berdasarkan hasil wawancara, Abuhari Suki mengatakan bahwa:

Ke tujuh kriteria tersebut sangatlah penting semua. Namun yang paling sesuai dan yang paling cocok dengan program kita adalah Context, karena kita harus tepat dalam menempatkan bantuan. Dalam arti, kita harus tepat memberikan bantuan pada objek yang memang membutuhkan. Jangan sampai bantuan tersebut diberikan pada objek yang seharusnya mampu.<sup>25</sup>

Hal ini sesuai dengan anggapan penulis bahwa ketujuh kriteria tersebut sangatlah penting dalam setiap pelaksanaan kegiatan. Namun menurut penulis, kriteria yang harus lebih difokuskan dalam program ini adalah Context. Dimana CDC Telkom harus menyesuaikan dengan lingkungan untuk setiap pihak yang mengajukan proposal. Namun untuk kesempurnaan setiap program, akan lebih baik apabila tetap melihat ke tujuh kriteria tersebut.

#### **4.2.4 Tahap Evaluating The Program dalam Program CSR “Broadband Learning Center” Oleh CDC PT. Telkom Tbk.**

Tahap terakhir pada proses operasional *public relations* adalah tahap *evaluating the program*. Pada tahap ini “PRO mengetahui apakah pelaksanaannya berdasarkan rencana atau tidak dan apakah perlu dirubah atau tidak apa yang telah dievaluasi. Dalam hal ini tujuan utama dari penilaian ialah untuk mengetahui apakah kegiatan Parel benar-benar dilaksanakan menurut rencana berdasarkan hasil penelitian atau tidak” (Yulianita, 2003: 155).

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

Selain itu, Yulianita menambahkan bahwa tahap evaluasi dalam suatu kegiatan dilakukan antara lain untuk:

5. Mengevaluasi dan mengukur keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan. Apakah kegiatan komunikasi telah mencapai target sesuai dengan rencana.
6. Mengevaluasi manfaat kegiatan yang telah dilaksanakan, dalam arti seberapa besar kegiatan ini memberikan manfaat baik bagi organisasi maupun bagi publiknya.
7. Mengevaluasi kekurangan atau kelebihan (keuntungan atau kerugian) dari program kegiatan yang telah dilaksanakan baik bagi organisasi atau perusahaan maupun bagi publiknya.
8. Mengevaluasi kegiatan yang sifatnya menyimpang dari rencana, sehingga dapat dicatat apa yang harus diperbaikinya, sehingga pada tahap pelaksanaan proses *public relations* berikutnya diharapkan akan terlaksana secara lebih sempurna (Yulianita, 2003: 155).

#### 4.2.4.1 Evaluasi Keberhasilan Program

Dalam mengukur keberhasilan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, CDC Telkom melakukannya dengan melihat jenis program itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh Asep Hermawan, “Karena ini merupakan murni bantuan yang kami berikan kepada PAUD Al-Hidayah, kami melihat program ini berhasil. Karena respon dari PAUD Al-Hidayah pun sangat baik”.<sup>26</sup> Selain itu penulis juga beranggapan bahwa program ini berhasil untuk dilaksanakan, karena penulis sendiri melihat sampai pada penelitian program ini berjalan dengan baik. Hal tersebut penulis lihat dari penggunaan bantuan yang sangat berfungsi dalam pendidikan PAUD Al-Hidayah.

Namun dalam wawancara lain dengan penulis, Abuhari Suki mengatakan bahwa “Telkom sendiri melihat karena bantuan itu memang merupakan suatu

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

kewajiban perusahaan membantu pemberdayaan masyarakat dalam pendidikan, karena bantuan sudah diberikan kepada objek bantuan kita tidak dapat langsung intervensi ke dalam. Tapi diharapkan bisa berhasil”.<sup>27</sup>

Dari kedua penjelasan responden di atas penulis beranggapan bahwa sampai saat penulis melakukan penelitian, program ini cukup berhasil untuk dilaksanakan. Selain itu yang penulis ketahui dari wawancara mengenai keadaan PAUD Al-Hidayah setelah menerima bantuan, sangat lebih baik dibandingkan keadaan sebelum menerima bantuan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ketua PAUD Al-Hidayah, Yuyu Nurina yang menyatakan “Keadaan PAUD sebelum ada komputer hanya pembelajaran biasa dari alat peraga berbentuk mainan ataupun balon, bola, dan malam. Tapi kalau sekarang anak-anak bisa langsung melihat komputer yang memang sangat mempermudah pembelajaran”.

#### **4.2.4.2 Evaluasi Manfaat Program**

Dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini, tentu terdapat manfaat yang penulis bagi menjadi dua yakni manfaat bagi PAUD Al-Hidayah dan manfaat bagi perusahaan sendiri. Penulis mencari dua hal tersebut dengan melakukan wawancara dengan kedua belah pihak dan menganalisis kegiatannya.

Adapun evaluasi manfaat program “*Broadband Learning Center*” untuk PAUD Al-Hidayah yang disampaikan oleh Ketua PAUD Al-Hidayah yaitu “Sangat bermanfaat. Anak menjadi aktif dan kreatif. Guru tidak hanya menerangkan di papan tulis tapi ada gambar. Minimal anak tahu cara

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014



menggunakan komputer dari usia dini”<sup>28</sup>. Selain itu, Endang Carman sebagai Ketua DKM Al-Hidayah juga menambahkan “Dengan adanya komputer dan jaringan internet, lebih mudah untuk menambah pengetahuan”<sup>29</sup>. Tidak hanya Ketua DKM Al-Hidayah dan Ketua PAUD Al-Hidayah saja yang merasa program ini bermanfaat, namun salah satu orang tua murid PAUD Al-Hidayah juga menyetujui bahwa “Program sangat manfaat sekali. Apalagi untuk anak kita yang masih kecil. Supaya lebih pintar saja dalam belajar”<sup>30</sup>.

Sedangkan evaluasi manfaat program “*Broadband Learning Center*” untuk perusahaan dapat dipaparkan dari hasil wawancara dengan Senior Manager Bina Lingkungan, bahwa “Tentu saja program ini bermanfaat untuk kami. Selain kami melakukan kewajiban, kami juga istilahnya sudah membantu sesama. Banyak sekali manfaat yang dapat kami peroleh”<sup>31</sup>. Selain itu Manager Distribusi menambahkan “Pertama paling tidak kita penetrasi masyarakat untuk mengerti masalah IT dan internet. Dan diharapkan dengan masyarakat banyak menggunakan internet, Telkom memperoleh keuntungan karena dengan digunakannya internet maka otomatis produk Telkom juga digunakan”.

Dari uraian hasil wawancara di atas dapat dilihat, bahwa program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini sangat bermanfaat bagi kedua belah pihak, baik bagi PAUD Al-

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Yuyu Nurina Indawati, Ketua PAUD Al-Hidayah Bandung, 03 Juni 2014

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Endang Carman, Ketua DKM Al-Hidayah Bandung, 03 Juni 2014

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Tati Maryati, Orang Tua Murid PAUD Al-Hidayah Bandung, 03 Juni 2014

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014



Hidayah sebagai objek bantuan dan bagi perusahaan sebagai pihak yang memberikan bantuan.

#### 4.2.4.3 Evaluasi Kekurangan Program

Dalam melakukan suatu kegiatan tanpa disadari atau tidak, selalu terdapat kekurangan yang menyertai kegiatan tersebut. Sama halnya dengan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, yang secara evaluasi terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya.

Namun Telkom khususnya program Bina Lingkungan yang melaksanakan program ini merasa tidak ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Karena semua berjalan sesuai alur sebagaimana mestinya. Tidak seperti yang dikemukakan oleh pihak PAUD Al-Hidayah, bahwa: “Kalau bicara soal kekurangan tentunya untuk fasilitas jujur masih kurang memuaskan, karena tidak sesuai dengan apa yang diajukan. Tapi dengan fasilitas yang sudah diberikan juga sangat berguna”.<sup>32</sup> menanggapi pernyataan tersebut, Abuhari Suki mengatakan bahwa: “Kekurangan yang terjadi dalam jumlah bantuan yang diberikan, karena kita bersikap adil kepada semua pihak yang mengajukan bantuan. Maksudnya, bantuan yang kita berikan jumlah sama untuk semua pihak yang menerima”.<sup>33</sup>

Berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan secara langsung dapat dilihat beberapa kekurangan, terutama tidak sesuainya bantuan

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Yuyu Nurina Indawati, Ketua PAUD Al-Hidayah Bandung, 03 Juni 2014

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom

yang diinginkan pihak PAUD Al-Hidayah dengan bantuan yang diberikan CDC Telkom. Namun secara keseluruhan program ini mayoritas banyak kelebihan.

#### 4.2.4.4 Evaluasi Perbaikan Program

Setelah melaksanakan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah, akan terlihat kekurangan dari pelaksanaannya. Sehingga akan muncul berbagai perbaikan yang akan menunjang kegiatan pada program selanjutnya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terdapat beberapa perbaikan diantaranya diungkapkan oleh Asep Hermawan, bahwa “Kekurangan kami dalam pelaksanaan program BLC PAUD Al-Hidayah ini antara lain masih kurangnya sumber daya untuk mengontrol langsung dalam pelaksanaan. Yang kami harapkan ke depannya terdapat sumber daya yang rutin mengontrol lokasi penerima bantuan”.<sup>34</sup> Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Abuhari Suki bahwa “Pihak kita masih kurang personil untuk terjun langsung ke daerah bantuan. Pada dasarnya itu yang cukup membuat kita sulit dalam membuat laporan apakah bantuan ini berjalan dengan baik atau tidak”.<sup>35</sup>

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan program “*Broadband Learning Center*” untuk pengadaan Laboratorium IT PAUD Al-Hidayah ini masih terdapat kekurangan dan perbaikan yang menjadi acuan dalam langkah atau program selanjutnya.

---

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Asep Hermawan, Senior Manager Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Abuhari Suki, Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom Bandung, 02 Juni 2014

#### 4.2.5 Analisis Deskriptif Hasil Observasi

Dari sekian banyak penjelasan yang telah penulis paparkan di atas, penulis akan memaparkan hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian. Hasil observasi ini terdiri dari setiap indikator yang telah penulis jadikan sebagian pembahasan. Adapun hasil observasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Indikator	Keterangan
1	<i>Defining Public Relations Problems</i>	Hubungan Eksternal, Opini Masyarakat, Rapat/diskusi mengenai keputusan proposal
2	<i>Planning &amp; Programming</i>	Proses keputusan proposal, rapat/diskusi mengenai dana dan kegiatan yang akan dilaksanakan
3	<i>Taking Action and Communicating</i>	Proses pencairan dana, pembelian dan penyerahan barang bantuan
4	<i>Evaluating The Program</i>	Mengecek adanya barang bantuan, pemanfaatan barang bantuan, dan kekurangan barang bantuan

##### 4.2.5.1 Hasil Observasi Pada Tahap *Defining Public Relations Problems*

Pada tahap *Defining Public Relations Problems* penulis melakukan observasi dalam beberapa bagian. Dalam melakukan pengamatan lapangan untuk di awal tahap CDC Telkom melakukan hubungan dengan publik eksternal. Penulis mengobservasi bahwa eksternal relation itu dilakukan dengan tujuan mendapatkan informasi yang sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu, penulis juga melihat bahwa para pegawai selalu memperhatikan masalah yang terjadi

melalui internet. Baik itu dari opini yang masuk ke website resmi Telkom secara universal dan website CDC Telkom, ataupun dari opini yang berkembang di dunia internet.

Sedangkan untuk memutuskan apakah proposal yang diajukan objek bantuan tersebut dalam diterima atau tidak, CDC Telkom dengan beberapa jabatan melakukan rapat/diskusi yang membahas setiap proposal tersebut. Penulis mengobservasi pada suatu rapat/diskusi mengenai keputusan proposal bahwa dalam menerima proposal untuk memberikan bantuan, CDC Telkom benar-benar melihat latar belakang lembaga yang mengajukan. Maksudnya, apakah benar lembaga tersebut membutuhkan bantuan dan hal yang sangat diperhatikan yaitu tidak akan terjadi kesalahan dalam pemberian bantuan pada suatu objek bantuan.

#### **4.2.5.2 Hasil Observasi Pada Tahap *Planning & Programming***

Pada tahap *Planning & Programming* penulis melakukan observasi pada proses pencairan dana. Setelah melakukan observasi pada proses keputusan proposal, penulis memperhatikan bagaimana proses proposal tersebut berlangsung melalui beberapa jabatan di CDC Telkom hingga sampai pada pencairan dana yang akan diberikan kepada KOPEGTEL Kantor Perusahaan Telkom. Proposal yang telah di acc pada rapat sebelumnya, kemudian harus melewati beberapa jabatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data serta berkas-berkas yang menjadi syarat pemberian bantuan.

Dalam observasi penulis, penulis beranggapan bahwa jabatan dalam CDC Telkom yang sangat berperan dalam keputusan proposal dan pencairan dana yaitu

Manager Distribusi Bina Lingkungan CDC Telkom. Hal tersebut dikarenakan jabatan tersebut lah yang memeriksa seluruh berkas-berkas yang menjadi syarat penerimaan bantuan untuk setiap objek bantuan.

#### **4.2.5.3 Hasil Observasi Pada Tahap *Taking Action and Communicating***

Pada tahap *Taking Action and Communicating*, penulis hanya melakukan observasi di beberapa bagian saja. Dalam pencairan dana, karena dana yang diberikan dikirim melalui rekening CDC Telkom ke rekening KOPEGTEL, jadi dana dicairkan oleh KOPEGTEL dan langsung diberikan barang-barang yang akan diserahkan kepada objek bantuan.

Untuk pembelian dan penyerahan barang penulis tidak mengikuti langsung karena kegiatan ini telah berlangsung pada akhir tahun 2013 lalu. Penulis hanya mengobservasi dengan mengunjungi langsung objek bantuan yang menerima bantuan yaitu PAUD Al-Hidayah yang terdapat di Desa Dayeuhkolot. Dalam kunjungan tersebut, penulis mengobservasi bahwa barang-barang yang termasuk dalam bantuan memang terdapat di PAUD tersebut.

#### **4.2.5.4 Hasil Observasi Pada Tahap *Evaluating The Program***

Pada tahap *Evaluating The Program* ini penulis melakukan observasi dengan mengunjungi langsung objek bantuan yaitu PAUD Al-Hidayah. Dalam observasi tersebut, penulis melihat bahwa kegiatan ini dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut dikarenakan barang-barang yang menjadi bantuan terdapat di PAUD Al-Hidayah dan digunakan dengan baik. Menurut penulis, bantuan tersebut sangat bermanfaat dengan melihat kekurangan alat untuk pembelajaran dalam PAUD tersebut.