

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**KONSEP PELAPORAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL  
PERUSAHAAN KEPADA *CUSTOMER*  
PADA PT. TELKOM CABANG PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

**Indah Sari  
201730058**

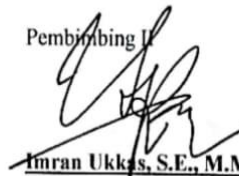
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
Pada tanggal 16 September 2021

Pembimbing I



**Andika Rusli, S.E., M.Si.**  
NIDN. 0909058103

Pembimbing II



**Imran Ukkas, S.E., M.M**  
NIDN. 0903048602

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palopo



**Hapid, S.E., M.M**  
NIDN. 0925036601

Ketua  
Program Studi Akuntansi



**Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS, CSRA**  
NIDN. 0909078705

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**KONSEP PELAPORAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL  
PERUSAHAAN KEPADA *CUSTOMER*  
PADA PT. TELKOM CABANG PALOPO**

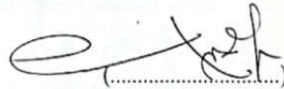
Disusun dan diajukan oleh

**Indah Sari  
201730058**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi pada tanggal 16 September 2021 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palopo.

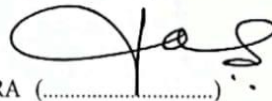
**Susunan Dewan Penguji**

1. Penguji : Andika Rusli, S.E., M.Si



(.....)

2. Penguji : Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS, CSRA (.....)



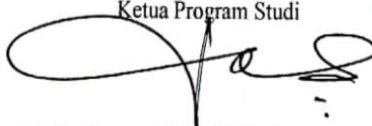
(.....)

3. Penguji : Haedar, S.E., M.M



(.....)

Ketua Program Studi



**Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS, CSRA**  
NIDN. 0909078705

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Sari

Nim : 201730058

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya susun dengan judul :

### KONSEP PELAPORAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN KEPADA *CUSTOMER* PADA PT. TELKOM CABANG PALOPO

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat secara keseluruhan, saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin dan meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Palopo, 16 September 2021



Indah Sari  
201730058

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Data Pribadi**

1. Nama Lengkap : Indah Sari
2. Tempat Tanggal Lahir : Palopo, 4 Januari 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : BTN Nyiur Permai Jl. Sulawesi XX, Palopo,  
Sulawesi Selatan
5. Pekerjaan : -
6. E-mail : sariindah956@gmail.com
7. Kontak Pribadi : 081244541349

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. SDN 69 Binturu : (2005-2011)
2. SMPN 4 Palopo : (2011-2014)
3. SMKN 1 Palopo : (2014-2017)

## MOTTO

...Barang siapa bertakwa kepada Allah  
maka dia akan menjadikan jalan keluar baginya  
dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka  
(QS. At-Thalaq ayat 2-3)

“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mendapatkan  
ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju  
surga”. (HR. Muslim)

Momen kehidupan bagaikan sebuah tangga  
Ketika kamu pikir akan menurun teruslah melangkah maju  
Teruslah berjalan ketika kamu berbalik kau akan menemukan bahwa kamu telah  
berdiri di tempat yang lebih tinggi  
Dunia kita tidak pernah lurus ada pasang dan surut  
Tetapi selama kamu terus bergerak maju titik terendah bisa menjadi titik tertinggi  
Parcayalah perjuanganmu tidak akan sia-sia  
Kamu pasti akan mendapatkan hasilnya...

## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Konsep Pelaporan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Kepada *Customer* Pada PT. Telkom Cabang Palopo**”. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam menambah khazanah pengetahuan atau wawasan penulis, khususnya tentang masalah yang telah dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, salah satu alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana (S1) pada Universitas Muhammadiyah Palopo.

Penyelesaian tulisan ini telah mendapat banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan. Sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Salju, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Hapid, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Halim Usman, S.E., M.Si, CSRS, CSRA selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

4. Bapak Andika Rusli, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah mengorbankan waktunya, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Imran Ukkas, S.E., M.M selaku dosen pendamping kedua yang telah mengorbankan waktunya, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staf Universitas Muhammadiyah Palopo yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan dan bantuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Ibu Hepsi selaku off 3 sales PT. Telkom Cabang Palopo yang telah mengorbankan waktunya, tenaga dan pikiran sebagai informan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Ayu selaku karyawan PT. Telkom Cabang Palopo yang telah mengorbankan waktunya, tenaga dan pikiran sebagai informan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Untuk kedua Orang Tua saya yang Tercinta yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya (Bapak dan Mama) yang tanpa hentinya selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menimba ilmu dan untuk kakak dan adik saya yang juga selalu mendukung dan mendoakan serta menemani dan menghibur penulis agar tetap kuat dan mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan dari Akuntansi A2 (Angkatan 2017) yang telah berjuang bersama-sama selama 4 tahun di bangku perkuliahan ini yang

memiliki banyak cerita dan kenangan, suka dan duka, canda dan tawa dan segala hal yang tidak akan begitu mudah telupakan, sekali lagi terima kasih dalam hati yang paling dalam.

11. Semua pihak yang membantu penulis secara langsung maupun secara tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan, namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas bantuannya yang sangat berarti.

Semoga kebaikan mereka mendapatkan balsan yang terbaik dari Allah SWT.

Aamiin ya rabbal'alamin.

Penulis pun menyadari penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu, segala saran dan ide lebih lanjut penulis harapkan. Semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Ya Robbal Alamiin.

Palopo, 31 Agustus 2021

Indah Sari  
NIM: 201730058



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Motivasi Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Pengertian Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	10
2.2.1 Pentingnya Tanggung Jawab Sosial bagi Perusahaan .....	15
2.2.2 Manfaat Mengimplementasikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	17
2.3 Perkembangan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	19
2.3.1 Tahun 1950-1960-an: Dimulainya Era CSR Modern .....	19
2.3.2 Perkembangan CSR Tahun 1970-1980-an.....	24
2.3.3 Perkembangan CSR Tahun 1990-an sampai Saat Ini .....	27
2.4 Pengertian <i>Customer</i> .....	28
2.5 Pelaporan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	29
2.6 Penelitian Terdahulu .....	30
2.7 Kerangka Konseptual.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Kehadiran Peneliti.....	37

3.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6	Defenisi Operasional.....	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1	Sejarah PT. Telkom Indonesia .....	40
4.1.2	Visi dan Misi .....	45
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Telkom Cabang Palopo .....	47
4.1.3	Asumsi Pelanggan .....	48
4.2	Konsep Pelaporan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Kepada <i>Customer</i> .....	54
4.2.1	Pelayana Kepada Pelanggan ( <i>Customer Service</i> ).....	61
4.2.2	Kepuasan Pelanggan .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>70</b>
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>75</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	30
<b>Tabel 4.1</b> Komposisi Saham .....	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual .....	36
<b>Gambar 4.1</b> Logo Telkom Indonesia.....	46
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi PT. Telkom Cabang Palopo.....	47

## INTISARI

*Corporate Social Responsibility* (CSR) menjadi suatu kewajiban bagi perusahaan dan tidak terlepas dengan keberlanjutan kehidupan perusahaan di masa depan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana konsep pelaporan tanggung jawab sosial perusahaan yang diterapkan pada PT. Telkom Cabang Palopo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menemukan bahwa konsep pelaporan CSR yang digunakan ialah pedoman GRI G4. Sistem *customer service* sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sosial perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik melalui *one day service*. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Telkom memberikan program *loyalty* dan program khusus pelanggan eksisting dengan menawarkan *upgrade* jaringan dari 10 mbps ke 20 mbps dan *open channel* berbayar pada hari Kemerdekaan 17 Agustus dimana pelanggan dapat menikmati semua saluran berbayar tanpa harus melakukan pembayaran.

**Kata kunci:** CSR, GRI G4, *Customer Service*, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRAK**

*Corporate Social Responsibility (CSR) is an obligation for the company and cannot be separated from the sustainability of the company's life in the future. The purpose of this study is to find out how the concept of corporate social responsibility reporting is applied to PT. Telkom Palopo Branch. The method used is descriptive qualitative with a case study approach. The results of the study found that the CSR reporting concept used was that GRI G4 guidelines. The system customer as a form of corporate social responsibility to provide satisfaction to customers by providing the best service through one day service. To increase customer satisfaction, Telkom provides program loyalty and special programs for existing customers by offering upgrades network from 10 mbps to 20 mbps and open channels paidon Independence Day 17 August where customers can enjoy all paid channels without having to pay.*

**Keywords:** *CSR, GRI G4, Customer Service, Customer Satisfaction*

# Hasil Cek Plagiarism



REVISI KE-4.5.docx

Sep 13, 2021

14896 words / 100174 characters

REVISI KE-4.5.docx

Overview

**29%**

OVERALL SIMILARITY

repository.unhas.ac.id INTERNET	3%
www.scribd.com INTERNET	3%
repository.unimal.ac.id INTERNET	2%
id.wikipedia.org INTERNET	2%
jurnal.sebi.ac.id INTERNET	1%
wicaksonoriyana.blogspot.com INTERNET	1%
digilib.unila.ac.id INTERNET	1%
www.coursehero.com INTERNET	1%
digilibadmin.unismuh.ac.id INTERNET	1%
dspace.uii.ac.id INTERNET	<1%
aroyanagusmiyanto.blogspot.com INTERNET	<1%
repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
www.researchgate.net INTERNET	<1%

Acc 13/9-21  


repository.umsu.ac.id INTERNET	<1%
etheses.uin-malang.ac.id INTERNET	<1%
www.telkom.co.id INTERNET	<1%
www.lontar.ui.ac.id INTERNET	<1%
id.123dok.com INTERNET	<1%
repositori.unsil.ac.id INTERNET	<1%
repository.iainbengkulu.ac.id INTERNET	<1%
rhiahanafi.blogspot.com INTERNET	<1%
journal.ubaya.ac.id INTERNET	<1%
repo.apmd.ac.id INTERNET	<1%
repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%
jamal.ub.ac.id INTERNET	<1%
repositori.umsu.ac.id INTERNET	<1%
repository.unpas.ac.id INTERNET	<1%
repository.radenintan.ac.id INTERNET	<1%
tulisanntugas.blogspot.com INTERNET	<1%
repository.uinjkt.ac.id INTERNET	<1%
eprints.kwikkiangie.ac.id INTERNET	<1%
digitalbisa.id INTERNET	<1%
eprints.iain-surakarta.ac.id INTERNET	<1%
www.hukumonline.com INTERNET	<1%



jimfeb.ub.ac.id INTERNET	<1%
ejournal.unair.ac.id INTERNET	<1%
journal.trunojoyo.ac.id INTERNET	<1%
eprint.stieww.ac.id INTERNET	<1%
ocs.unud.ac.id INTERNET	<1%
repositori.usu.ac.id INTERNET	<1%
repository.upp.ac.id INTERNET	<1%
tik.ft.unm.ac.id INTERNET	<1%
kupdf.net INTERNET	<1%
repository.umpalopo.ac.id INTERNET	<1%
repository.uinjambi.ac.id INTERNET	<1%

Indexed search repositories:

Submitted Works

Publications

Crossref

Crossref Posted Content

Identified from Similarity Report:

Small Matches (less than 25 words).

Identified sources:

None