

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom).....	1
1.1.2 Visi dan Misi Telkom .....	2
1.1.3 Logo Telkom.....	3
1.1.4 Profil Unit <i>Community Development Center</i> (CDC) Telkom.....	4
1.1.5 Visi dan Misi Unit <i>Community Development Center</i> (CDC).....	5
1.1.6 Produk/Layanan.....	5
1.2 Latar Belakang.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Kegunaan Penelitian .....	15
1.6 Batasan Masalah .....	15
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	17
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	17
2.1.2 Pemasaran .....	18
2.1.3 Jasa.....	19

2.1.4	Pemasaran Jasa .....	19
2.1.5	Bauran Pemasaran Jasa .....	20
2.1.6	Karakteristik Jasa.....	22
2.1.7	Klasifikasi Jasa .....	23
2.1.8	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> .....	24
2.1.9	Teori <i>Triple Bottom Line</i> .....	26
2.1.10	Prinsip – Prinsip <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	28
2.1.11	Model <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	29
2.1.12	Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	30
2.2	Penelitian Terdahulu .....	30
2.3	Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....		36
3.1	Pendekatan Penelitian .....	36
3.2	Jenis Penelitian .....	37
3.3	Karakteristik Penelitian .....	38
3.4	Tahapan Penelitian.....	38
3.5	Pengumpulan Data Penelitian.....	39
3.5.1	Instrumen Pengumpulan Data .....	39
3.5.2	Informan Sumber Data.....	40
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		56
4.2.1	Profile Informan Penelitian .....	57
4.2.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	59
4.2.1	Apa yang Menjadi Latar Belakang Dibuatnya Program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> Pada PT Telkom Indonesia Tbk Bandung? .....	59
4.2.2	Hal apa yang membuat Telkom Indonesia memberikan Amanah kepada unit <i>Community Development Center (CDC)</i> untuk menjalankan program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> ? .....	61

4.2.3	Bagaimana perencanaan <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) yang berada dibawah naungan unit <i>Community Development Center</i> (CDC)PT Telkom Indonesia Tbk Bandung? .....	62
4.2.4	Siapa saja pihak yang terlibat dalam kegiatan program CSR?.....	63
4.2.5	Bagaimana proses pengajuan proposal kepada pihak CDC? .....	64
4.2.6	Bagaimana kriteria proposal yang akan di ACC oleh pihak CDC? .....	65
4.2.7	Kegiatan apa saja yang disetujui oleh pihak CDC?.....	65
4.2.8	Bagaimana penentuan anggaran yang diberikan kepada pengirim proposal oleh pihak CDC? .....	66
4.2.9	Bagaimana proses pencairan dana atau bantuan yang diberikan kepada pemilik proposal oleh CDC? .....	67
4.2.10	Seberapa berhasilkah program CSR yang dinaungi oleh pihak CDC?....	68
4.3	Hasil Observasi .....	70
4.4	Hasil Dokumentasi .....	71
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....		76
LAMPIRAN .....		79