

SKRIPSI

DAMPAK PROGRAM *COMMUNITY RELATION AND MEDIATION* PADA FESTIVAL BUDAYA DAYAK DEAH KECAMATAN UPAU TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PT ADARO INDONESIA

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

RISKY AMELIA PUTRI

NIM: 2010412120006



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

DAMPAK PROGRAM *COMMUNITY RELATION AND MEDIATION* PADA
FESTIVAL BUDAYA DAYAK DEAH KECAMATAN UPAU TERHADAP
CITRA PERUSAHAAN PT ADARO INDONESIA

- A. Nama Mahasiswa : Risky Amelia Putri
B. NIM : 2010412120006
- C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- D. Tim Penguji :

a. Pembimbing

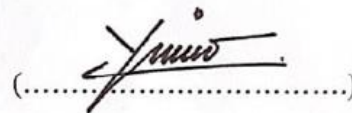
Prof. Dr. Saladin ghalib, M.A
NIP. 195608081984031002



(.....)

b. Penguji I

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001



(.....)

c. Penguji II


Humaidi, S. AB, M. AB
NIP. 199304212020121013



(.....)


Banjarmasin, 25 November 2024

KPS Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



Prof. Dr. Saladin ghalib, M.A
NIP. 195608081984031002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 6101/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
3. Humaidi, S.AB, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Risky Amelia Putri
NIM : 2010412120006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Dampak Program Community Relation and Mediation Pada
Festival Budaya Dayak Deah Kecamatan Upau Terhadap
Citra Perusahaan PT Adaro Indonesia

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 3 Desember 2024
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 November 2024

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001

BLU



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 3 bulan Desember tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6101/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 28 November 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Risky Amelia Putri
NIM : 2010412120006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Dampak Program Community Relation and Mediation Pada Festival Budaya Dayak Deah Kecamatan Upau Terhadap Citra Perusahaan PT Adaro Indonesia

Tempat Ujian : Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : **81 (A)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 3 Desember 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

2. Sekretaris : Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB

Risky Amelia Putri

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad Sholalahualaihi Wassallam beserta para sahabat dan pengikut Beliau hingga akhir zaman. Atas kuasa dan kehendak-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Dampak Program *Community Relation and Mediation* pada Festival Budaya Dayak Deah Terhadap Citra Perusahaan PT Adaro Indonesia”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta yang Selalu memberikan doa dan dukungan, finansial selama berkuliah di Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
5. Bapak Prof. Dr Saladin ghalib, M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji 1
7. Bapak Humaidi, S. AB, M. AB selaku Dosen Penguji 2
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
9. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
10. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis, Terima kasih atas dukungan dan bantuannya sampai sekarang ini
11. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan proposal skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Banjarmasin, 25 November 2024

Risky Amelia Putri

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

- Untuk kedua orang tua, Bapak Achmad Rifa'l dan Ibu Masrupah terimakasih atas pengorbanan yang diberikan secara moril dan materil selama anaknya ini menempuh Pendidikan, beliau berdua memang tidak merasakan Pendidikan sampai ke jenjang perkuliahan namun beliau berdua mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
- Lalu untuk kakak-kakak penulis, terimakasih telah mendukung dan memberikan semangat penuh dalam bentuk moril dan materil selama adik bungsunya ini bersekolah sampai merasakan bangku perkuliahan, semoga kedepannya adikmu ini bisa membanggakan kalian dan membalas kebaikan-kebaikan yang telah kalian kasih dengan rasa Ikhlas dan penuh kasih sayang.
- Untuk keponakan-keponakan penulis, dari yang paling tua sampai yang paling baby terimakasih telah hadir didunia ini dan jadi penghibur bagi penulis.

- Bapak dan Ibu dosen Prodi Administrasi Bisnis yang telah membimbing dan mendukung saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
- Untuk pembimbing saya Prof. Dr. Shaladin Ghalib, M.A terimakasih atas bimbingannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, sehat- sehat prof semoga pian Panjang umur hidupnya selalu diliputi kebahagiaan dan keberkahan.
- Untuk teman-teman serta kakak-kakak dilingkungan kampus maupun diluar kampus terimakasih selalu mendukung, membantu dan menyemangati selama penulis menulis skripsi ini.
- Terimakasih juga untuk Bapak dan ibu di *CRM Department* PT Adaro Indonesia yang membantu penulis untuk mengumpulkan data waktu penelitian kemarin, Masyarakat Dayak Deah Upau yang dengan senang hati menerima penulis melaksanakan penelitian dikampung Pangelak.
- Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, *my best partner* seorang laki-laki dengan NRP 02110388, terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini dikala kesibukanmu yang juga sangat padat baik tenaga, waktu, pikiran, perasaan maupun materi kepada penulis. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
- Kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap Langkah kecil yang diambil merupakan bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat, perjalanan impian bukanlah lomba sprint melainkan seperti marathion yang memerlukan ketekunan, kesabaran, dan tekad yang kuat. Tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak

Lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap bertahan dan berjuang untuk kedepannya. "Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tau hanya *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari

ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi jika pengarangnya dan dicantumkan didalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 25 November 2024

nyataan,

Kisky Amelia Putri

2010412120006

ABSTRAK

Risky Amelia Putri, 2010412120006, 2024. Dampak Program *Community Relation And Mediation* Pada Festival Budaya Dayak Deah Kecamatanamatan Upau Terhadap Citra Perusahaan PT Adaro Indonesia, di bawah bimbingan Bapak Saladin Ghalib.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak program *Community Relation and Mediation* (CRM) pada Festival Budaya Dayak Deah terhadap citra perusahaan PT Adaro Indonesia. Menggunakan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, penelitian ini berfokus pada wilayah Kecamatanamatan Upau, Kabupatenupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, sebagai daerah operasional utama perusahaan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber kunci dari PT Adaro Indonesia serta tokoh adat Dayak Deah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CRM pada Festival Budaya Dayak Deah berhasil memperkuat citra positif PT Adaro Indonesia di mata masyarakat. Pendekatan budaya ini tidak hanya meningkatkan rasa kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap perusahaan, tetapi juga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Festival tersebut menjadi media efektif untuk menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pelestarian budaya, sekaligus membangun loyalitas masyarakat terhadap perusahaan. Dalam pelaksanaannya, PT Adaro Indonesia berkontribusi melalui pendanaan penuh, pendampingan teknis, dan keterlibatan aktif dalam penyelenggaraan festival.

Kesimpulan penelitian ini adalah strategi berbasis budaya melalui program CRM dapat menjadi model efektif dalam membangun hubungan harmonis antara perusahaan dan komunitas lokal. Integrasi nilai budaya dalam program tanggung jawab sosial terbukti tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan operasional dan citra perusahaan.

Kata kunci: *community relation and mediation*, festival budaya, citra perusahaan

ABSTRAK

Risky Amelia Putri, 2010412120006, 2024. Dampak Program *Community Relation And Mediation* Pada Festival Budaya Dayak Deah Kecamatanamatan Upau Terhadap Citra Perusahaan PT Adaro Indonesia, di bawah bimbingan Bapak Saladin Ghalib.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak program *Community Relation and Mediation* (CRM) pada Festival Budaya Dayak Deah terhadap citra perusahaan PT Adaro Indonesia. Menggunakan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, penelitian ini berfokus pada wilayah Kecamatanamatan Upau, Kabupatenupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, sebagai daerah operasional utama perusahaan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber kunci dari PT Adaro Indonesia serta tokoh adat Dayak Deah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CRM pada Festival Budaya Dayak Deah berhasil memperkuat citra positif PT Adaro Indonesia di mata masyarakat. Pendekatan budaya ini tidak hanya meningkatkan rasa kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap perusahaan, tetapi juga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Festival tersebut menjadi media efektif untuk menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pelestarian budaya, sekaligus membangun loyalitas masyarakat terhadap perusahaan. Dalam pelaksanaannya, PT Adaro Indonesia berkontribusi melalui pendanaan penuh, pendampingan teknis, dan keterlibatan aktif dalam penyelenggaraan festival.

Kesimpulan penelitian ini adalah strategi berbasis budaya melalui program CRM dapat menjadi model efektif dalam membangun hubungan harmonis antara perusahaan dan komunitas lokal. Integrasi nilai budaya dalam program tanggung jawab sosial terbukti tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan operasional dan citra perusahaan.

Kata kunci: *community relation and mediation*, festival budaya, citra perusahaan

ABSTRACT

Risky Amelia Putri, 2010412120006, 2024. The Impact of the Community Relations and Mediation Program at the Dayak Deah Cultural Festival Upau District on the Corporate Image of PT Adaro Indonesia, under the guidance of Mr. Saladin Ghalib.

This study aims to analyze the impact of the Community Relation and Mediation (CRM) program at the Dayak Deah Cultural Festival on the corporate image of PT Adaro Indonesia. Using a qualitative approach and case study design, this research focuses on the Upau District, Tabalong Regency, South Kalimantan, as the company's main operational area. Data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation with key informants from PT Adaro Indonesia and Dayak Deah traditional leaders.

The results showed that the CRM program at the Dayak Deah Cultural Festival succeeded in strengthening the positive image of PT Adaro Indonesia in the eyes of the community. This cultural approach not only increases the community's sense of trust and acceptance of the company, but also creates a mutually beneficial relationship. The festival became an effective medium to demonstrate the company's commitment to cultural preservation, while building community loyalty to the company. In its implementation, PT Adaro Indonesia contributed through full funding, technical assistance, and active involvement in organizing the festival.

The conclusion of this research is that culture-based strategies through CRM programs can be an effective model in building harmonious relationships between companies and local communities. The integration of cultural values in social responsibility programs has proven not only beneficial for the community, but also has a positive impact on operational sustainability and corporate image.

Keywords: *community relations and mediation, cultural festival, corporate image*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	vi.
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORI	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi	12
2.1.2 Good Corporate Governance.....	15
2.1.3 Corporate Social Responsibility.....	17
2.1.4 Community Development	19
2.1.5 Community Relations and Mediations.....	22
2.1.6 Festival Budaya Dayak Deah 21-23 November 2023.....	24
2.1.7 Citra Perusahaan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Desain Penelitian	32
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Kehadiran Peneliti	32

3.5	Fokus Penelitian	33
3.6	Informan Kunci	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data	35
3.8	Teknik Analisis Data.....	36
3.9	Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	38
BAB IV TEMUAN PENELITIAN		40
4.1	Gambaran Umum Lokasi penelitian.....	40
4.1.1	Letak Dan Batas Wilayah Geografis	40
4.1.2	Visi dan Misi PT Adaro Indonesia	40
4.1.3	Sejarah PT. Adaro Indonesia	42
4.1.4	Sejarah Dayak Deah.....	46
4.2	Temuan Penelitian	47
4.2.1	Hasil Penelitian	47
BAB V PEMBAHASAN		65
5.3	Pembahasan.....	65
5.3.1	Awal Berdiri Community Relation and Mediation di Perusahaan PT Adaro Indonesia	65
5.3.2	Dampak program Community Relation and Mediation Dalam Upaya Mendapatkan insight and Engagement PT Adaro Indonesia	69
5.3.3	Peran <i>Media Relation</i> pada Program Community Relation and Mediation Dalam Membangun Citra Perusahaan PT Adaro Indonesia.....	73
5.4	Keterbatasan Penelitian	75
BAB VI PENUTUP		77
6.1	Kesimpulan.....	77
6.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Kunci	35
Tabel 4.1 Program <i>Community Relation and Mediation</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Silaturahmi Lembaga Adat Sebanua Enam.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	84
Lampiran 2 Surat Tugas Penelitian	88
Lampiran 3 Data Informan Kunci.....	92
Lampiran 4 Transkrip wawancara.....	92
Lampiran 5 Sertifikat Plagiasi.....	97
Lampiran 6 Biodata Peneliti.....	98