Peran PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam Program *Corporate Social Responsibility*

Safa Camila Rahma NAP*, Sophia Novita

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*safacamil130701@gmail.com, sophia.novita@unisba.ac.id

Abstract. PT. Pegadaian (Persero) is a state-owned company engaged in the pawn business. In carrying out its corporate social responsibility, PT. Pegadaian (Persero) launched The Gade Clean and Gold program "Segregating Waste Saving Gold". Lack of public awareness of the environment, especially in waste management, is one of the factors causing the increasing amount of waste. With this program, PT. Pegadaian (Persero) seeks to improve environmental conditions and assist the government in managing waste, especially in the city of Bandung. This study uses a qualitative method with a case study approach. The purpose of this study is to determine the PR process in the CSR program The Gade Clean and Gold, the supporting and inhibiting factors of the CSR program The Gade Clean and Gold, and the reasons for PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung chose The Gade Clean and Gold as a CSR program. The results of the research show that PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung carries out a very important process in The Gade Clean and Gold program as a form of corporate concern and responsibility for the cleanliness of the surrounding environment by motivating and educating the public to sort and manage waste properly and correctly. The controlling factor is the amount of support from the community to the President of the Republic of Indonesia, while the inhibiting factor is that there are still some people who still lack concern for waste sorting. The reason for selecting the program is the mandatory program from the central Pawnshop and efforts to encourage change by helping the community and the Bandung City Government in overcoming waste problems.

Keywords: *Public Relations, CSR, The Gade Clean and Gold.*

Abstrak. PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang usaha gadai. Dalam menjalankan tanggung jawab sosial perusahaannya, PT. Pegadaian (Persero) meluncurkan program The Gade Clean and Gold "Memilah Sampah Menabung Emas". Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap lingkungan terutama dalam pengelola sampah menjadi salah satu faktor penyebab jumlah sampah yang terus meningkat. Adanya program tersebut, PT. Pegadaian (Persero) berupaya untuk memperbaiki keadaan lingkungan hidup serta membantu pemerintah dalam mengelola sampah khususnya di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses PR dalam program CSR The Gade Clean and Gold, faktor pendukung dan penghambat dari program CSR The Gade Clean and Gold, serta alasan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung memilih The Gade Clean and Gold sebagai program CSR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung melakukan proses yang sangat penting dalam program The Gade Clean and Gold sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab perusahaan terhadap kebersihan lingkungan sekitar dengan memotivasi dan mengedukasi masyarakat untuk memilah dan mengelola sampah dengan dan benar. Faktor pendukungnya yaitu banyaknya dukungan dari masyarakat hingga Presiden RI, sedangkan faktor penghambatnya yaitu masih terdapat beberapa masyarakat yang masih minim kepedulian terhadap pemilahan sampah. Alasan pemilihan program yaitu program wajib dari Pegadaian pusat serta upaya mendorong perubahan dengan membantu masyarakat dan Pemerintah Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan sampah

Kata Kunci: *Public Relations, CSR, The Gade Clean and Gold.*

A. Pendahuluan

Dalam suatu lembaga, perusahaan atau organisasi tentunya terdapat seorang PR (*Public Relations*) yang membantu perusahaan dalam membangun kesadaran dan perhatian masyarakat terhadap perusahaan, sehingga terjalin hubungan yang harmonis dan baik diantara lembaga atau perusahaan dengan publiknya. Menurut Kusumastuti (dalam Sari, A. A, 2017: 5) berpendapat bahwa Praktik PR merupakan jembatan yang menghubungkan lembaga atau perusahaan dengan masyarakat, dengan tujuan untuk menciptakan hubungan saling pengertian. Maka dapat dikatakan bahwa seorang PR menjadi perantara atau jembatan bagi perusahaan dan publiknya, serta untuk menciptakan, menjalin dan mempertahankan hubungan yang baik diantara lembaga atau perusahaan dengan publiknya, serta agar dapat terciptanya hubungan harmonis dan saling pengertian.

Public Relations ialah aspek yang memegang peran yang cukup penting di dalam suatu lembaga atau perusahaan, karena fungsi manajerialnya yang menjadi jembatan dan memajukan hubungan saling menguntungkan bagi perusahaan dengan masyarakatnya. (Nurhayati & Novita, 2022: 351). Peran PR dalam suatu perusahaan atau lembaga dapat dikatakan sangat penting, karena dalam menjalankan tugasnya, seorang PR juga membutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik dan jujur kepada semua aspek, baik kepada publik internal maupun publik eksternal, karena untuk mempererat hubungan baik dan saling menguntungkan antara lembaga atau perusahaan dan publiknya yang telah di bangun sejak awal. Hal itu juga akan mempengaruhi kepada citra perusahaan tersebut. Cakupan kegiatan PR pun sangat luas dan besar. Salah satu kegiatan PR yaitu membangun dan menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan publiknya, salah satunya dengan publik eksternal, seperti melakukan kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*).

CSR ialah suatu bentuk kewajiban suatu perusahaan atau lembaga kepada lingkungan sekitar perusahaan. CSR dapat dikatakan sebagai kewajiban tanggung jawab sosial yang diberikan oleh perusahaan untuk publiknya agar terciptanya keseimbangan antara kondisi sosial, ekonomi serta lingkungan di sekitar perusahaan itu berada. (Rahmadani et al., 2019: 204). Menurut (Yulianita, 2008: 124) berpendapat bahwasannya salah satu keberhasilan suatu perusahaan itu tergantung pada memperhatikan lingkungan sosial sekitarnya. Artinya, keberhasilan komersial suatu perusahaan juga dapat dinilai dari cara lembaga atau perusahaan tersebut mengelola CSR kepada publiknya dimana lembaga atau perusahaan tersebut berada.

Dalam pelaksanaan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) juga sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah tentang tanggung jawab sosial dan lingkungan Perseroan Terbatas Nomor 47 Tahun 2012 Pasal 2 Ayat (1) "Setiap Perseroan selaku subjek hukum mempunyai tanggung jawab sosial dan lingkungan" dan Pasal 3 Ayat (1) "Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi kewajiban bagi Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam berdasarkan Undang-Undang."

PT Pegadaian merupakan sebuah perusahaan milik negara yang pertama kali dibuka pada tanggal 1 April 1901 di Sukabumi. Pegadaian merupakan salah satu anak dari perusahaan BRI (Bank Rakyat Indonesia) yang bergerak di tiga lini bisnis, yaitu: Emas, Keuangan serta Aneka Jasa. Bisnis utama Pegadaian yaitu menyediakan pinjaman yang dijamin dengan barang bergerak, baik konvensional ataupun syariah. Untuk penunjang usahanya mencakup pembiayaan usaha mikro, tabungan emas, cicilan, multi pembayaran online, jasa titipan, pengiriman uang, safe deposit box, jasa taksiran, sertifikasi batu permata dan lain-lain. Selain menyediakan produk serta layanan, Pegadaian juga berperan aktif dalam menjalankan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan).

Sejak tahun 2018, PT Pegadaian (Persero) meluncurkan bank sampah yang bertemakan "*The Gade Clean and Gold*" yang memiliki arti "Memilah Sampah Menabung Emas" di 56 Kota besar di Indonesia. Program bank sampah *The Gade Clean and Gold* ini merupakan yang pertama hadir di Indonesia. Program ini juga mempunyai misi yang sejalan dengan PT. Pegadaian, yaitu menggarap pengembangan dan kesejahteraan masyarakat dengan menetapkan prinsip *Triple Bottom Line* yang mengedepankan keselarasan dan keseimbangan dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungannya. Tercatat hingga September tahun 2022, program bersih-bersih

PT. Pegadaian (Persero) melalui bank sampah ini telah menyebar di 72 titik di Kota-Kota besar di Indonesia.

Program bank sampah *The Gade Clean and Gold* merupakan salah satu dari perwujudan pada bidang pengembangan sosial serta kemasyarakatan dan implementasi dari pelaksanaan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan). Program CSR bank sampah PT. Pegadaian (Persero) juga telah menuai berbagai penghargaan, apresiasi dan dukungan mulai dari masyarakat, Pemerintah hingga Presiden.

Melalui bank sampah ini, Pegadaian menginginkan adanya perubahan yaitu dengan mengubah sampah rumah tangga menjadi tabungan emas, serta berupaya untuk meningkatkan kesehatan, mengurangi kemiskinan, mengurangi dampak sampah lingkungan, meningkatkan sumber kehidupan, membantu masyarakat dalam membentuk pandangan mengenai sampah yang awalnya tidak berguna, namun kini dapat dibuat suatu hal yang lebih berguna dan bermanfaat, membantu mengajak dan menyadarkan masyarakat untuk memperhatikan kebersihan lingkungan, sehingga terhindar dari sampah yang terus menumpuk, serta membantu pemerintah dalam pengendalian sampah salah satunya di Kota Bandung, program ini juga sejalan dengan program yang dibuat oleh pemerintahan Kota Bandung, yaitu Kangpisman (Kurangi, Pisahkan, Manfaatkan sampah).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana peran PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam Program *Corporate Social Responsibility The Gade Clean and Gold*?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui proses PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam program CSR *The Gade Clean and Gold*.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat peran PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam program CSR *The Gade Clean and Gold*.
3. Untuk mengetahui alasan PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung memilih *The Gade Clean and Gold* sebagai program CSR.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Dengan empat narasumber yaitu Kepala Bagian Divisi PKBL PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung, *Assistant Manager* Divisi PKBL PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung, dan Penanggung jawab Bank Sampah Kelurahan Balonggede.

Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Peneliti memakai Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan yaitu menggunakan teknik triangulasi sumber.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Proses PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam Program CSR *The Gade Clean and Gold*

Dalam kegiatan atau program CSR tentunya terdapat peran PR yang membantu menjalankan atau menjadi penggerak dalam program tersebut. Pada program yang telah dibuat oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung yaitu program *The Gade Clean and Gold* atau yang dapat diartikan sebagai “Memilah Sampah Menabung Emas” ini terdapat beberapa tahapan yang dijalankan untuk dapat mencapai tujuan atau target yang diinginkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung. Maka dapat dikatakan juga bahwasannya PR melakukan proses yang sangat penting dalam menjalankan dan mengembangkan program *The Gade Clean and Gold* tersebut, mulai dari tahapan *fact-finding*, *planning*, *communicating*, hingga *evaluating*. Dari adanya program *The Gade Clean and Gold* ini, PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dinilai dapat membina hubungan baik dengan masyarakat sekitar, melayani keinginan publik dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan dalam program ini, mengidentifikasi dan mengevaluasi segala opini, kritik dan saran yang diberikan masyarakat terhadap program ini, memotivasi dan

membantu Pemerintah serta masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di khususnya di Kota Bandung, mulai dari hal-hal kecil yang dapat berdampak besar terhadap lingkungan sekitar. PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung membuat program bank sampah *The Gade Clean and Gold* dibuat berbeda dengan program bank sampah lainnya, namun memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengatasi permasalahan sampah. Program *The Gade Clean and Gold* ini merupakan program bank sampah yang memiliki keunikan, karena biasanya bank sampah itu dapat menghasilkan uang, namun program ini dapat menghasilkan tabungan emas. Hal tersebut menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk berkontribusi dan bergabung menjadi nasabah bank sampah *The Gade Clean and Gold*. Proses PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam program *The Gade Clean and Gold* dimulai dari tahapan *Fact Finding*, yang dimana tahapan ini merupakan tahap penyelidikan, pemantauan informasi atau pengumpulan fakta-fakta, pendapat, dan sikap para pihak mengenai tindakan suatu organisasi atau perusahaan (Cutlip, Center dan Broom dalam Rifkaviani & Fuady, 2023), oleh divisi PKBL sebagai jobdesknya atau yang bertanggung jawab dalam program ini, dalam tahapan ini akan diketahuinya permasalahan yang sedang terjadi di tengah masyarakat yaitu permasalahan sampah yang terus menumpuk dan menemukan target sasaran yang tepat untuk program tersebut. Setelah itu, terdapat tahapan *Planning*, yang dimana tahapan ini merupakan tahap perencanaan, dengan menentukan target sasaran dan tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mendorong perubahan dengan membantu mengatasi permasalahan sampah di Kota Bandung, dilanjutkan dengan membentuk kepengurusan dan memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana untuk kelancaran program bank sampah seperti gudang untuk menampung sampah, motor roda 3 untuk pengangkutan sampah, dan lain-lain. Serta menjadikan program tersebut menjadi program jangka panjang. Lalu tahapan ketiga yaitu *Communicating* atau tahap komunikasi, dalam mengimplementasikan tahapan ini, PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dengan mengadakan sosialisasi untuk mengedukasi masyarakat dan pengurus bank sampah dalam pengelolaan dan pemilahan sampah. Untuk tahapan terakhir yaitu *Evaluating* atau tahap evaluasi atau penilaian dari program yang sudah dijalankan dengan melakukan evaluasi rutin 1 bulan sekali dan evaluasi besar-besaran 1 tahun sekali. Dapat dikatakan juga kegiatan evaluasi ini sebagai tolak ukur apakah program yang dijalankan sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Sejauh ini program *The Gade Clean and Gold* sudah memberikan dampak positif bagi masyarakat di sekitar sektor bank sampah *The Gade Clean and Gold*, terlihat bahwa banyak masyarakat yang antusias dengan adanya program ini hal tersebut dilihat dari jumlah nasabah bank sampah yang terus bertambah disetiap tahunnya, lalu melakukan re-branding nama menjadi mengEmaskan sampah, adanya forum bank sampah se-Indonesia menjadi salah satu hasil dari evaluasi yang sudah dijalankan, serta dalam kegiatan evaluasinya pun mengatasi permasalahan dari hambatan-hambatan yang dialami yang mungkin belum terasa signifikan perubahannya.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Proses PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam Program CSR *The Gade Clean and Gold*

Dalam menjalankan suatu kegiatan atau program, tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat yang dilalui atau ditemukan dalam prosesnya, baik itu dari segi perencanaan, komunikasi, pelaksanaan dan sebagainya. Faktor pendukung yang ditemukan dalam program *The Gade Clean and Gold* yaitu program ini merupakan program inisiasi dari Pegadaian pusat, yang dimana pusat menginginkan Pegadaian sebagai salah satu perusahaan BUMN hadir untuk membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan sampah. Hal tersebut juga terjadi di Bandung, dimana permasalahan yang terjadi di Bandung itu yaitu jumlah sampah yang terus meningkat. Dengan adanya program tersebut menjadi salah satu dukungan atau dorongan untuk membantu Pemerintah Kota Bandung dan masyarakat Bandung dalam mengatasi permasalahan sampah, serta program ini pun berkolaborasi dengan program Pemerintah yaitu Kangpisman, atas sinergi dari kedua program ini sama-sama bertujuan untuk menjadikan Kota Bandung lebih bersih dengan mengelola sampah dengan baik. Selain dukungan dari Pemerintah, Presiden pun memberikan dukungan bagi program ini, sehingga membuat program ini menjadi dikenal oleh masyarakat luas. Selain itu, keunikan dari program

The Gade Clean and Gold menjadi salah satu faktor pendukung juga karena dengan adanya inovasi memilah sampah menabung emas ini membuat masyarakat bersemangat dan antusias untuk bergabung dan mengikuti program *The Gade Clean and Gold*. Sedangkan faktor penghambat yang ditemukan dalam program *The Gade Clean and Gold* yaitu adanya ketidaksesuaian yang terjadi pada saat program ini berjalan di salah bank sampah binaan sehingga pihak Pegadaian melakukan relokasi untuk bank sampah binaan yang baru, adanya kendala yang terjadi dalam sistem pendataan melalui Aplikasi karena masyarakat yang masih awam dan tidak bisa mengoperasikan Aplikasi tersebut, serta masih terdapat di beberapa masyarakat yang masih kurang peduli terhadap pemilahan sampah.

Alasan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung Memilih *The Gade Clean and Gold* Sebagai Program CSR

Alasan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung membuat program CSR *The Gade Clean and Gold* sebagai program CSR yaitu berawal dari inisiasi dari Pegadaian pusat yang awalnya membuat program tersebut. Pegadaian pusat mewajibkan Kanwil di seluruh Indonesia untuk membuka program CSR *The Gade Clean and Gold* di wilayahnya juga, hal tersebut dikarenakan Pegadaian pusat menginginkan program tersebut dapat menyebar ke seluruh Indonesia dan dapat membantu Pemerintahan dan masyarakat dalam mengatasi permasalahan sampah. Program ini juga sejalan dengan konsep pengelolaan sampah 3R yaitu *Reduce, Reuse, Recycle* dalam pengolahan sampahnya. Selain itu, dengan dibuatnya program ini juga sebagai bentuk bahwa kehadiran BUMN memiliki manfaat bagi masyarakat. Selain itu, adanya peraturan pemerintah yang mewajibkan perusahaan BUMN untuk melaksanakan program PKBL dengan menyisihkan dana 2% dari laba bersih. Lalu dengan adanya inisiasi dari pusat tersebut dan mewajibkan Kanwil untuk membuka program tersebut menjadi salah satu solusi dan menjadi wadah bagi masyarakat khususnya di Kota Bandung yang memang memiliki masalah juga dengan sampah, karena sampah yang dihasilkan di Kota Bandung terus meningkat. Sehingga dengan membuka program tersebut di kanwil Bandung dapat membantu Pemerintah Kota Bandung dan masyarakatnya dalam mengatasi dan mengelola sampah, hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menjadikan Kota Bandung lebih bersih, sehat dan jumlah sampah yang dihasilkan dapat semakin menurun.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Proses PR yang dilakukan dalam program CSR *The Gade Clean and Gold* dengan melakukan tahapan PR memiliki kesesuaian dengan teori proses PR menurut Cutlip, Center, dan Broom, diantaranya: *fact finding, planning and programming, communicating, evaluating*. Dari tahapan-tahapan tersebut, program CSR *The Gade Clean and Gold* ini memiliki tujuan sebagai salah satu bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar, menjalin hubungan yang baik dan harmonis dengan publik, mengidentifikasi yang menyangkut opini, persepsi dan tanggapan publik terhadap perusahaan, serta melayani keinginan publik dengan memberikan sumbangan sasaran demi tujuan dan manfaat bersama sesuai dengan teori fungsi PR menurut Cutlip & Center, yaitu dengan program *The Gade Clean and Gold* ini dapat menjalin komunikasi yang baik dengan kepengurusan bank sampah binaan dan masyarakat, membentuk kepercayaan bagi masyarakat dengan memberikan bantuan atau pelayanan yang baik kepada publik dalam program ini, membantu Pemerintahan dan masyarakat khususnya di Kota Bandung dan mendorong perubahan dengan membuat program bank sampah *The Gade Clean and Gold* yang dibuat untuk jangka panjang dan memiliki dampak untuk masa depan. Program CSR *The Gade Clean and Gold* ini juga sesuai dengan konsep CSR menurut Crowther & Aras yaitu *Sustainability, Accountability, dan Transparency*.
2. Faktor pendukung pada program *The Gade Clean and Gold* ini yaitu adanya inisiasi program pusat yang sejalan dengan permasalahan yang terjadi di Bandung, adanya

keunikan dari program yang menjadi daya tarik bagi masyarakat, masyarakat yang memiliki antusias dan konsisten dalam mengikuti program *The Gade Clean and Gold*, serta dukungan yang diberikan oleh Pemerintahan hingga Presiden terhadap program *The Gade Clean and Gold*. Sedangkan faktor penghambat pada program *The Gade Clean and Gold* ini yaitu terdapat salah satu bank sampah binaan dan kepengurusannya yang tidak sesuai dengan *role model* PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung sehingga dilakukannya relokasi untuk bank sampah binaan yang baru, kendala sistem pendataan untuk nasabah bank sampah melalui Aplikasi Pegadaian karena masyarakat masih awan dan tidak bisa mengoperasikan Aplikasi tersebut, serta terdapat beberapa masyarakat yang masih minim kesadaran akan kepeduliannya terhadap pemilahan dan pengelolaan sampah.

3. Alasan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung memilih program *The Gade Clean and Gold* sebagai program CSR yaitu karena program ini merupakan inisiasi program dari Pegadaian pusat, lalu mewajibkan Pegadaian kanwil untuk membuka program tersebut juga di wilayahnya, dengan tujuan agar program ini dapat tersebar ke seluruh Indonesia. Selain itu, adanya peraturan pemerintah yang mewajibkan BUMN melaksanakan program PKBL, serta permasalahan sampah khususnya di Kota Bandung yang mendorong Pegadaian untuk berkontribusi dan membantu Pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi permasalahan sampah.

Acknowledge

Terima kasih kepada kedua orangtua yang senantiasa selalu menyelipkan nama saya dalam setiap doa yang dipanjatkannya, selalu memberikan dukungan serta selalu mengusahakan segala sesuatunya tanpa rasa pamrih, sehingga saya bisa berada di titik ini, juga untuk adik saya. Serta kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan tiada henti dan tetap berada di samping saya hingga sampai saat ini dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Sari, A. A. (2017). *Dasar-dasar public relations teori dan praktik*. Deepublish
- [2] Nurhayati, & Novita, S. (2022). *Manajemen Krisis Objek Wisata Sari Ater dalam menghadapi Pandemi Covid-19*. Bandung Conference Series: Public Relations, 2(2). <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i2.3452>
- [3] Lestari ID, Hernawati R. Kegiatan CSR dalam Meningkatkan Corporate Image. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2022 Jul 4;1–5. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/626>
- [4] Rahmadani, R., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2019). Fungsi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Dalam Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat. *Share: Social Work Journal*, 8(2), 203. <https://doi.org/10.24198/share.v8i2.20081Djaslim> S. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya; 2003.
- [5] Yulianita, N. (2008). “Corporate Social Responsibility” (CSR) sebagai Aktivitas “Social MarketingPublic Relations.” *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 123–134. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/1145/708>
- [6] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2012 Pasal 2 Ayat (1) dan Pasal 3 Ayat (1). Diakses pada 7/3/2023, dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5260/pp-no-47-tahun-2012>
- [7] Penjelasan Tentang Pegadaian, Usaha Gadai Dan Pergadaian. Diakses pada 7/3/2023, dari: <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/236/penjelasan-tentang-pegadaian-usaha-gadai-dan-pergadaian>
- [8] Pegadaian *Clean and Gold*, Menukar Sampah menjadi Tabungan Emas. Diakses pada 8/3/2023, dari: <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/25/pegadaian-clean-and-gold-menukar-sampah-menjadi-tabungan-emas>

- [9] Yunus, Muh. R., & Riatno, E. B. (2019). Peran *Public Relation* dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program *Corporate Social Responsibility* Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak. *Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi*, 1(1), 1–24. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/copisusu/article/view/163/128>
- [10] Agung Setiawan, Maman Suherman. Implementasi CSR PT X dalam Membangun Ketahanan Pakan Ternak. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2023 Jul 21;33–40. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/1955>
- [11] Rifkaviani, J., & Fuady, M. E. (2023). Strategi PR dalam Mengedukasi Klien Mengenai Sistem Big Data. In *Bandung Conference Series: Public Relations*.
- [12] Putri, S. E. (2020). Peran *Public Relations* PT Gudang Garam Tbk Melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. (*Doctoral dissertation*, Universitas Komputer Indonesia).