

## ABSTRAK

Pertumbuhan korporasi di Indonesia yang semakin berkembang membuat perusahaan menyadari bahwa pentingnya melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau bentuk rasa tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan sekitarnya. Adapun tujuan dari perusahaan bukan hanya untuk mencari keuntungan tetapi untuk membangun citra yang baik. Gembira Loka Zoo merupakan kebun binatang yang berdampingan dengan masyarakat yang wajib melaksanakan kegiatan CSR yang bertanggung jawab dalam pemberdayaan masyarakat untuk membangun kesejahteraan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses perencanaan program CSR di Gembira Loka. Penelitian ini menggunakan teori *stakeholder* yang mengatakan bahwa keberlangsungan perusahaan tidak akan bisa lepas dengan peranan *stakeholder* baik dari internal dan eksternal. Sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi. Dalam pelaksanaan program-program CSR tersebut, terdapat beberapa tahapan yakni perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pada tahap perencanaan yakni menentukan jenis kegiatan dan survey lapangan yang dimana melibatkan pihak *stakeholders*. Tahap pelaksanaan yakni melakukan program strategis yang melibatkan pihak *stakeholders*. Dan tahapan Evaluasi ada beberapa program yang tidak berjalan optimal, serta mengetahui manfaat dari pelaksanaan program CSR tersebut. Hasil Penelitian ini diketahui bahwa dengan menerapkan pelaksanaan program CSR dapat mempertahankan citra yang baik dan adanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan masyarakat serta respon positif dari masyarakat serta ketertarikan untuk selalu berkunjung ke Gembira Loka.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, Proses Perencanaan, Citra Perusahaan

## **ABSTRACT**

*The growing growth of corporations in Indonesia has made companies realize the importance of implementing Corporate Social Responsibility (CSR) programs or a form of corporate responsibility towards the surrounding environment. The purpose of the company is not only to seek profit but to build a good image. Gembira Loka Zoo is a zoo that is side by side with the community which is obliged to carry out CSR activities that are responsible for empowering the community to build prosperity. This research is a qualitative research with a descriptive analysis approach, this study aims to find out the CSR program planning process in Gembira Loka. This study uses stakeholder theory which says that the sustainability of the company cannot be separated from the role of stakeholders both internally and externally. Sources of data in this study was conducted by interview and observation techniques. In the implementation of these CSR programs, there are several stages, namely planning, implementation and evaluation. At the planning stage, namely determining the types of activities and field surveys which involve stakeholders. The implementation stage is conducting strategic programs that involve stakeholders. And in the Evaluation stage, there are several programs that are not running optimally, as well as knowing the benefits of implementing the CSR program. The results of this study note that by implementing the implementation of CSR programs, it can maintain a good image and a good relationship between the company and the community as well as a positive response from the community and an interest in always visiting Gembira Loka.*

*Keywords : Corporate Social Responsibility, Planning Process, Corporate Image*