

## ABSTRAK

Tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) adalah salah satu cara perusahaan dapat berkontribusi dalam upaya penyelesaian isu lingkungan di sekitar wilayahnya termasuk PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Salah satu isu lingkungan yang belum selesai adalah sampah. Sampah masih memiliki konotasi buruk bagi masyarakat luas. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menciptakan program Bank Sampah yang bisa membantu masyarakat untuk melestarikan lingkungan dan meningkatkan perekonomian sekitar. Humas perusahaan menjadi pencipta dan pelaksana program Bank Sampah. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah lebih dalam model komunikasi humas yang diterapkan dengan aspek kepemimpinan dan komitmen yang dimiliki perusahaan, keterlibatan pemangku kepentingan dalam program TJSL, kebijakan dan struktur organisasi, dan terakhir adalah pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan korektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian adalah wawancara mendalam, observasi partisipan, studi dokumentasi, dan studi literatur. Informan utama dalam penelitian ini adalah Deputy Manajer, Supervisor, dan Karyawan Divisi Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Sementara informan pendukung dalam penelitian ini adalah Ketua LSM Hijau Lestari, Dinas Lingkungan Kota Bandung, dan Nasabah Bank Sampah Induk Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program TJSL Bank Sampah memiliki manfaat lingkungan, sosial, dan ekonomi. Perusahaan berkomitmen untuk menjadikan program TJSL Bank Sampah berkelanjutan. Perusahaan melaksanakan FGD untuk merencanakan program. Pemangku kepentingan sangat mendukung dan ikut terlibat. Program dinilai mencapai tujuan namun belum sempurna karena permasalahan lingkungan belum bias terselesaikan dan masih mencari teknologi baru. Perusahaan sangat terbuka terhadap kritik dan saran pemangku kepentingan dengan memiliki media sosial yang aktif.

***Kata kunci:*** tanggung jawab sosial dan lingkungan, perusahaan, humas, model komunikasi, bank sampah

## ABSTRACT

Social and environmental responsibility is one of the ways companies can contribute to efforts resolve environmental issues around the region including PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. One of the unfinished environmental issues is garbage. Garbage still has bad connotations for a lot of people. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat creates a Bank Sampah program that can help the community to preserve the environment and improve the economy around. Public relations at company becomes the creator and executor of the Bank Sampah program. This study aims to examine more deeply the public relations communication model that is applied with aspects leadership and commitment, stakeholder engagement, policies organization, and the last is assurance and Management Review. This study uses a qualitative approach with a case study strategy. Data collection methods used for the study were in-depth interviews, participant observation, documentation studies, and literature studies. The main informants in this study were Deputy Manager, Supervisor, and Karyawan at public relations division PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. While supporting informants were Leader of LSM Hijau Lestari, Dinas Lingkungan Kota Bandung, and customer of Bank Sampah. The results of the study show that the CSR Bank Sampah program has environmental, social and economic benefits. The company is committed to making the Bank Sampah program sustainable. Companies carry out FGD's to plan programs. Pemangku kepentingan are very supportive and involved. The program was assessed as achieving goals but not yet perfect because environmental problems have not been resolved and are still looking for new technology. The company is very open to criticism and suggestions from pemangku kepentingan by having active social media.

**Keywords:** *social and environmental responsibilities, companies, public relations, communication models, bank sampah*