

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan

PT Pembangunan Daerah Jawa Barat, Tbk (Bank BJB) merupakan badan yang bergerak dalam bidang perbankan, atau dikenal dengan nama Bank BJB. Bank BJB merupakan bank umum yang sahamnya sebagian besar dimiliki oleh Pemerintah Jawa Barat, pemerintah kota/ kabupaten se- Jawa Barat dan publik. Bank BJB memiliki kantor pusat yang berada di kota Bandung yang disebut dengan Menara Bank BJB yang berlokasi di Jalan Naripan Nomor 12- 14 Bandung.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo dari Bank BJB sudah mengalami perubahan sebanyak dua kali yaitu perubahan pertama terjadi pada tahun 2007 sedangkan yang kedua terjadi pada bulan Agustus tahun 2010 sampai dengan sekarang ini. Logo Bank BJB saat ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: www.bankbjb.co.id (10/3/ 2015)

Gambar 1.1

Logo Bank BJB Tahun 2015

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Bank BJB mempunyai Visi untuk Menjadi sepuluh bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

b. Misi

Misi Bank BJB adalah sebagai berikut:

- 1) Penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah
Melaksanakan penyimpanan uang daerah
- 2) Salah satu sumber pendapatan asli daerah

1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha dan Strategi Secara Umum

a. Skala Usaha

Bank BJB merupakan perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasikan dengan status Badan Usaha Milik Daerah provinsi Jawa Barat dan Banten. Bank BJB merupakan satu- satunya BUMD provinsi Jawa Barat yang sudah *go public* dan sahamnya diperjual belikan di Bursa Efek Indonesia (BEI). Saat ini Bank BJB memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik Pemerintah maupun swasta. Sampai 31 Desember 2013, Bank bjb memiliki 62 Kantor Cabang, 304 Kantor Cabang Pembantu, 266 Kantor Kas, 107 *Payment Point*, 11 mobil kas dan 1.139 Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Bank BJB saat ini telah memiliki 5.425.354 nasabah yang terdiri dari 85,13% nasabah ritel, 7,04% nasabah korporasi, 0,40% nasabah pemerintah dan nasabah institusional sebesar 7,43%. Selain itu Bank BJB juga telah menyalurkan pinjamannya kepada 781.636 debitur di seluruh daerah operasional Bank BJB yang terdiri dari 43,9% debitur kredit konsumen, 40,2% debitur kredit guna bhakti (KGB), 3,7% debitur kredit pensiun dan sebesar 12,2% debitur kredit mikro.

b. Perkembangan Usaha

Bank BJB mengawali kegiatan usaha pada tahun 1915 dalam bidang hipotek, yang merupakan perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste Nederlanche Indsche Shareholding)*. Perubahan bentuk dan nama organisasi Bank BJB pernah mengalami beberapa kali perubahan.

Hal ini dapat dilihat pada tabel sejarah dan perkembangan usaha Bank BJB sebagai berikut:

Tabel 1.1
Sejarah dan Perkembangan Usaha Bank bjb

Tahun	Perkembangan Usaha dan Peristiwa Penting
1915	Merupakan salah satu bank tabungan dan hipotik di Hindia Belanda yang bernama <i>De Erste Nederlandsche Indsche</i>
1961	Bank BJB didirikan dengan nama PT Bank Kerja Pembangunan Daerah Djawa Barat yang merupakan hasil nasionalisasi bank “ <i>NV Denis</i> ” pada masa pemerintahan Belanda
1972	Berubah menjadi Perusahaan Daerah(PD) Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat
1978	Berubah menjadi PD Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat
1991	Menerbitkan Obligasi untuk pertama kalinya
1992	Memperoleh izin beroperasi sebagai Bank Devisa yaitu dengan sebutan Bank Jabar
1999	Berubah dari PD menjadi Perseroan Terbatas
2000	Menjadi BPD pertama yang menjalankan dua sistem perbankan, yaitu konvensional dan syariah
2007	Berubah menjadi PT Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten
2009	Menerbitkan Obligasi VI
2010	Mencatatkan nama di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan Peningkatan <i>rating</i> dari pefindo menjadi peringkat idAA, <i>spin off Unit</i> usaha Syariah, IPO, dan <i>Re-branding</i>
2011	Menerbitkan Obligasi VII
2012	Peringkat 2 <i>Annual Report Award</i> 2011, mendapat peringkat perusahaan terpercaya dari <i>Corporate Governance Perception Index (CGPI)</i> 2011, <i>Re Branding Bjb Precious</i>

Sumber: Data yang diolah sendiri (Laporan Tahunan *Annual Report* Bank BJB tahun 2013)

c. Strategi Secara Umum

Strategi jangka panjang bisnis Bank BJB yaitu pencapaian dan peningkatan sektor kredit, terutama kredit konsumtif dan kredit mikro. Dalam membantu pencapaian strategi perusahaan, pada tahun 2013 Bank BJB akan meningkatkan

kualitas kerja organisasi dalam empat bidang yaitu Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Kualitas pelayanan dan Inkorporasi.

Berikut empat bidang yang akan ditingkatkan Bank BJB pada tahun 2013 dalam meningkatkan kualitas kerja organisasi untuk membantu pencapaian strategi perusahaan:

1. Bidang Sumber Daya Manusia (SDM)

Peningkatan kemampuan SDM dilakukan Bank BJB seperti mengembangkan program pendidikan dan pelatihan, serta Peningkatan peran dan fungsi *Assessment Center* yang terintegrasi dengan *training program academy*.

2. Bidang Teknologi Informasi

Pengembangan teknologi informasi yang diarahkan untuk menyediakan layanan perbankan yang aman, cepat, mudah, serta *customer oriented*, yaitu dengan Pengembangan *core banking system* yang andal, layanan *electronic banking*, pelayanan *features* layanan perbankan yang lebih beragam dan *multi channel*, dan meningkatkan kompetensi pegawai dalam pengembangan dan operasional teknologi informasi secara mandiri dan berkelanjutan

3. Bidang Kualitas Layanan

Pengembangan budaya layanan pada tahun 2013 diarahkan agar tercipta *services culture* melalui implementasi pengembangan budaya layanan di seluruh *outlet* Bank BJB. Dengan sasaran tercatat dalam kategori Bank Umum Nasional penilaian Bank *Service Excellent Monitoring* (BSEM) versi MRI.

4. Bidang Inkorporasi

Pada tahun 2013, strategi yang akan dijalankan Bank BJB yaitu penyertaan modal, yang akan dilakukan pada perusahaan asuransi jiwa, *multifinance*, dan *merger* pada konteks syariah.

1.1.5 Produk dan Layanan

a. Produk

Bank BJB selalu menyediakan produk- produk berkualitas, seperti *Consumer Banking, Micro Smaal Business, Commercial Banking, Treasury, International Banking*, Kartu Kredit BNI- Bank BJB dan bjb *EDC Mobile*.

b. Layanan

Bank BJB juga mempunyai layanan yang berkualitas dan mengutamakan kenyamanan nasabah yang selalu dikembangkan untuk terus lebih baik kedepannya. Diantaranya yaitu BJB *precious*, BJB *call 14049*, Inkaso, BJB Kas mobil keliling dan sebagainya.

1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Dalam industri jasa keuangan seperti perbankan, faktor sumber daya manusia menjadi sangat penting, selain teknologi. Pengembangan SDM Bank BJB didukung dengan kebijakan dan pelaksanaan *recruitment, career path*, dan *job grading*. Selain itu, juga dilaksanakan program pendidikan dan pelatihan yang mendukung bisnis bank secara teratur dan berkesinambungan melalui *training Program Academy*. Ada tiga bentuk pelatihan yang diterapkan Bank BJB diantaranya yaitu, pelatihan utama, pelatihan teknis dan pelatihan *softskill*.

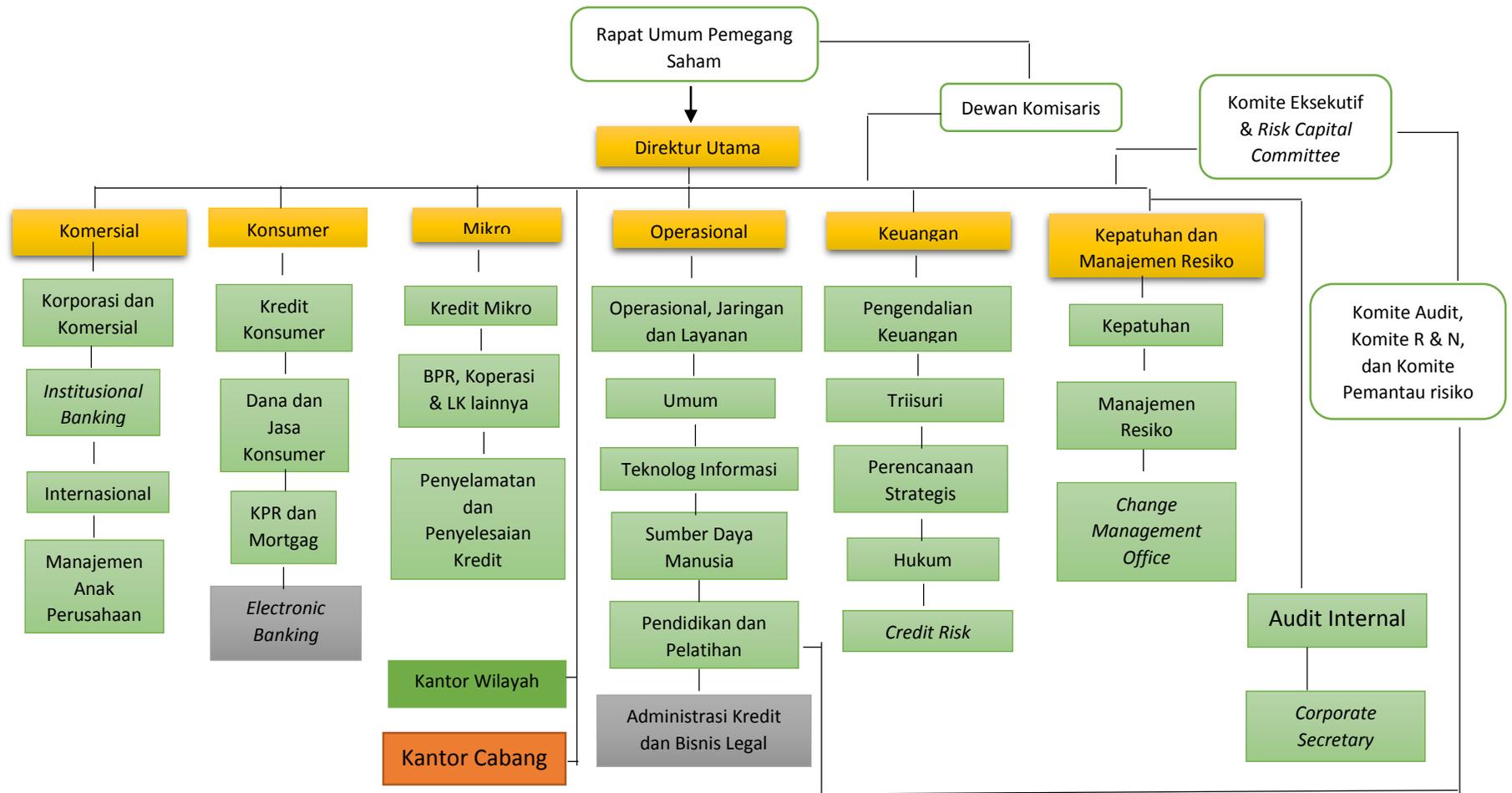
Bank bjb dipimpin oleh seorang Direktur Utama, beserta jajaran diantaranya Dewan Komisaris yang langsung memantau kinerja kantor wilayah dan kantor cabang. Bank BJB juga memiliki Komite Eksekutif dan Komite Audit untuk melakukan *maintainance* usaha melalui audit. Direktur Utama dibantu oleh enam orang Direktur yaitu Direktur Komersial, Direktur Konsumer, Direktur Mikro, Direktur Operasional, Direktur Keuangan dan Direktur Kepatuhan dan Manajemen Resiko.

Masing- masing divisi dapat dilihat pada hal sebagai berikut:

- a) Direktur Komersial, membawahi divisi Korporasi dan Komersial, divisi *Institusional Banking*, Divisi Internasional, dan Divisi Manajemen Anak Perusahaan.
- b) Direktur Konsumer, membawahi Divisi Kredit Konsumer, Divisi Dana dan Jasa Konsumer, Divisi KPR dan *Mortgage*, dan Divisi *Electronic Banking*.

- c) Direktur Mikro, membawahi Divisi Kredit Mikro, Divisi BPR, Koperasi & LK lainnya, dan Divisi Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit.
- d) Direktur Operasional, membawahi Divisi Operasional, Jaringan dan Layanan, Divisi Umum, Divisi Teknologi Informasi, Divisi SDM, Divisi Pendidikan dan Pelatihan, dan Divisi Administrasi Kredit dan Bisnis Legal.
- e) Direktur Keuangan, membawahi Divisi Pengendalian Keuangan, Divisi Trisuri, Divisi Perencanaan Strategis, Divisi Hukum, dan Divisi *Credit Risk*.
- f) Direktur Kepatuhan dan Manajemen Resiko, membawahi Divisi Kepatuhan, Divisi Manajemen Resiko, dan Divisi *Change Office Management*.

Sumber Daya manusia dalam penempatan alur koordinasi dan tugas dapat dilihat pada gambar struktur organisasi sebagai berikut



Gambar 1.2
Struktur Organisasi Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id (9 Maret 2015)

1.2 Latar Belakang

Pelaksanaan CSR di Indonesia tidak lepas dari Undang- Undang (UU) Nomor 47 Tahun 2012 tentang bertanggung jawab sosial dan lingkungan Perseroan Terbatas (PT). Hal ini yang membuat Bank BJB sebagai salah satu badan usaha berbentuk PT dan harus melaksanakan tanggung jawab sosial. Fokus pelaksanaan CSR Bank BJB diantaranya, sektor pendidikan, kesehatan, dan lingkungan hidup. Dalam pelaksanaannya, Bank BJB bekerjasama dengan pemerintah daerah maupun mitra seperti yayasan, lembaga, organisasi dan perguruan tinggi. Sepanjang tahun 2013 Bank BJB telah menyalurkan dana sebesar Rp 39.694.245.183 miliar untuk program kesehatan, pendidikan, dan lingkungan hidup. Pelaksanaan CSR Bank BJB tahun 2013 dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Program CSR Bank bjb Sektor Lingkungan Hidup, Pendidikan dan Kesehatan Tahun 2013:

Sektor	No	Sub Sektor	Total (Rp)
Lingkungan Hidup	1	Pembangunan/ rehabilitasi prasarana umum	9.771.659.981
	2	Pemberdayaan Masyarakat	1.514.673.650
	3	Pemulihan Kondisi Masyarakat	68.340.000
	4	Pengadaan Sarana/ Fasilitas Umum	1.758.905.000
	5	Peningkatan Tarif Hidup Masyarakat	299.201.500
	6	Perbaikan/ Peningkatan Kualitas Lingkungan Hidup	6.790.317.511
Total			20.203.097.642
Pendidikan	1	Pembangunan/ rehabilitasi prasarana pendidikan	8.970.568.568
	2	Pengadaan Sarana Pendidikan	1.442.274.660
	3	Penguatan akses masyarakat terhadap layanan pendidikan	556.150.000
	4	Pelestarian Budaya Daerah	1.291.860.100
Total			12.260.853.328
Kesehatan	1	Pembangunan/ rehabilitasi prasarana kehatan	983.612.300
	2	Pengadaan sarana kesehatan	1.467.088.750
	3	Penguatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan	4.779.593.163
Total			7.230.294.213
TOTAL KESELURUHAN			39.694.245.183

Sumber: Laporan Tahunan Bank BJB tahun 2013

Berdasarkan tabel tersebut, fokus pelaksanaan CSR Bank BJB pada tahun 2013 adalah sektor lingkungan hidup, dengan total dana sebesar 20.203.097.642 melebihi kedua sektor lainnya. CSR dapat berpengaruh terhadap citra perusahaan, menurut Susanto (2007: 28) perusahaan yang menjalankan tanggung jawab sosialnya secara konsisten akan mendapatkan dukungan yang luas dari komunitas yang merasakan manfaat dari berbagai aktivitas yang dijalankannya. CSR akan meningkatkan citra perusahaan dan dalam waktu yang panjang akan terakumulasi menjadi reputasi dan citra perusahaan. Hal ini telah dibuktikan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meydy (2013) yang berjudul “*Pengaruh Program CSR Smart & Bright With Pertamina Terhadap Corporate Image PT Pertamina RU IV Cilacap*”. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel CSR berpengaruh positif terhadap variabel citra perusahaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meydy (2013) adalah program CSR pada bidang pendidikan, sedangkan pada penelitian ini adalah program CSR bidang lingkungan hidup. Sebuah survey yang dilakukan oleh *EnviroNics International* (Toronto), *Confrence Board* (New York) dan *Price of Wales Business Leader Forum* (London) menyebutkan juga membuktikan bahwa 60% dari 2.500 responden di 23 negara berpendapat bahwa tanggung jawab sosial perusahaan merupakan salah satu faktor pembentuk citra baik perusahaan. (Muhadjir, 2011: 183)

Pada tanggal 1 Mei 2015 penulis melakukan observasi lapangan di Kelurahan Babakan Sari. Menurut Lurah Kelurahan Babakan Sari, beliau mengatakan bahwa sebelum diadakannya program ini Kelurahan Babakan Sari mengalami permasalahan terhadap sampah. Hal ini terlihat seperti, Tempat Pembuangan Sampah (TPS) belum terkelola dengan baik, dan sungai masih dipenuhi sampah karena masih banyak warga yang membuang sampah sembarangan. Dengan adanya program bantuan mesin olah sampah (*biodigester*) ini, Kelurahan Babakan Sari menjadi lebih bersih dan TPS di kelurahan tersebut menjadi terkelola dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada tiga puluh responden, masyarakat Babakan Sari masih banyak yang beranggapan bahwa bantuan tersebut bukan berasal dari Bank BJB, melainkan adalah bantuan dari Kelurahan itu sendiri. Untuk

mengetahui tanggapan masyarakat Kelurahan Babakan Sari tentang pemberian mesin *biodigester* sampah ini, peneliti juga melakukan observasi kepada tiga puluh responden. Berikut hasil tanggapan responden yang penulis rangkum pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Tanggapan Responden Terhadap program CSR Melalui Pemberian Bantuan *Biodigester* Sampah Tahun 2013 Bank BJB di Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracondong Bandung:

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden
1	Apakah tahu adanya pemberian bantuan mesin olah sampah di Kelurahan Babakan Sari?	25 dari 30 Responden mengetahui bahwa adanya program pemberian mesin <i>biodigester</i> (mesin olah sampah).
2	Bagaimana keadaan TPS Babakan Sari sebelum adanya program ini?	25 dari 30 Responden mengatakan TPS Kelurahan Babakan Sari belum terkelola dengan baik.
3	Apakah tahu bahwa program pemberian bantuan mesin olah sampah ini bermanfaat bagi masyarakat?	27 dari 30 Responden mengetahui bahwa program pemberian bantuan mesin olah- sampah ini bermanfaat bagi masyarakat sekitar Kelurahan Babakan Sari
4	Apakah tahu dari siapa dan dari mana bantuan tersebut?	27 dari 30 Responden tidak mengetahui bahwa program CSR pemberian bantuan <i>biodigester</i> (mesin olah sampah) tersebut merupakan pemberian Bank bjb
5	Apakah hadir pada waktu penyerahan bantuan mesin <i>biodigester</i> sampah tersebut?	24 dari 30 Responden mengatakan tidak menghadiri acara penyerahan bantuan program CSR berupa pemberian <i>biodigester</i> (mesin olah sampah)
6	Apakah penyebab tidak hadir pada acara penyerahan bantuan tersebut?	24 dari 30 Responden mengatakan bahwa ketidakhadiran mereka disebabkan oleh banyaknya aktivitas yang harus dijalankan.

Sumber: Data yang diolah penulis

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan kepada tiga puluh orang responden masyarakat Kelurahan Babakan Sari, dapat disimpulkan bahwa masyarakat tahu akan diadakannya acara penyerahan bantuan, dan mereka sangat menerima sekali program bantuan tersebut. Namun, berdasarkan hasil

wawancara tersebut, masyarakat menduga program bantuan tersebut berasal dari pemerintah Kota, bukan dari Bank BJB. Hal ini dapat dilihat bahwa 27 dari 30 responden tidak mengetahui bahwa program bantuan tersebut berasal dari Bank BJB. Berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh, banyak masyarakat yang tidak menghadiri acara tersebut, yaitu hanya 6 dari 30 responden yang hadir pada acara penyerahan bantuan tersebut. Ketidakhadiran masyarakat disebabkan oleh banyaknya aktivitas lain yang harus mereka kerjakan, meskipun sebelumnya sudah diberitahu oleh Kelurahan Babakan Sari. Jika hal ini dibiarkan, maka tidak akan berpengaruh baik terhadap citra Bank BJB atau netral. Menurut Ardianto (2009: 135) citra yang netral tidak akan menyebabkan kehancuran, tetapi hal itu tidak membuat komunikasi dari mulut ke mulut berjalan lebih efektif. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengontrol sosialisasi setiap program yang akan diberikan, agar mendapatkan hasil yang baik bagi citra perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan tersebut di atas, permasalahan ini layak untuk dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Mengukur Pengaruh Program CSR Terhadap Citra Perusahaan Bank BJB (Studi Pada realisasi program CSR melalui pemberian bantuan mesin *biodigester* sampah di Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracondong Bandung)”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana realisasi program *CSR* melalui pemberian bantuan *Biodigester* sampah Tahun 2013 yang dilaksanakan Bank BJB?
- b. Bagaimana citra Bank BJB di mata masyarakat Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracondong Bandung pasca pemberian bantuan?
- c. Bagaimana pengaruh realisasi program *CSR* melalui pemberian bantuan *Biodigester* sampah Tahun 2013 Bank BJB terhadap citra perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- a. Realisasi program *CSR* melalui pemberian bantuan *Biodigester* sampah Tahun 2013 yang dilaksanakan Bank BJB.
- b. Mengetahui bagaimana citra Bank BJB di mata masyarakat Kelurahan Babakan Sari kecamatan Kiaracondong Bandung pasca pemberian bantuan.
- c. Pengaruh realisasi program *CSR* melalui pemberian bantuan *Biodigester* sampah Tahun 2013 yang dilakukan Bank BJB terhadap Citra perusahaan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya yang terkait dengan *CSR* yang dapat mempengaruhi citra perusahaan serta dapat dijadikan sebagai bahan untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

1.5.2 Kegunaan Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau masukan bagi perusahaan dalam memberikan bantuan pemberian program *CSR* yang lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan Proposal

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Tinjauan Pustaka Penelitian, Penelitian Sebelumnya, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan secara rinci tentang pembahasan “Pengaruh Realisasi program CSR melalui pemberian bantuan mesin *biodigester* sampah tahun 2013 Bank BJB terhadap Citra Perusahaan pada masyarakat Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracondong Bandung”. Pada hasil dan pembahasan ini berisi data-data yang telah dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang akan dihadapi kedepannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan “Pengaruh Realisasi program CSR melalui pemberian bantuan mesin *biodigester* sampah tahun 2013 Bank BJB terhadap Citra Perusahaan pada masyarakat Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracondong Bandung”.