

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**



**Gambar 1.1**

**Logo PT. PLN (Persero)**

**Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)**

Adanya perusahaan di bidang ketenagalistrikan di Indonesia dimulai saat beberapa perusahaan asal Belanda mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan mereka sendiri di akhir abad ke 19. Kemudian, pada tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan tersebut ke tangan Jepang. Pada saat Indonesia merdeka tahun 1945, perusahaan-perusahaan tersebut diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia oleh para pemuda dan buruh listrik yang tergabung dalam delegasi pegawai listrik dan gas. Masih di tahun yang sama Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga.

Tahun 1961, pemerintah merubah Jawatan Listrik dan Gas menjadi BPU-PLN (Badan Perusahaan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara). Perusahaan BPU-PLN ini hanya bertahan selama 5 tahun, kemudian di bubarkan. Masih di tahun yang sama dengan dibubarkannya BPU-PLN, pemerintah membangun Perusahaan Listrik Negara sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara sebagai pengelola gas.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1972, status Perusahaan Listrik Negara ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) di Indonesia. Kemudian saat tahun 1994 status PLN sebagai perusahaan umum beralih menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT PLN (Persero) yang selanjutnya disebut PLN.

Status PLN sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) juga masih hingga sekarang. Setelah adanya perubahan status tersebut, PLN memiliki visi yaitu “Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani” (PLN, 2016). Agar visi dapat terwujud, diperlukannya misi yaitu, sebagai berikut (PLN, 2016):

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjadikan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Setiap perusahaan harus memiliki maksud dan tujuan dalam menjalankan perusahaannya. Begitu pula PLN yang memiliki maksud dan tujuan yaitu untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas (PLN, 2016).

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* yang selanjutnya disebut CSR kini telah menjadi isu penting yang berkaitan dengan masalah dampak lingkungan dalam pembangunan perusahaan itu sendiri. CSR dengan konsep yang benar merupakan komitmen bisnis dimana kegiatannya dilakukan secara beretika serta berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan melalui kerja sama dengan para pemangku kepentingan, salah satunya melibatkan masyarakat sebagai publik yang aktif. Pentingnya perusahaan harus melaksanakan kegiatan CSR juga dipertegas dalam Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas, dimana perseroan yang kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam diwajibkan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan (Sumber: [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com)). Selain itu, Kartini (2009:1) mendefinisikan bahwa CSR merupakan kontribusi menyeluruh dari dunia usaha terhadap

pembangunan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan dari kegiatannya.

Salah satu manfaat yang didapat ketika suatu perusahaan melakukan kegiatan CSR menurut Suhandari dalam Fahmi (2013;295) yaitu perusahaan dapat meningkatkan dan mendongkrak citra yang telah dimiliki sekarang. Citra didefinisikan sebagai kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan (Ardianto dan Soemirat, 2010:111). Tugas perusahaan dalam membentuk citranya, dilakukan dengan mengidentifikasi citra seperti apa yang ingin dibentuk di mata masyarakat.

Adanya keterkaitan antara CSR dan Citra membuat CSR menjadi salahsatu faktor yang berpengaruh positif terhadap citra perusahaan itu sendiri di masa sekarang maupun masa depan. Hal ini dibuktikan oleh Ningsih (2016) dalam penelitiannya yang berjudul, “Pengaruh Penerapan Program *Corporate Social Responsibility* Terhadap Citra Perusahaan (Kasus Pada Masyarakat Sekitar Kantor Pusat PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CSR berpengaruh secara positif terhadap citra perusahaan terlihat dari persepsi masyarakat yang baik dalam menilai perusahaan. Karena itu, CSR dianggap merupakan salah satu konsep yang sesuai untuk membuat citra perusahaan semakin positif di mata masyarakat.

Berbicara mengenai istilah CSR atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan akan menghasilkan banyak definisi. Nilai utama yang terkait dengan CSR yaitu *Sustainability* dan *Acceptability* dimana perusahaan diterima dan berkelanjutan untuk berusaha di suatu tempat dalam jangka waktu yang panjang. Kegiatan CSR yang dilakukan perusahaan pada umumnya meliputi kegiatan pemberdayaan masyarakat, pembinaan lingkungan, dan lain-lain. Mengetahui dampak apa yang disebabkan dari dilakukannya CSR, maka perusahaan mulai untuk melakukan kegiatan ini demi keberlangsungan perusahaannya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2012, dikarenakan PLN merupakan salah satu perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan sumber daya alam seperti batu bara, air, gas alam yang digunakan sebagai bahan baku utama untuk produksi energi maka PLN diwajibkan untuk melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Selain itu, faktor lain yang membuat PLN melakukan

CSR yaitu karena salah satu manfaat yang didapat perusahaan setelah melakukan kegiatan CSR ini merupakan peningkatan citra perusahaan ke arah yang positif.

Menurut Joshua Soeng dalam website resmi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, selama ini masih banyak masyarakat yang mengeluh akan kinerja dari perusahaan PLN yang salahsatunya terjadi di Kota Bandung. Hal yang dikeluhkan masyarakat berupa tagihan listrik mereka yang tidak sesuai dengan KWH meter selama beberapa bulan kemudian setelah di keluhkan ke kantor PLN langsung, pelayanan yang diberikan pegawai tidak jelas dan tidak ada konfirmasi lebih lanjut untuk permasalahan ini. Selain itu, banyak juga keluhan mengenai sering terjadinya pemadaman listrik tanpa pemberitahuan ditambah dengan keluhan tersebut tidak seimbang dengan penerapan biaya listrik yang selalu naik (sumber: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)). Sehingga, diharapkan PLN dapat segera menyelesaikan masalah yang menyebabkan adanya keluhan yang telah dipaparkan sebelumnya karena keluhan tersebut dapat membuat citra negatif pada perusahaan. Diharapkan melalui kegiatan CSR yang dilakukan, PLN dapat membangun citra perusahaan ke arah yang positif.

PLN memandang bahwa kegiatan tanggung jawab sosial merupakan bentuk komitmen untuk dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat, lingkungan, dan sumber daya manusia yang merupakan *Stakeholder* perusahaan sehingga kegiatan CSR ini bukan hanya pemenuhan kewajiban tetapi kegiatan yang terlibat dalam pembangunan keberlanjutan perusahaan. Dalam rangka mencapai tujuan jangka panjang pelaksanaan CSR, PLN menetapkan visi dan misi kegiatan CSR sebagai berikut (PLN, 2016):

1. Visi: menjadikan CSR PT. PLN (Persero) terdepan dalam meningkatkan kebutuhan kebutuhan kelistrikan dengan tetap memperhatikan keharmonisan seluruh lapisan *stakeholder* dan lingkungan.
2. Misi: melaksanakan kegiatan sosial untuk membantu menjembatani semua kepentingan *stakeholder* perusahaan agar dapat berjalan sinergis menjalankan dan memajukan citra perusahaan.

Program CSR yang dilakukan PLN salahsatunya direalisasikan dengan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) yang merupakan kegiatan

pengembangan sosial dan kemasyarakatan. Program ini dilakukan dengan tujuan (PLN, 2016):

1. Membantu pengembangan kemampuan masyarakat.
2. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat.
3. Mencerdaskan masyarakat melalui Pendidikan.
4. Mendorong tersedianya tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
5. Pengembangan desa mandiri energi.
6. Menjaga lingkungan melalui pelestarian alam.

Kegiatan ini dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, bekerja sama dengan berbagai pihak termasuk pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, organisasi massa dan lain-lain. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan terjadi hubungan emosi yang saling memahami, saling membutuhkan dan saling menjaga antara PLN dengan masyarakat sekitar.

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan ini diwujudkan dalam bentuk berbagai bantuan, diantaranya (PLN, 2016):

1. Bantuan berupa meningkatkan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri melalui pemanfaatan dana yang mereka pinjam untuk meningkatkan produksi dan penjualan.
2. Bantuan bencana alam tanah longsor di Garut, banjir bandang di NTB, Puting beliung di Kalimantan Barat dan lain-lain.
3. Bantuan pendidikan/pelatihan direalisasikan melalui program bantuan fasilitas/sarana penunjang pendidikan di Aceh, Sumut, Riau, Jakarta, Jabar, Jateng dan lain-lain.
4. Bantuan peningkatan kesehatan direalisasikan melalui bantuan pemeriksaan kesehatan, pembangunan sarana air bersih, bantuan kantong darah dan pembangunan puskesmas.
5. Bantuan pengembangan sarana dan prasarana umum direalisasikan melalui perbaikan jalan, pembangunan sumur bor, bantuan air bersih
6. Bantuan perbaikan sarana ibadah.
7. Bantuan pelestarian alam direalisasikan melalui bantuan penanaman pohon dan kegiatan pengelolaan/peduli sampah.

8. Bantuan pengentasan kemiskinan direalisasikan melalui bantuan bedah rumah veteran di Jakarta dan Jawa Barat, program buka puasa bersama dengan anak yatim, bantuan sembako murah dan santunan anak yatim, bantuan sambung listrik gratis dan MCK untuk warga kurang beruntung.

Penjelasan diatas merupakan salahsatu kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan PLN untuk memenuhi tanggung jawabnya terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas mengenai salah satu tujuan dilaksanakannya program PKBL yaitu menjaga lingkungan melalui pelestarian alam. Tujuan ini direalisasikan oleh PLN ya bekerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Hijau lestari untuk melakukan kegiatan pengelolaan/peduli sampah berupa “Bank Sampah Induk Hijau Lestari”. Bank Sampah di Bandung ini merupakan salah satu dari Bank Sampah lainnya yang telah dibina oleh PLN seperti di kota Surabaya, Yogyakarta, dan NTB. PLN merealisasikan program bantuan pelestarian alam ini karena seperti yang kita tahu, Indonesia memiliki berbagai macam permasalahan lingkungan atau permasalahan yang terjadi di masyarakat. Salah satu permasalahannya yaitu permasalahan sampah yang tak kunjung teratasi karena pengelolaan sampah yang optimal merupakan suatu tantangan besar yang sekarang dihadapi hampir oleh seluruh kota besar di Indonesia. Peningkatan jumlah penduduk yang semakin tinggi mengakibatkan jumlah tumpukan sampah juga meningkat dimana peningkatan jumlah tumpukan harus diikuti pengelolaan sampah yang optimal sehingga masalah tersebut tidak menyebabkan kerusakan lingkungan dan penurunan kualitas kesehatan masyarakat.

Permasalahan sampah ini juga tambah semakin sulit diatasi karna ketidakpedulian masyarakat terhadap masalah tersebut. Salahsatu kota yang mengalami permasalahan ini adalah kota Bandung. Apabila tidak segera diatasi, permasalahan ini akan membuat Kota Bandung menjadi kota yang dipenuhi sampah dikarenakan faktor – faktor yang sudah dipaparkan diatas yaitu peningkatan jumlah penduduk dan kurangnya kepedulian masyarakat terhadap masalah sampah ini akan menyebabkan penumpukan sampah yang tidak terkendali. Informasi yang di dapat dari Website resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung

memaparkan bahwa dari tahun 2014 – 2016 sampah yang terkumpul di Kota Bandung setiap tahunnya selalu meningkat. Pada tahun 2016 tercatat Kota Bandung menghasilkan sampah sebanyak 940 ton yang terangkut ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). (Sumber: [www.ppid.bandung.go.id](http://www.ppid.bandung.go.id)).

Berikut adalah dokumentasi dari lokasi bantuan pelestarian alam yang dilakukan PLN melalui Bank Sampah Induk Hijau Lestari, dapat dilihat pada Gambar 1.2:



**Gambar 1.2**

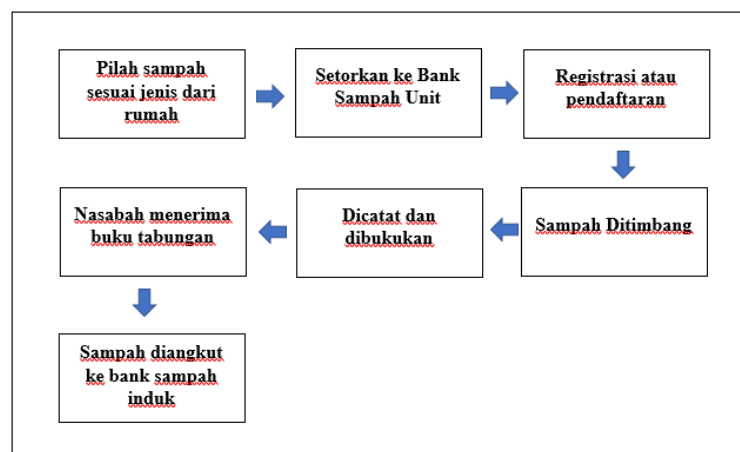
### **Dokumentasi Bank Sampah Induk Hijau Lestari**

**Sumber: Gambar yang diambil peneliti**

Berawal pada tahun 2014, PLN dengan LSM Hijau Lestari bekerjasama untuk membantu dan membina bank sampah yang dahulu berlokasi di Jalan Tubagus Ismail Kota Bandung sebagai wujud komitmen dalam pelestarian lingkungan berupa pengelolaan sampah di kota Bandung. Setelah 2 (dua) tahun berjalan yaitu tahun 2016, bank sampah ini dipindahkan ke Jalan Jendral Ahmad Yani. Ibu Elis selaku Direktur Bank Sampah Induk Hijau Lestari Kota Bandung memaparkan bahwa diawal kerjasama, PLN turut membina dan memberikan satu motor roda tiga untuk pendistribusian sampah dari unit ke induk, kemudian saat bank sampah ini di

pindahkan ke Jalan Jenderal Ahmad Yani, PLN menyediakan lahan sewa dan dana 500 juta untuk pembangunan kantor, ecomart, gudang dan pengembangan manajemen operasional Bank Sampah, serta 1 (satu) mobil *Pickup*. Bangunan bank sampah di Jalan Jenderal Ahmad Yani ini dulunya adalah bangunan gardu listrik tidak terpakai, yang kemudian pemanfaatannya diserahkan kepada LSM Hijau Lestari selaku pengelola Bank Sampah. Terdapat 3 (tiga) program utama yang ada di Bank Sampah Induk Hijau Lestari yaitu Bank Sampah, Berkebun dan Daur Ulang Sampah.

Menurut Ibu Elis, Bank Sampah Induk Hijau Lestari sampai saat ini telah memiliki 134 Bank Sampah Unit, dengan total nasabah sebanyak 3000 orang. Setiap harinya, Bank Sampah Induk akan mengangkut sampah dari 10 – 20 Bank Sampah Unit. Sampah yang diangkut setiap harinya sebanyak 1 – 2 Ton. Proses kerja Bank Sampah Induk Hijau Lestari akan dijelaskan pada Gambar 1.3:



**Gambar 1.3**

### **Alur Kerja Bank Sampah Induk Hijau Lestari**

**Sumber: Data yang diolah oleh Penulis**

Proses dimulai dari masyarakat yang memilih dan memilah sampah karena sampah yang dapat disetorkan ke Bank Sampah Unit hanya sampah anorganik. Kemudian masyarakat yang menyetorkan sampah akan mendaftarkan diri menjadi nasabah Bank Sampah sehingga sampah yang dibawa dapat ditimbang dan dibukukan dalam buku tabungan masing-masing. Bank Sampah Induk akan mengangkut sampah di Bank Sampah Unit sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Kebanyakan, para nasabah di setiap Bank Sampah Unit akan menominalkan dan mencairkan tabungannya dalam bentuk uang setiap 1 (satu) tahun sekali pada saat



lebaran, tetapi ada juga nasabah yang langsung menominalkan dan mencairkan uang di tabungannya saat sampah diangkut dari unit ke induk.

Keuntungan yang didapat apabila menjadi nasabah dari Bank sampah Induk Hijau Lestari yaitu kita dapat melakukan pembayaran telepon, leasing, layanan televisi dan BPJS kesehatan serta pembayaran listrik dan pembelian token listrik menggunakan tabungan sampah masing-masing nasabah melalui aplikasi yang disediakan Bank Sampah Induk Hijau Lestari.

Adanya Bank Sampah Induk Hijau Lestari ini membantu memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan penghasilan tambahan bagi nasabah. Hal yang paling penting adalah Bank Sampah Induk Hijau Lestari ini menciptakan kawasan-kawasan bebas sampah dan menumbuhkan rasa kesadaran masyarakat akan pentingnya lingkungan yang bebas sampah.

Dikutip dari website resmi LSM Hijau Lestari, kerjasama antara PLN dengan LSM Hijau Lestari ini telah menghasilkan penghargaan dari Universitas Kitakyushu Jepang berupa penghargaan *Prototype Zero Waste* karena bank sampah ini dianggap menjadi bank sampah yang paling aktif. Selain itu, PLN dan LSM Hijau Lestari ini juga sering menjadi narasumber dan mengisi pameran dari berbagai acara tentang lingkungan seperti dalam acara Gebyar Energi Tahun 2016, Indonesia CSR Exhibition (ICE) 2017, dan lain – lain. Sehingga, diharapkan dengan adanya kegiatan CSR yang dilakuakn PLN berupa Bank Sampah ini dapat meningkatkan citra PT. PLN (Persero) kearah yang positif di mata masyarakat (sumber: [www.hijaulestari.org](http://www.hijaulestari.org)).

### **1.3 Rumusan Masalah**

Melakukan suatu kegiatan yang dinamakan CSR tidak dapat dikatakan mudah, begitu pula dengan program CSR PT. PLN (Persero) di Kota Bandung melalui “Bank Sampah Induk Hijau Lestari”. Permasalahan ini salah satunya adalah penumpukkan sampah yang selalu meningkat setiap tahunnya dan belum seimbang dengan jumlah Bank Sampah Unit yang sudah ada di Kota Bandung, cara pengelolaan sampahnya, serta kepedulian masyarakat Bandung akan lingkungannya.

Permasalahan yang ada mungkin akan berdampak pada citra perusahaan serta masyarakat mungkin akan beranggapan bahwa CSR yang dilakukan perusahaan

masih belum efektif dan belum memberikan dampak yang besar bagi lingkungan. Sehingga berdasarkan alasan tersebut dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat keberhasilan CSR yang telah dilakukan agar dapat ditindak lanjuti apakah program CSR ini patut dilanjutkan atau tidak.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana masyarakat memandang citra perusahaan PT. PLN (Persero)?
2. Bagaimana pengaruh pelaksanaan CSR PT. PLN (Persero) “Bank Sampah Induk Hijau Lestari” terhadap Citra Perusahaan ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pandangan masyarakat terhadap citra perusahaan PT. PLN (Persero)
2. Mengetahui sejauh mana CSR yang dilakukan telah berpengaruh terhadap Citra Perusahaan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Manfaat dari penelitian ini dari segi teoritisnya yaitu diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu mengenai maksud dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan keterkaitannya dengan Citra Perusahaan.

##### **1.6.2 Aspek Praktis**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai tolak ukur perusahaan untuk mengetahui sejauh mana keefektifan dari pelaksanaan CSR-nya sehingga mampu memberikan hal positif terhadap Citra Perusahaan. Selain itu, mengetahui manfaat apa yang diterima oleh masyarakat dengan mereka ikut berkontribusi dalam CSR perusahaan tersebut.

#### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang landasan teori yang menjadi dasar acuan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel) serta teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen (*Corporate Social Responsibility*) terhadap variabel dependen (Citra Perusahaan).

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang beberapa kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan, dan saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

