

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan kesepakatan dari *World Summit on Sustainable Development* (WSSD) di Johannesburg Afrika Selatan 2002 yang ditujukan untuk mendorong seluruh perusahaan di dunia dalam rangka terciptanya suatu pembangunan yang berkelanjutan (*sustainable development*). Peranan CSR dapat dipandang sebagai upaya untuk mewujudkan *good corporate governance*, *good corporate citizenship* dan *good business ethics* dari sebuah entitas bisnis.

Tanggung jawab sosial perusahaan secara yuridis telah dinyatakan sebagaimana dalam Undang-undang No. 40 Tahun 2007, tentang Perseroan Terbatas, Bab V, Pasal 74. Dalam pasal tersebut dijelaskan tanggung jawab sosial dan lingkungan dari perusahaan atas eksistensinya dalam kegiatan bisnis. Menghadapi dampak globalisasi, kemajuan informasi teknologi, dan keterbukaan pasar, perusahaan harus secara serius memperhatikan CSR.

Secara implementatif, perkembangan CSR di Indonesia masih membutuhkan banyak perhatian bagi semua pihak, baik pemerintah, masyarakat luas dan perusahaan. Di antara ribuan perusahaan yang ada, diindikasikan belum semua perusahaan benar-benar menerapkan konsep CSR dalam kegiatan perusahaannya. CSR masih merupakan bagian lain dari manajemen perusahaan, sehingga keberadaannya dianggap tidak memberikan kontribusi positif terhadap kelangsungan perusahaan. Padahal sesuai dengan Undang-Undang yang ada,

keberadaan CSR melekat secara *inherent* dengan manajemen perusahaan, sehingga bidang kegiatan dalam CSR pun masih dalam kontrol manajemen perusahaan (Freemand, 1984). Lebih jauh lagi dalam lingkungan bisnis perusahaan, masyarakat di sekitar perusahaan pada dasarnya merupakan pihak yang perlu mendapatkan apresiasi. Apresiasi ini perlu diwujudkan dalam bentuk peningkatan kesejahteraan hidup mereka melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh kegiatan CSR perusahaan. Hal ini karena perusahaan dan masyarakat pada dasarnya merupakan kesatuan elemen yang dapat menjaga keberlangsungan perusahaan itu sendiri.

Perwujudan pelaksanaan CSR PT. BRI setelah adanya peraturan pemerintah tersebut yaitu dengan menerbitkan Surat Edaran Nomor: SE-DIR/ADK/01/2006 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan BRI (PKBL). Surat edaran ini berisi tentang BRI memandang bahwa Program Kemitraan dan Bina Lingkungan menjadi program BRI sebagai wujud *corporate social responsibility* dan implementasi *good corporate governance*. Tujuan Program Kemitraan adalah untuk memperoleh nasabah komersial dan untuk mengurangi resiko kredit komersial BRI berupa pinjaman kemitraan. Program Bina Lingkungan bertujuan untuk meningkatkan citra perusahaan dan sebagai pintu masuk kerja sama bisnis yang lebih luas antara BRI dengan pihak ketiga seperti bantuan pendidikan.

Difabel adalah manusia yang mempunyai kebutuhan khusus. Ataupun mereka yang memiliki kekurangan, namun dengan adanya kesetaraan. Seorang difabel memerlukan alat bantu mobilisasi ataupun akses penunjang lainnya.

Agar mereka dapat melakukan aktifitas yang lainnya. Seperti atau sama dengan masyarakat normal lainnya. Dimana mereka dapat melakukan kegiatan social dengan masyarakat. Tidak banyak orang-orang difabel yang mempunyai keterbukaan untuk dapat menerima keadaanya.

Kini orang yang memiliki kebutuhan khusus atau penyandang cacat (difabel) telah memiliki wadah untuk berkreasi sesama penyandang difabel yang terkumpul dalam suatu organisasi yang disebut Persatuan Penyandang Difabel Indonesia (PPDI). Ketika menora sejarah, sebelum organisasi penyandang cacat ini bernama Persatuan Penyandang Difabel Indonesia (PPDI), yaitu Persatuan Penyandang Cacat Indonesia atau disingkat PPCI dibentuk pada tanggal 11 Maret 1987, berkedudukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. PPCI bersifat non partisan dan terbuka bagi seluruh Organisasi Sosial Penyandang Cacat, Sebagaimana tercantum dalam AD/ART, PPDI adalah payung bagi organisasi sosial penyandang disabilitas, organisasi sosial kedisabilitas dan organisasi kemasyarakatan penyandang disabilitas.

Penyandang Difabel di Kabupaten Lumajang terkumpul didalam naungan PPDI (Persatuan Penyandang Difabilitas Indonesia) terdiri dari 150 anggota tersebar di 21 kecamatan di kabupaten lumajang. Adapun jenis kecacatannya adalah cacat tubuh, cacat mental, dan cacat ganda. Beberapa di antara penyandang cacat tersebut telah mendapat pelatihan, penyediaan fasilitas dan pemberian bantuan. Pelatihan ditujukan untuk peningkatan ketrampilan mereka. Penyediaan fasilitas berupa pemberian bantuan kursi roda, alat bantu dengar, bantuan modal usaha, kaki palsu dan sekolah ketrampilan di solo dan pasuruan.

Loyalitas menggambarkan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakan eksklusif dan merekomendasikan produk–produk perusahaan kepada teman dan rekannya” (Christopher L.dkk, 2010:76).

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan dan kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa ada paksaan, melainkan timbul dari kesadaran sendiri. Pengertian yang lain mengatakan loyalitas adalah tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam krangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang di terima dari sebuah produk dan jasa (kotler, 2000: 60). Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Karena apabila nasabah tersebut merasa puas maka sikap loyal nasabah tersebut akan bertambah dengan sendirinya.

Beberapa penelitian tentang citra perusahaan dan kepuasan pada loyalitas pelanggan oleh Rachmad Hidayat (2009) dalam studinya Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri menunjukkan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari negara lain diantaranya yang dilakukan Jay Kandampully dan Suhartanto (2000) dengan judul *Customer Loyalty In The Hotel Industry : The Role of Customer Satisfaction and Image* menunjukkan bahwa adanya hubungan baik secara parsial maupun serempak antara citra maupun kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Hotel yang di New Zealand.

Penelitian yang dilakukan oleh Dong Mo Koo (2003) dengan judul *Inter-relationships among Store Images, Store Satisfaction, and Store Loyalty among Korea Discount Retail Patrons*. Dalam studinya bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat pada kepuasan dan loyalitas dan dampaknya jauh lebih kuat terhadap loyalitas dari pada kepuasan.

Atas latar belakang diatas yang diperoleh dari beberapa anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang penerima *Corporate Social Responsibility (CSR)* Bank BRI Cabang kabupaten lumajang, peneliti menemukan beberapa permasalahan mengenai Pengaruh *Corporate Social Responsibility (CSR)* Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank BRI Cabang Lumajang. Maka dari itu peneliti perlu meneliti tentang “Analisis Pengaruh *Corporate Social Responsibility (CSR)* Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank BRI Cabang Lumajang”.

1.2. Batasan Masalah

Supaya dalam penyusunan penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan, maka perlu adanya pembatasan masalah pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank Bri Cabang Lumajang.

1.3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang signifikan terhadap loyalitas Anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank Bri Cabang Lumajang ?
2. Apakah terdapat pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang signifikan terhadap kepuasan Anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank Bri Cabang Lumajang ?

2.4. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian memiliki beberapa tujuan, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang signifikan terhadap loyalitas Anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank Bri Cabang Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang signifikan terhadap kepuasan Anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Lumajang Pada Bank Bri Cabang Lumajang.

b.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan bagi :

a. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademis dalam penelitian - penelitian berikutnya yang relevan serta diharapkan dapat diperbaiki dan disempurnakan kelemahan-kelemahan yang muncul dalam penelitian ini pada penelitian berikutnya

b. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi perusahaan terkait dengan posisi perusahaan tersebut berdasarkan CSR yang diterima nasabah. Hasil survei ini dapat juga dipakai untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas dari CSR Bank yang dihargai oleh nasabah.

c. Peneliti

Merupakan tambahan bagi dunia praktis dan sebagai pembelajaran sebelum masuk dalam dunia bisnis dan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (program Sastra I di Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Gama Lumajang) dan menambah wawasan mengenai Corporate Social Responsibility (CSR), kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.