

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Corporate Social Responsibility merupakan salah satu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan sesuai dengan isi dari pasal 74 Undang-Undang Perseroan Terbatas tahun 2007. Undang-Undang tersebut disahkan dalam sidang paripurna Dewan Perwakilan Rakyat. Dengan berlakunya Undang-Undang tersebut, perusahaan diharuskan untuk menjalankannya, namun kewajiban ini bukan suatu beban yang memberatkan. Dapat dipahami bahwa pembangunan sebuah Negara tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintahan maupun perusahaan, namun setiap individu berkewajiban dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Corporate Social Responsibility merupakan suatu aktifitas korporasi yang dapat diwajibkan oleh hukum. *Kedua* ; ruang lingkup tanggung jawab sosial sebaiknya tidak perlu dibatasi ; *Ketiga* ; pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* menghendaki kejelasan pengaturan dari sisi regulasi, sehingga dapat dijadikan acuan yang efektif dan tidak menimbulkan multi-persepsi, disisi lain, kewajiban CSR tidak bisa dimaknai sempit sebagai bentuk penyaluran sebagai kekayaan perusahaan terhadap masyarakat.¹

Rancangan tanggung jawab sosial perusahaan sudah dikenal sejak tahun 1970, dapat diartikan secara umum sebagai gabungan kebijakan dan praktik yang berkesinambungan dengan *Stakeholder*, pemenuhan hukum, nilai-nilai apresiasi masyarakat, lingkungan, dan janji dalam dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara berkepanjangan. Aplikasi program *Corporate Social Responsibility* sendiri sebenarnya adalah

¹ A. Muchaddam Fahham, *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Dan Penerapannya Pada Perusahaan Di Indonesia* (2010) Hal 112.

kesempatan bagi instansi untuk memperkuat jalinan antara instansi dan konsumen dimana hal tersebut dapat menjadi eminensi kompetitif mengingat bagi instansi-instansi besar reputasi atau citra positif instansi menjadi aset penting yang harus dijaga dengan baik. Dengan menjalankan program *Corporate Social Responsibility* ini instansi diharapkan mampu membangun citra baik dari masyarakat atas kehadiran instansi di lingkungan masyarakat.

Di Indonesia Program *Corporate Social Responsibility* sendiri dijalankan dalam bermacam pendekatan yaitu seperti pemberian amal perusahaan (*Corporate Giving/Charity*), Kedermawanan perusahaan (*Corporate Philanthropy*), Pengembangan masyarakat (*Community Development*), Relasi kemasyarakatan perusahaan (*Corporate Community/Public Relation*), program *Community Development* atau biasa didengar dengan *ComDev* merupakan bentuk pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* yang paling akrab dilakukan di Indonesia saat ini *ComDev* sudah dikenal dengan *Corporate Social Responsibility* Sebenarnya *Corporate Social Responsibility* bukanlah semata bentuk dari *Community Development*.²

Corporate Social Responsibility saat ini sedang ramai dijalankan oleh instansi-instansi dan telah mengalami perubahan dari waktu demi waktu. Rancangan ini telah banyak mengalami prosedur sebelum seperti saat ini. *Corporate Social Responsibility* memfokuskan bahwasanya industri bukan lagi sekedar tanggung jawab yang berfokus pada *Single Bottom Line*, dimana aktivitas ekonomi yang hanya di refleksikan dalam keadaan keuangan dan mewujudkan keuntungan demi berlangsungnya usaha

² J. Ambadar, *Petunjuk Pelaksanaan CSR Bidang Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup*. 2012.

tersebut, namun juga diharapkan dapat memberikan partisipasi positif terhadap aspek sosial.

Di Indonesia banyak sekali instansi-instansi besar dari berbagai macam industri diseluruh penjuru Provinsi di Indonesia, dengan berdirinya instansi perusahaan di Indonesia tak luput dari yang dialami dalam aspek lingkungan sosial, Sumatera Selatan sendiri merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia dimana di Sumatera Selatan sendiri memiliki banyak instansi dari berbagai macam industri usaha, adapun data dari banyaknya jumlah instansi perusahaan sebagai berikut :



Kabupaten/Kota	Jumlah Perusahaan IBS (Unit)		
	2019	2020	2021
Sumatera Selatan	286	245	274
Ogan Komering Ulu	8	8	9
Ogan Komering Ilir	10	9	10
Muara Enim	12	12	10
Lahat	8	7	8
Musi Rawas	13	11	13
Musi Banyuasin	18	15	17
Banyuasin	79	68	79
Ogan Komering Ulu Selatan		1	1

Tabel 1.1

Sumber : (BPS Sumatera Selatan)

Dapat dilihat data keseluruhan dari banyaknya jumlah perusahaan di Provinsi Sumatera Selatan mengalami penurunan dari tahun 2019-2021.³ Dari banyaknya jumlah instansi perusahaan yang ada di Sumatera Selatan tak luput dari aspek lingkungan sosial, sehingga hadirnya instansi perusahaan di Sumatera Selatan diharapkan mampu membangun citra positif di mata masyarakat khususnya masyarakat Provinsi Sumatera Selatan.

³ Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, Diakses pada <https://sensus.bps.go.id/st2023>.

Dalam upaya pembangunan daerah, pemerintah daerah dapat mengelola instansi perusahaan dalam naungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), berdasarkan pada pasal 177 UU No.34 tahun 2004 pemerintah daerah dapat memiliki BUMD dimana pembentukan, penggabungan, pelepasan kepemilikan, atau pembubaran ditetapkan peraturan daerah (Perda) dimana hal tersebut berpedoman pada peraturan perundang-undang. Tujuan utama dari pendirian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), tidak lain dan tidak bukan memberikan sumbangsih terhadap perekonomian daerah, penerimaan kas daerah, mendapatkan *Profit* (Keuntungan), perintis kegiatan usaha dan dapat memberikan banyak bantuan pada usaha kecil.

Di Sumatera Selatan sendiri terdapat beberapa Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), salah satu BUMD yang ada di Sumatera Selatan adalah Bank SumselBabel. Badan Usaha ini bergerak dalam industri Perbankan yang merupakan salah satu dari sekian banyak industri usaha yang ada di Provinsi Sumatera Selatan, Industri Perbankan di Provinsi Sumatera Selatan diharapkan dapat menunjang pelaksanaan pembangunan daerah, pertumbuhan ekonomi daerah dan stabilitas daerah, kearah peningkatan taraf hidup masyarakat, selain berorientasi pada keuntungan dalam aspek keberlangsungan usaha, tetap harus memperhatikan pembangunan aspek lingkungan sosial sebagai wadah kepedulian instansi perusahaan dalam usaha meningkatkan kualitas kehidupan sosial di sekitar daerah operasionalnya. Berbagai kegiatan tanggung jawab sosial terus dilakukan dan diharapkan dapat memberikan perhatian terhadap aspek lingkungan sosial.

Salah satu upaya Bank SumselBabel dalam menjalankan tanggung jawab sosial dengan melalui program *Corporate Social Responsibility*, Program *Corporate Social Responsibility* diharapkan dapat memberikan banyak manfaat sosial kepada komunitasnya agar kesejahteraan sosial dapat terwujud oleh perusahaan, selain memperhatikan catatan keuangan

instansi saja, instansi perusahaan juga harus memperhatikan beberapa aspek meliputi aspek keuangan, aspek sosial, dan aspek lingkungan, poin-poin ini merupakan kunci dari pembangunan berkelanjutan.

Terkait permasalahan tanggung jawab sosial yang dijalankan Bank SumselBabel pada wilayah Provinsi Sumatera Selatan menjadi tanggung jawab bersama perusahaan khususnya pada kantor cabang. Kantor Cabang sendiri merupakan kantor yang terletak diluar kantor pusat wilayah Bank SumselBabel, salah satunya adalah Bank SumselBabel Cabang Lahat yang merupakan Kantor Cabang yang terletak di Kabupaten Lahat.

Kondisi Lingkungan Sosial dan ekonomi di Kabupaten Lahat sendiri cukup beragam, sehingga hadirnya Bank SumselBabel Cabang Lahat di Kabupaten Lahat diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap lingkungan sosial. Dalam menjalankan usahanya Bank SumselBabel sudah melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan dan kepedulian dalam berbagai macam aspek serta komitmen instansi perusahaan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) berdasarkan konsep *Triple Buttom Line 3P (Profit, People, Planet)*.⁴

Sehingga dalam hal ini Bank SumselBabel berkomitmen untuk terus mendukung pembangunan berkelanjutan di Kabupaten Lahat, *Corporate Social Responsibility* yang di jalankan oleh Bank SumselBabel Cabang Lahat bersifat situasional, sehingga Bank SumselBabel Cabang Lahat harus melihat kondisi Lingkungan sosial di Kabupaten Lahat dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility*.

Program *Corporate Social Responsibility* yang dijalankan Bank SumselBabel Cabang Lahat sendiri bersifat situasional, dengan komitmen

⁴ Corporate Secretary, Bank SumselBabel, 2023, <https://www.banksumselbabel.com/id/csr>

Bank SumselBabel Cabang Lahat sendiri mendukung pembangunan ekonomi, sehingga Bank SumselBabel dapat peka terhadap situasi di Kabupaten Lahat dalam berbagai macam aspek, Bank SumselBabel sendiri memiliki beberapa program *Corporate Social Responsibility* unggulan seperti Sumsel Mandiri Pangan, sesuai dengan Misi dari Bank SumselBabel adalah membantu perkembangan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi maka program tersebut diluncurkan pertama kali di Kabupaten Lahat dengan tujuan membuat,, “pembeli” menjadi,, “produsen”⁵. Dengan melihat situasi potensi daerah Kabupaten Lahat yang tinggi terhadap sektor pangan maka program tersebut menjadi program *Corporate Social Responsibility* unggulan, terlepas dari Program Sumsel Mandiri Pangan, Bank SumselBabel Cabang Lahat harus terus memperhatikan berbagai macam aspek sosial yang ada di Kabupaten Lahat agar tercapainya komitmen perusahaan dengan menerapkan konsep *Triple Buttom Line (3P)*.

Dari beberapa program yang di jalankan oleh Bank SumselBabel tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat Kabupaten Lahat dengan dijalankannya Program *Corporate Social Responsibility* yang dijalankan oleh Bank SumselBabel Cabang Lahat dapat meningkatkan image positif perusahaan dimata masyarakat, serta dapat meningkatkan *Profit* (keuntungan) jangka panjang, sehingga *Stakeholder* dapat melihat potensi investasi dari Bank SumselBabel jika image dari perusahaan tersebut baik dimata para investor.

Bank SumselBabel Cabang Lahat terus berkomitmen dalam mendukung pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Develompent*) melalui program

⁵ Corporate Secretary Bank SumselBabel,
<https://syariah.banksumselbabel.com/id/csr/183/banksumsel-babel-merealisasikan-program-gerakan-sumsel-mandiri-pangan>

Corporate Social Responsibility yang diharapkan mampu memberikan tanggung jawab sosial yang sebesar-besarnya dengan memperhatikan *Profit*, *People*, dan *Planet* agar program tersebut dapat berjalan dengan semestinya dan meningkatkan image positif perusahaan dimata *Stakeholder*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan diatas telah diterangkan mengenai riset yang diambil, dalam riset tersebut rumusan masalah yang akan dibahas yaitu : “Bagaimana Program Corporate Social Responsibility Bank Sumsel Babel Cabang Lahat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan pada subbab sebelumnya, maka dapat diambil pengertian tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana program *Corporate Social Responsibility* Bank SumselBabel Cabang Lahat dalam meningkatkan citra perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Dapat diketahui manfaat dari segi akademis dalam penelitian ini adalah untuk pengembangan terhadap ruang lingkung Ilmu Komunikasi, dan juga dapat menjadi salah satu referensi bagi Individu atau kelompok yang berniat untuk mendalami penelitian yang signifikan terkait fokus kajian peningkatan citra perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dalam segi manfaat praktis yang didapatkan dari penelitian ini agar dapat dijadikan referensi bagi instansi perusahaan dalam usaha mengembangkan sebuah perusahaan jasa perbankan dengan program Corporate Social Responsibility dalam upaya meningkatkan citra perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Paradigma Penelitian

Dalam Penelitian ini, penulis memakai paradigma konstruktivistik dan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif sendiri adalah suatu metode atau tahapan penelitian yang dapat mewujudkan data yang mendefinisikan individu dan perilaku yang diteliti atau dalam bentuk kata baik tertulis ataupun lisan.⁶

Dengan memahami persepsi, pengalaman, dan pandangan subjektif masyarakat dan karyawan tentang program CSR, dalam penelitian ini penulis menggali pengalaman komunitas lokal terkait program CSR dan bagaimana program tersebut mempengaruhi persepsi mereka tentang reputasi Bank SumselBabel Cabang Lahat.

Pendekatan kualitatif ini sangat tepat untuk digunakan pada penelitian ini karena penulis berniat untuk menjelaskan kondisi situasi, serta fenomena yang ada terkait objek riset yang telah dipilih. Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk memaparkan atau mendeskripsikan program *Corporate Social Responsibility* dalam meningkatkan citra perusahaan.

⁶ Bogdan dan Taylor, Metode penelitian kualitatif, (Surakarta : Cakra Books, 2014) hlm.89.

1.5.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian sendiri merupakan individu yang paling mengerti keadaan terkait kondisi ataupun situasi yang berkaitan dengan riset sehingga dapat dijadikan sebagai sumber informasi.⁷ Kriteria yang dipakai oleh penulis pada subjek penelitian kali ini adalah (1) individu yang paling dipercaya atau diharapkan mengetahui dan menguasai tentang permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis, (2) individu yang mengelola *Corporate Social Responsibility*, dan (3) orang yang bertanggung jawab terhadap Program *Corporate Social Responsibility*.

Berikut adalah Individu yang diwawancarai berkaitan dengan teknik permasalahan yang dikaji dalam riset ini adalah Lutfi selaku Staff Unit Umum & Keuangan, Akbar selaku Masyarakat dan Wartawan Kabupaten Lahat, dan Anisa selaku Pelaku UMKM Mitra Binaan Bank SumselBabel Cabang Lahat dan Novaridah selaku Mitra binaan Bank SumselBabel Cabang Lahat.

1.5.3 Objek Penelitian

Objek penelitian yang dikaji oleh penulis dalam penelitian ini, berkaitan erat dengan praktik CSR yang diterapkan di instansi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Objek penelitian merupakan sasaran riset dari permasalahan yang akan dikaji oleh penulis. Adapun yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu program CSR yang dijalankan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Lahat dari setiap kegiatan program CSR yang dilaksanakan.

⁷ Eko Mudriyanto, 2020, Metode penelitian kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif), Bandung : Rosda karya, hlm. 123.

1.6 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis pada riset ini menggunakan dua data yakni Data Primer dan Data Sekunder. Dalam data primer, pengambilan datanya diambil secara langsung ditempat, dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung, karena Data Primer ini merupakan data utama penelitian, peneliti melakukan wawancara langsung terhadap narasumber atau informan yang berkaitan dengan data yang akan diambil. Data sekunder sendiri bisa diambil secara tidak langsung, dalam kesempatan ini peneliti mengambil data sekunder dari berita, Press Release, Dokumen serta gambar-gambar yang berkaitan dengan penelitian.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini, menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penulis menggunakan teknik pengumpulan data ini sebagai pengumpulan data sekunder dan primer, data dasar dapat diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi yang mendalam.

Untuk memperoleh data dasar, peeliti melakukan wawancara dan observasi mendalam, antara lain :

Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan mengajukan pertanyaan dan penggunaan lebih *fleksibel* dari wawancara. Wawancara dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan untuk menggali dan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan.

Adapun wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara, sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan.

Observasi

Teknik untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan reaksi ataupun tanggapan serta kondisi lapangan penulis yang ada dikenal dengan Observasi. Observasi sendiri adalah metode dalam mengumpulkan data primer dengan mengamati objek riset yaitu Bank SumselBabel Cabang Lahat, dengan fokus Program *Corporate Social Responsibility* Bank SumselBabel Cabang Lahat. Observasi memiliki dua tipe, antara lain observasi partisipan dan observasi tidak langsung. Observasi partisipan sendiri merupakan pengamatan langsung dalam aktifitas sosial yang diteliti, sedangkan observasi tidak langsung merupakan dimana seorang peneliti tidak terlibat langsung dengan aspek sosial, ada kemungkinan dengan melihat aktifitas tersebut dan dengan alat-alat seperti kamera atau melihat barang-barang budaya. Dalam penelitian ini Penulis melakukan observasi tidak langsung.

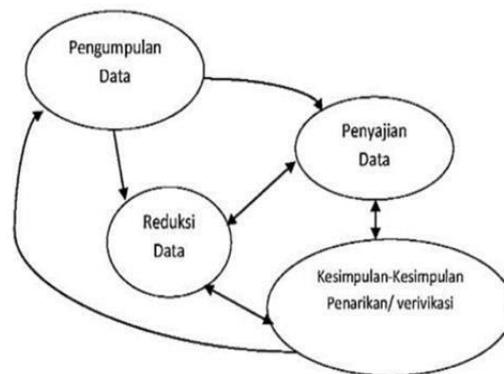
Dokumentasi

Catatan peristiwa yang telah berlalu dikenal dengan dokumentasi. Dokumentasi dapat saja berbentuk gambar, tulisan ataupun karya karya monumental dari individu. Dalam penelitian kualitatif. Hasil pengumpulan data dari wawancara dan observasi akan lebih kredible. Dokumentasi sendiri merupakan suatu cara yang ditempuh agar

mendapatkan informasi dan data dalam bentuk arsip, tulisan angka, buku, dokumen, dan gambar.⁸

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe analisis kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dalam analisis kualitatif, data yang ada tidak berbentuk rangkaian angka melainkan berbentuk kata-kata. Data tersebut terdiri dari bermacam-macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, rekaman), namun dalam menganalisis kualitatif yang digunakan ialah kata-kata, yang tersusun kedalam tulisan dengan pemahaman yang luas.⁹ Dalam menganalisis data di lapangan ada beberapa tahapan, yaitu :



1.8 Gambar Komponen-Komponen Analisis Data Interaktif

Sumber : Miles dan Humberman (Miles, Humberman dan Saldana, 2014)

1. Reduksi Data

⁸ Sugiyono, *Metode penelitian kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2017) hlm.329.

⁹ Miles, Matthew B, dan A, Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta : UI-Press 1992) hlm : 15.

Dalam proses ini Reduksi Data sendiri memiliki tujuan untuk mengkategorisasikan, memfokuskan, mengarahkan, dan mempertegas dengan menghilangkan komponen yang tidak penting dan juga mengatur data dengan baik agar mendapatkan uraian sajian data yang mudah untuk dimengerti serta memfokuskan pada kesimpulan yang dapat di pertanggung jawabkan.

2. Sajian Data

Dalam proses ini, penyajian data dapat berbentuk deskripsi dan narasi yang dapat dilengkapi dengan gambar, statistik, tabel, diagram, persentase, ilustrasi, dan lain-lain. Data ini diurutkan berdasarkan inti dari temuan yang ada dalam proses reduksi data, kemudian disajikan dalam bahasa peneliti sendiri yang sistematis dan logis sehingga mudah untuk dipahami. Penyajian data berguna agar data hasil penelitian terorganisasi sehingga dapat dipahami secara lebih mudah. Menyajikan bentuk data secara relevan menjadi satu langkah penelitian dalam membantu tercapainya analisis yang valid.

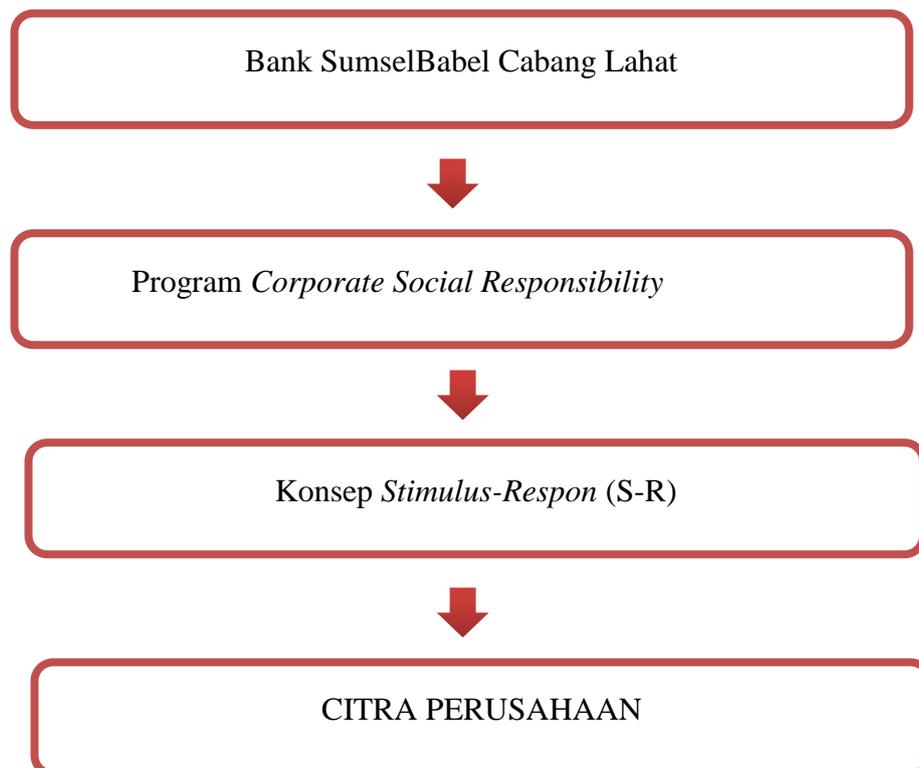
3. Penarikan Kesimpulan

Hasil temuan dari penelitian atau objek yang awalnya masih abu-abu menjadi jelas setelah dilakukan riset penelitian disebut sebagai bentuk penarikan kesimpulan. Proses ini dibuat dengan memberikan kesimpulan yang jelas, singkat, dan lugas agar dapat dipahami. Dalam suatu riset harus memiliki kesimpulan yang relevan dengan judul dan topik yang diamati dalam sebuah riset penelitian, hasil penelitian, dan temuan, teori dan ilmu yang

relevan sesuai dengan topik penelitian juga menjadi isi dari kesimpulan dalam suatu riset penelitian.

1.9 Kerangka Konsep

Variabel yang di paparkan sebagai tolak ukur penelitian dengan fokus tujuan untuk pengamatan hubungan antara konsep-konsep riset sehingga dapat menjabarkan secara objektif terkait dengan masalah yang sedang dikaji disebut dengan kerangka konsep. Berikut adalah kerangka konsep “Program Corporate Social Responsibility Bank SumselBabel Cabang Lahat dalam meningkatkan Citra Perusahaan” :



1.9.1 Definisi Konsep

1. Corporate Social Responsibility

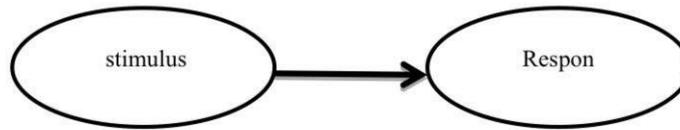
Program *Corporate Social Responsibility* bagi perusahaan sendiri merupakan salah satu bentuk komunikasi perusahaan kepada stakeholder perusahaan baik stakeholder internal maupun eksternal. Selain sebagai bentuk komunikasi perusahaan, *Corporate Social Responsibility* juga memiliki tujuan untuk meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat dan pemerintahan agar image dan branding perusahaan mereka baik dimata khalayak. Khususnya dalam pengembangan dan menciptakan citra baik perusahaan secara stabil dan berkesinambungan melalui penyelenggaraan strategi dan program komunikasi yang efektif kepada para *Stakeholder*.¹⁰

2. Teori Stimulus-Respon

Konsep komunikasi dalam penelitian ini adalah konsep komunikasi Stimulus-Respon (S-R). Konsep ini menunjukkan bahwasanya komunikasi merupakan proses aksi-reaksi yang sangat sederhana.¹¹ Menurut Arens Schaefer, informasi yang diterima secara fisik melalui panca indra disebut dengan stimulus. Saat individu melihat pesan atau objek yang dapat diterima oleh panca indra, sehingga hal tersebut secara refleks menerima berbagai macam Stimulus. Sedangkan Respon sendiri merupakan bentuk reaksi yang diberikan seseorang terhadap dorongan yang terdapat pada individu tersebut, dan bagaimana mereka berperilaku.

¹⁰ Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial-Vol.2 No. 2 Tahun 2018.

¹¹ Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi, (Bandung : PT. Remajarosdakarya, 2005). h.134.



Gambar 1.9.1 Konsep Stimulus-Respon

Sumber : Mulyana, 2008 : 143.

Dari model sederhana diatas, dapat digambarkan bahwa Stimulus dapat merangsang Respon dari benak masyarakat, Stimulus diterima oleh masyarakat, Stakeholder yang terekspos oleh Stimulus tersebut, kemudian masyarakat akan bereaksi hasil Stimulus yang diterimanya.

1. Stimulus (S)

Stimulus (S) merupakan yang menjadi sumber yaitu Program Corporate Social Responsibility Bank SumselBabel Cabang Lahat.

2. Respon (R)

Respon (R) merupakan Citra Bank SumselBabel Cabang Lahat.

Dari konsep yang sudah dijabarkan diatas, maka secara teoritis, bahwasanya program CSR Bank SumselBabel Cabang Lahat dapat berpotensi menjadi faktor penilaian dimata masyarakat terhadap reputasi baik perusahaan. Baik secara langsung ataupun tidak langsung. Berdasarkan konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep Stimulus-Respon (S-R), maka dalam menentukan konsep Stimulus dapat dilihat dari berbagai macam aksi dari kegiatan CSR yang dijalankan oleh Bank SumselBabel Cabang Lahat sehingga aksi ini dapat

merangsang Respon publik terhadap kegiatan CSR dan pandangan terhadap reputasi baik perusahaan. Hal inilah yang akan diuji dalam penulisan ini, maka dari itu dapat dijabarkan model penelitian sebagai berikut :



1.9.2 Operasional Konsep

Defenisi operasional merupakan bagian peneliti yang diperlukan agar pengakuan konsep atau pengumpulan data itu konsisten antara sumber data (Responden) yang satu dengan yang lainnya. Dalam mendefinisikan suatu variabel, peneliti perlu cara dan metode pengukuran, hasil ukuran dan kategorinya, serta skala pengukuran yang digunakan. Defenisi operasional penelitian pada praktik CSR Bank SumselBabel Cabang Lahat meliputi :

No	Konsep Penelitian	Definisi Operasional
1	<i>Stimulus (S)</i>	Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab sosial pada lingkungan perusahaan, Bank SumselBabel Cabang Lahat berkomitmen untuk merencanakan dan menjalankan program <i>Corporate Social Responsibility</i> dari apa yang menjadi isu masyarakat. Adapun konsep yang dilihat seperti Jenis program CSR, Skala dan intensitas program, Inovasi dalam program CSR, Dan juga keberlanjutan program.
2	<i>Respon (R)</i>	Mengetahui bagaimana Citra Bank SumselBabel Cabang Lahat yang timbul di tengah-tengah masyarakat, terkait dengan tanggapan stakeholder perusahaan dari program CSR yang dijalankan oleh Bank SumselBabel Cabang Lahat. Adapun konsep yang dilihat seperti dukungan dan partisipasi komunitas, Kepercayaan stakeholder, penghargaan CSR, Liputan media positif.

Tabel 1.9.2 Defenisi Operasional

(Arsip Penulis)