

# Manajemen Program Pelayanan *Corporate Social Responsibility (CSR)* Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat pada PT Bank Aceh Syariah Lhokseumawe

**Abstract:** *This study aims to see how the management of Corporate Social Responsibility (CSR) service programs in improving people's welfare at PT. Bank Aceh Syariah Lhokseumawe. CSR (Corporate Social Responsibility) is a business commitment to contribute to sustainable economic development, working with company employees, employees' families, along with the local community (local) and society as a whole to improve the quality of life. The impact felt by the company by implementing CSR (Corporate Social Responsibility) can create a harmonious relationship between the community and the company. Meanwhile, the impact felt by the community regarding the implementation of CSR (Corporate Social Responsibility) assistance, the community felt helped by the activities carried out by the Lhokseumawe Branch Aceh Syariah Bank.*

**Keywords:** *Service, Corporate Social Responsibility (CSR), Community Welfare*

**Sutriani<sup>1</sup>, Likdanawati<sup>2</sup>,  
Khairina AR<sup>3</sup>, Nyak Putroe<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Dosen Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas  
Malikussaleh

\*Email:

[sutriani@unimal.ac.id](mailto:sutriani@unimal.ac.id)  
(Corresponding author)

## PENDAHULUAN

*Corporate Social Responsibility (CSR)* atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk membina hubungan baik dengan masyarakat. *CSR (Corporate Social Responsibility)* muncul akibat adanya modernisasi masyarakat yang sudah memahami bahwa aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dapat membawa dampak negatif pada lingkungannya. Apalagi hal ini sangat dekat dengan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan manufaktur karena perusahaan manufaktur adalah perusahaan yang paling banyak berinteraksi dengan masyarakat. Dalam proses produksinya perusahaan manufaktur mau tidak mau akan menghasilkan limbah produksi, sangat erat hubungannya dengan masalah pencemaran lingkungan.

Tujuan dari *CSR (Corporate Social Responsibility)* agar menciptakan standar kehidupan yang lebih tinggi, dengan mempertahankan kesinambungan laba usaha untuk pihak pemangku kepentingan sebagaimana yang diungkapkan dalam laporan keuangan entitas. Laporan keuangan menjadi perangkat untuk melaporkan kegiatan entitas dan menjadi informasi yang menghubungkan perusahaan dengan para investor karena mengandung pengungkapan-pengungkapan, baik yang bersifat wajib (*mandatory disclosure*) maupun sukarela (*voluntary disclosure*) (Syahrir dan Suhendra, 2010 dalam Kamil dan Herusetya, 2012). Manfaat yang diperoleh perusahaan dengan melakukan kegiatan *CSR (Corporate Social Responsibility)* antara lain produk semakin disukai oleh konsumen dan perusahaan semakin diminati investor. Beberapa manfaat lainnya, misalnya meningkatkan penjualan dan market share, memperkuat brand positioning, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk memotivasi dan mempertahankan karyawan, serta menurunkan biaya operasional (Kolter dan Lee, 2005 dalam Kamil dan Herusetya, 2012).

Contoh bentuk tanggungjawab itu bermacam-macam, mulai dari melakukan kegiatan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perbaikan lingkungan, pemberian beasiswa untuk anak tidak mampu atau berprestasi, pemberian dana untuk pemeliharaan fasilitas umum, sumbangan untuk desa/fasilitas masyarakat yang bersifat sosial dan berguna untuk masyarakat banyak, khususnya masyarakat yang berada di sekitar perusahaan tersebut berada.

## KAJIAN PUSTAKA

### Manajemen

Manajemen merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, (Terry dan Leslie, 2010). Manajemen merupakan proses untuk mewujudkan keinginan yang hendak yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintahan dan sebagainya, (Effendi, 2014). Sedangkan menurut, (Hasibuan, 2010), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pengertian ini menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dimana dalam pelaksanaannya seorang manajer perlu mencari cara dalam memberdayakan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan

### Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi

kebutuhan. Menurut Moenir (2008) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

### **Corporate Social Responsibility (CSR)**

*Corporate Sosial Responsibility (CSR)* merupakan suatu tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat lokal. Implementasi *Corporate Sosial Responsibility* harus menjadi bagian penting dalam peran bisnis dan termasuk dalam kebijakan bisnis perusahaan, sehingga dunia bisnis bukan hanya merupakan suatu organisasi yang berorientasi pada pencapaian laba, tetapi juga memiliki kesadaran sosial pada lingkungan sosial dimana perusahaan berada. Menurut Carroll (2011) *CSR (Corporate Social Responsibility)*, adalah bentuk kepedulian perusahaan terhadap masyarakat sekitar, meliputi beberapa aspek yaitu aspek ekonomi, hukum, etika serta kontribusi pada isu social. Selanjutnya menurut Hartman (2011) *CSR (Corporate Social Responsibility)*, merupakan tanggung jawab yang dimiliki perusahaan terhadap komunitas yang berkaitan dengan

operasional bisnis sehingga perusahaan harus mengidentifikasi kelompok-kelompok dan menggabungkan kebutuhan serta kepentingan mereka dalam proses pembuatan keputusan operasional dan strategis.

### **Manfaat Corporation Social Responsibility (CSR)**

*CSR (Corporate Social Responsibility)* adalah suatu konsep atau tindakan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan sebagai bentuk rasa tanggung jawab dan respon perusahaan tersebut. Dengan menjalankan *CSR (Corporate Social Responsibility)* tentunya banyak memberikan manfaat bagi berbagai pihak, salah satunya manfaat bagi masyarakat. Pertama yaitu untuk membuka peluang kerja secara luas bagi pihak lain. Kedua yaitu sebagai sebuah media promosi untuk perusahaan itu sendiri. Kemudian yang ketiga adalah untuk membuat suatu inovasi baru dalam bentuk sebuah program tertentu.

Mampu untuk lebih menguatkan dan memberdayakan kehidupan masyarakat, baik secara ekonomi, kelembagaan sosial, dan memperkecil terjadinya konflik sosial. Membuka ruang kerja dan kesempatan, untuk pengetahuan maupun keterampilan bagi masyarakat sekitar (sebagai upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat). Mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat, di sekitar dunia usaha atau industri, juga turut membantu program pemerintah dalam pengentasan kemiskinan, dengan menggunakan pekerja yang berasal dari sekitar dunia usaha atau industri. Melalui *CSR (Corporate Social Responsibility)* akan tercipta hubungan antara pemerintah, lembaga kursus atau pelatihan, serta dunia usaha atau industri dalam mengatasi berbagai masalah sosial.

### **Kesejahteraan Masyarakat**

Kesejahteraan masyarakat adalah suatu kondisi yang memperlihatkan tentang

keadaan kehidupan masyarakat yang dapat dilihat dari standar hidup masyarakat. Menurut

Send dan Presmann dalam Badrudin (2012) kesejahteraan masyarakat adalah jumlah dari

pilihan yang dipunyai masyarakat dan kebebasan untuk memilih diantara pilihan-pilihan tersebut dan akan maksimum apabila masyarakat dapat membaca, makan, memberikan hak suaranya. Kesejahteraan masyarakat juga diartikan sebagai suatu kondisi yang memperlihatkan tentang keadaan kehidupan masyarakat yang dapat dilihat dari standar kehidupan masyarakat. Menurut Suryanto et.al dan Susilowati at.al, kesejahteraan masyarakat adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan dasar yang tercermin dari rumah yang layak, tercukupinya kebutuhan sandang dan pangan, biaya pendidikan, dan kesehatan yang murah dan berkualitas atau kondisi dimana setiap individu mampu memaksimalkan utilitas-nya dengan tingkat batas tertentu dan kondisi dimana tercukupinya kebutuhan jasmani dan rohani (Amini, 2018). Kesejahteraan masyarakat dapat diukur juga dari berbagai indikator, indikator kesejahteraan merupakan suatu ukuran ketercapaian masyarakat dimana masyarakat dapat dikatakan sejahtera atau tidak.

Menurut Todaro Stepen C. Smith, kesejahteraan masyarakat menunjukkan ukuran hasil pembangunan masyarakat dalam mencapai kehidupan yang lebih baik yang meliputi:

- a. Peningkatan akan kemampuan dan pemerataan distribusi kebutuhan dasar seperti makanan, perumahan, kesehatan, dan perlindungan.
- b. Peningkatan tingkat kehidupan, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan yang lebih baik, peningkatan atensi terhadap budaya dan nilai-nilai kemanusiaan.
- c. Memperluas skala ekonomi dan ketersediaan pilihan sosial dari individu dan bangsa (Amini, 2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menafsirkan makna suatu fenomena-fenomena yang terjadi, kemudian

berusaha untuk menganalisis, dan menjelaskan fenomena-fenomena tersebut yang selanjutnya penulis berusaha untuk memberikan penilaian Yanti dan Arifin (2020: 215). Konsep dalam penelitian ini adalah meneliti faktor penghambat program pelatihan dan pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia. Teknik pengumpulan data dengan cara melihat jurnal-jurnal, penelitian yang berhubungan dengan judul, dokumentasi, dan buku.

## HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe mendapatkan respon yang positif dari berbagai elemen masyarakat. Masyarakat sangat antusias dengan adanya program CSR (*Corporate Social Responsibility*) dari Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe sehingga disetiap kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dilaksanakan perusahaan dapat memaksimalkan tujuan pelaksanaan CSR (*Corporate Social Responsibility*). Sebagai sebuah lembaga keuangan yang hidup dari dan untuk masyarakat, Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe senantiasa berkomitmen melakukan tanggung jawab sosial terhadap masyarakat. Komitmen tersebut diwujudkan melalui program kegiatan Bantuan Bina Lingkungan. Program Bantuan Bina Lingkungan merupakan partisipasi dan dukungan sosial bank dalam bentuk dana tunai dan atau barang/jasa sesuai dengan pertimbangan bank dalam rangka pemberdayaan potensi dan kondisi ekonomi, sosial serta lingkungan masyarakat, meliputi:

1. Di bidang ekonomi: Membentuk program Koperasi Simpan Pinjam dan Usaha untuk masyarakat dan juga karyawan, mengembangkan UMKM yang ada di sekitar wilayah perusahaan, dan memberikan beberapa dana modal untuk usaha masyarakat sekitar.
2. Di bidang kesehatan: Menyediakan acara donor darah yang bisa diikuti oleh masyarakat umum dan juga pegawai, program vaksinasi gratis untuk umum, dan memberikan pengobatan gratis.
3. Di bidang lingkungan: Mengadakan program pengolahan limbah, menyediakan
4. program pelatihan kemampuan, dan menyediakan acara seminar yang berkaitan dengan pendidikan.
5. Di bidang infrastruktur: Menyediakan tempat ibadah, membangun sarana dan prasarana untuk umum, serta memperbaiki jalanan umum.
6. Di bidang budaya: Mengadakan festival seni, melakukan pengembangan dan juga pemberdayaan seniman yang ada disekitar, dan melestarikan budaya serta karya seni.
7. Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Bank Aceh Syariah Peduli. Rabu, 09 Februari 2022 Lhokseumawe- Pimpinan Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe yang diwakili oleh Pak Anwar selaku Kabag Umum memberikan bantuan dana untuk pembangunan tempat wudhuk musholla pada kantor mahkamah syariah Lhokseumawe tahun 2022 melalui program csr Bank Aceh Syariah peduli.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe dapat disimpulkan bahwa bantuan yang disalurkan berbentuk dana maupun barang dan disalurkan tanpa mengharapkan imbalan dari dana yang diberikan. Mekanisme pelaksanaan PT Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe dapat dilakukan baik dengan pengajuan proposal maupun inisiatif dari pihak perusahaan. Dana yang diberikan kepada masing-masing

penerima bantuan bervariasi, dilihat dari kebutuhan dan urgensi penerima bantuan.

Pelayann program CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dipahami dengan adanya program CSR (*Corporate Social Responsibility*) oleh Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe yang memberikan Program ini dapat membantu kebutuhan hidup masyarakat secara mendasar, baik langsung ataupun tidak langsung. Peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dengan adanya program CSR (*Corporate Social Responsibility*) berupa Pembangunan tempat ibadah, sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana olahraga, kesenian, program bantuan sembako tujuannya adalah untuk membantu mencukupi kebutuhan dasar masyarakat.

### Saran

Untuk PT Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe disarankan untuk terus meningkatkan penerapan CSR (*Corporate Social Responsibility*) melalui program-program CSR (*Corporate Social Responsibility*) serta pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan dalam laporan tahunannya. Dalam pelaksanaan dan penerapan CSR (*Corporate Social Responsibility*), sebaiknya tujuan dan fokus utama adalah kesejahteraan masyarakat dan upaya pelestarian lingkungan sebagai bentuk tanggung jawab social perusahaan. Selanjutnya Untuk PT Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe disarankan untuk lebih memperhatikan hambatan-hambatan dalam melaksanakan CSR (*Corporate Social Responsibility*) yaitu hambatan internal maupun eksternal. Guna untuk menciptakan program CSR kedepannya lebih maju lagi dalam melaksanakan program-program CSR (*Corporate Social Responsibility*).

## DAFTAR REFERENSI

- Affriadi, Wahyu. (2016). Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) pada PT. Bage Bungkur (BB) (Samaran) dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Lokal Lingkar Tambang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Anto, M.B. Hendrie dan Astuti, Dwi Retno. (2008). Persepsi Stakeholder Terhadap Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Kasus Pada Bank Syariah di DIY. *Jurnal Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 10(1).
- Badrudin, Rudy. 2012 . *Ekonomika Otonomi Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Carroll, A.B. 1991. The Pyramid of Corporate Social Responsibility : Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*. Edisi Juli-Agustus 1991. pp 39-48.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas-Asas Manajemen*. Depok: Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Kamil, A. Dan Herusetya, A. 2012. “Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Luas Pengungkapan Kegiatan Corporate Social Responsibility”. *Media Riset Akuntansi*. Vol. 2 No. 1 Februari 2012. Hal. 1 – 17.
- M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari’ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.
- Moenir.2008.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.