

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tanggung jawab sosial / *Coporate Social Responsibility* (CSR) merupakan kewajiban perusahaan untuk merumuskan kebijakan, mengambil keputusan dan melaksanakan tindakan yang memberikan manfaat kepada masyarakat. Maka dari itu setiap perusahaan diwajibkan untuk menjalankannya.

CSR dilakukan bukan hanya untuk memenuhi peraturan yang tertera dalam UU No.40 tahun 2007 pasal 74 yang mengemukakan bahwa setiap perseroan yang menjalankan usahanya di bidang/berkaitan dengan sumber daya alam wajib menjalankan tanggung jawab sosial dan lingkungan, kegiatan CSR juga penting dalam upaya membina hubungan baik dengan rakyat disekitar perusahaan.

Kegiatan CSR merupakan salah satu cara humas untuk berkomunikasi dengan masyarakat, khususnya masyarakat dilingkungan perusahaan. Melalui program-program CSR tersebut humas secara tidak langsung telah menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dalam kegiatan eksternal (*community relations*) dengan rakyat disekitar.

Bank XYZ merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan CSR sejak tahun 1996, beberapa program CSR PT. Bank XYZ Tbk sepanjang tahun 2013-2014 yaitu melalui program 'Ayo ke Bank, hibah computer, berbagi sembako, dan pada tahun 2015 yaitu program donor darah bekerja sama dengan PMI, dan yang terakhir program berbagi untuk Indonesia lebih baik, melalui kerjasama Bank XYZ dan Nike'

Dimana Bank XYZ, merupakan perusahaan Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan. Bank ini berbasis di Jakarta, didirikan pada tahun 1969, berawal dari sebuah usaha bernama Bank Karman yang didirikan pada 15 April 1969 berkedudukan di Surabaya, dan pada tahun 1992 berubah nama menjadi Mega Bank dan melakukan relokasi kantor pusat ke Jakarta.

Selaras dengan visi Bank XYZ yang ingin menjadi kebanggaan bangsa, maka komitmen dan kepedulian Bank XYZ terhadap tanggung jawab Sosial (*Social Responsibility*) merupakan kontribusi Bank XYZ secara maksimal terhadap masalah global yaitu pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development*).

Dalam pelaksanaan program CSR perusahaan membutuhkan jasa seorang Humas untuk melaksanakan program sehingga bisa berjalan dengan baik dan diharapkan mampu menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan publiknya.

Humas merupakan ilmu komunikasi, salah satu kegiatan yang mempunyai kaitan kepentingan dengan organisasi. Keberadaan humas dalam suatu organisasi atau

perusahaan merupakan sebuah indikasi bahwa humas memiliki peran penting dalam perputaran sistem yang ada di perusahaan.

Keberadaannya mampu menyentuh dan menerobos aspek-aspek sosial dan kepentingan publik, positif atau negatifnya sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh apa yang diberikan dan ditampilkan oleh perusahaan kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat, membuat Bank XYZ harus mempunyai strategi tersendiri untuk bisa menciptakan reputasi yang baik sekaligus untuk membina hubungan baik dengan rakyat dan yang dampaknya menjadikan Bank XYZ sebagai Bank kebanggaan masyarakat seperti visi dari Bank tersebut.

Bank XYZ menyabit banyak penghargaan seperti penghargaan sebagai perusahaan publik dengan kinerja terbaik di Indonesia (*Wealth added creator award* 2010) versi majalah SWA 2010, meraih *Trophy Golden Award* versi Majalah Bank 2013, *The Best Private Company In House Magazine Award* (InMA), *Bronze Champion of Indonesia WOW Brand* 2014 kategori *credit Card* dari Mark pada 2014.

Dengan adanya kegiatan atau program CSR ini diharapkan mampu menciptakan reputasi perusahaan yang positif, sekaligus untuk membina hubungan baik sehingga hal ini akan mempermudah perusahaan untuk mendapatkan nasabah yang loyal, khususnya terhadap perusahaan Bank XYZ. Dan mampu menjadikan Bank XYZ sebagai Bank swasta yang unggul pilihan masyarakat.

Dari beberapa program CSR diatas yang akan penulis bahas pada skripsi ini yaitu program CSR ‘berbagi sembako’ yang mana program ini merupakan suatu program rutin dan berkelanjutan dari Bank XYZ yang dilakukan setiap tahun, program ini sudah berjalan sejak tahun 1996. Komitmen Bank XYZ dalam berbagi kepada rakyat yang kurang beruntung terlihat dari CSR “berbagi sembako”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Analisa Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ‘Berbagi Sembako’ Bank XYZ Dalam Membina Hubungan Baik”**.

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisa program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank XYZ dalam membina hubungan baik.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan mafaat yang berguna bagi semua pihak,antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep atau teori-teori ilmu komunikasi pada umumnya dan ilmu *Public Relation* (Humas) pada khususnya. Dan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi semua pihak tanpa kecuali.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata satu (1). Serta, penulis berharap dengan adaya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan dan juga sebagai bentuk evaluasi yang berguna bagi Bank XYZ Jakarta untuk upaya membina hubungan baik.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub bab yaitu, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistem penulisan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang konsep-konsep yang sesuai dengan penelitian ini serta menjelaskan mengenai teori-teori yang dipakai dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai desain penelitian dengan pendekatan dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, key informan dan informan, metode analisis data, teknik keabsahan data,waktu dan lokasi penelitian, tahapan kegiatan penelitian serta fokus penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai Bank XYZ serta analisis hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.