

**Analisis Penerapan Program *Corporate Social Responsibility*
Sebagai Bagian dari Proses Bisnis Perusahaan**

**(Studi Kasus Program Pilar Solusi Bisnis Unggul pada PT Bank
Central Asia Tbk di Kawasan Wisata Wayang Kulit Pucung, Desa
Wukirsari, Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Andi Nabila Vircandia

1151001020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

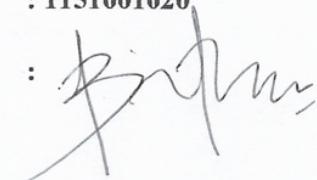
2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Andi Nabila Vircandia

NIM : 1151001020

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Andi Nabila Vircandia
NIM : 1151001020
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Program Corporate Social Responsibility Sebagai Bagian dari Proses Bisnis Perusahaan (Studi Kasus Program Pilar Solusi Bisnis Unggul pada PT Bank Central Asia Tbk di Kawasan Wisata Wayang Kulit Pucung, Desa Wukirsari, Yogyakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Imbang J Mangkuto, MBA, MS

Pengaji I : Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D (

Pengaji II : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM (

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Analisis Penerapan Program Corporate Social Responsibility Sebagai Bagian dari Proses Bisnis Perusahaan (Studi Kasus Program Pilar Solusi Bisnis Unggul pada PT Bank Central Asia Tbk di Kawasan Wisata Wayang Kulit Pucung, Desa Wukirsari, Yogyakarta)**.

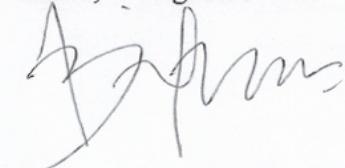
Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Peneliti menyadari bahwa dari awal masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang Tua, Kakak, dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendoakan kebaikan penulis di waktu suka maupun duka selama penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku kepala prodi manajemen Universitas Bakrie.
3. Bapak Imbang J. Mangkuto, MBA, MS selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penelitian.
4. Bapak Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D dan Bapak Ir. Urip Sedyowidodo, MM selaku dosen penguji karena atas kritik dan sarannya yang membangun, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Semua dosen dan staf Prodi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Ibu Sri Mulyani selaku pihak CSR BCA yang yang telah bersedia mendukung segala proses perizinan penelitian di PT Bank Central Asia Tbk.
7. Ibu Ira Bachtar, Ibu Sri Mulyani, Kak Yoshua, Kak Aga, Bapak Juwahir, Mas Demy Raharja, serta Mbak Tanti yang telah bersedia menjadi informan wawancara yang dilakukan penulis.

8. Andhika Sastra Rasjid yang selama 9 (sembilan) bulan terakhir menemani dan membantu memberikan dukungan moral serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kak Kiki, Vira, Ayu, dan Aldi selaku saudara penulis yang selalu meyakinkan penulis dalam mengambil keputusan disaat menghadapi kesulitan.
10. Pucuk Squad (Kak Ega, Kak Agi, Gia, Tifa, Ames, Bunga) yang juga selalu menghibur penulis agar tetap semangat setiap harinya untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Tongseng Squad (Indah, Vina, Rida, Caca, Syafik, Rifqi, Fadel, dan Dzil) yang selalu ada dan membantu penulis selama masa perkuliahan di kala suka maupun duka.
12. Umi's Secret Angels (Risa, Bella, Vani, Arnis, Ijah) selaku sahabat sejak SMA yang juga membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini serta memberikan dukungan dan semangat.
13. Moudy dan Nova sebagai sahabat sejak SMP yang selalu mendukung dan menyemangati penulis saat penulisan Tugas Akhir ini.
14. BARBIE (Kara, Putra, Amol) selaku sahabat sejak SD yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan menghibur penulis selama penelitian ini berlangsung.
15. Alfi dan Aldo yang telah banyak membantu memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 19 Agustus 2019



Andi Nabila Vircandia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Nabila Vircandia

NIM : 1151001020

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus (Kuantitatif)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

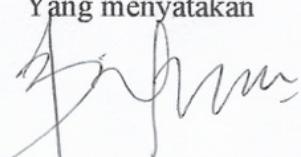
Analisis Penerapan Program *Corporate Social Responsibility* Sebagai Bagian dari Proses Bisnis Perusahaan (Studi Kasus Program Pilar Solusi Bisnis Unggul pada PT Bank Central Asia Tbk di Kawasan Wisata Wayang Kulit Pucung, Desa Wukirsari, Yogyakarta).

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkala data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Agustus 2019

Yang menyatakan

(Andi Nabila Vircandia)

**Analisis Penerapan Program *Corporate Social Responsibility* Sebagai Bagian
dari Proses Bisnis Perusahaan (Studi Kasus Program Pilar Solusi Bisnis
Unggul pada PT Bank Central Asia Tbk di Kawasan Wisata Wayang Kulit
Pucung, Desa Wukirsari, Yogyakarta)**

Andi Nabila Vircandia

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penerapan program-program yang dilakukan oleh Pilar Solusi Bisnis Unggul dalam divisi *Corporate Social Responsibility* di PT Bank Central Asia Tbk sebagai bagian dari proses bisnis perusahaan. Kegiatan CSR yang dijalankan oleh PT Bank Central Asia Tbk merupakan program pengembangan desa untuk menaikkan taraf hidup masyarakat sekitar. Program tersebut dijalankan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat, untuk mengedukasikan penduduk di daerah Desa Wukirsari. Permasalahan yang diteliti adalah apa saja program yang dijalankan oleh PT Bank Central Asia Tbk di Desa Wukirsari, apa dampak yang dirasakan oleh BCA terhadap proses bisnis perusahaan, dan kendala apa yang dihadapi warga Desa Wukirsari dalam menerima hal baru. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *CSR process model* menurut Coombs dan Holladay. Pendekatan yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus kualitatif. Selain itu, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara semi terstruktur kepada enam informan, observasi langsung, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian yang didapat adalah BCA secara *step-by-step* mengembangkan Desa Wukirsari mulai dari program pelatihan-pelatihan berkelanjutan sampai rencana pengembangan ke sektor UMKM-nya. Dan dampak yang dirasakan oleh bisnis BCA dapat dirasakan secara perlahan seiring berjalannya program-program yang ada. Serta kemauan masyarakat yang tinggi akan penerapan program-program baru namun dibutuhkan edukasi agar masyarakat dapat terus meningkatkan kualitas diri dan mengikuti perkembangan zaman.

Kata kunci: *Corporate Social Responsibility, Proses Bisnis, Perusahaan, Flazz Card, Kredit Mikro.*

**Analysis of the Implementation of the Corporate Social Responsibility
Program as Part of the Corporate Business Process (Case Study of the Pilar
Solusi Bisnis Unggul's Program at PT Bank Central Asia Tbk in the Pucung
Wayang Kulit Tourism Area, Wukirsari Village, Yogyakarta)**

Andi Nabila Vircandia

ABSTRACT

This study discusses the application of programs carried out by the Pilar Solusi Bisnis Unggul in the Corporate Social Responsibility division at PT Bank Central Asia Tbk as part of the company's business processes. The CSR activities carried out by PT Bank Central Asia Tbk are village development programs to raise the living standards of the surrounding community. The program was carried out as a form of responsibility for the community, to educate residents in the Wukirsari Village area. The problems studied were what programs were carried out by PT Bank Central Asia Tbk in Wukirsari Village, what impact BCA had on the company's business processes, and what obstacles faced by Wukirsari villagers in accepting new things. The concept used in this study is the CSR process model according to Coombs and Holladay. The approach that I will use in this study is a qualitative case study. In addition, the data collection techniques used are through semi-structured interviews to six informants, direct observation, and library studies. The results of the research obtained are that BCA has developed a step-by-step in Wukirsari Village starting from ongoing training programs to plans for development to its MSME sector. And the impact felt by BCA's business can be felt slowly as the existing programs progress. As well as the high willingness of the community to implement new programs, education is needed so that people can continue to improve their quality and keep up with the times.

Keywords: *Corporate Social Responsibility, Business Process, Company, Flazz Card, Micro Credit.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Corporate Social Responsibility.....	9
2.1.2 Proses Bisnis	16
2.1.3 Perusahaan	17
2.1.4 Uang Elektronik	21
2.1.5 Uang Elektronik Flazz BCA	26
2.1.6 Kredit Mikro	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Objek Penelitian	38

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Sumber Data Primer.....	39
3.3.2 Sumber Data Sekunder.....	41
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Instrumen Penelitian.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Profil PT Bank Central Asia Tbk	45
4.1.1 Sejarah PT Bank Central Asia Tbk	45
4.1.2 Budaya PT Bank Central Asia Tbk.....	47
4.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk.....	49
4.1.4 Sekilas Tentang CSR PT Bank Central Asia Tbk.....	50
4.1.5 Sekilas Tentang Program Pilar Solusi Bisnis Unggul PT Bank Central Asia Tbk	53
4.1.6 Sekilas Tentang CSR PT Bank Central Asia di Wisata Wukirsari Yogyakarta.....	58
4.2 Profil Informan	61
4.3 Hasil Data dan Temuan	64
4.3.1 Penerapan Program Desa Wisata Pilar Solusi Bisnis Unggul CSR BCA....	64
4.3.2 Persyaratan Penerima Kredit Mikro BCA	67
4.3.3 Prosedur Pemberian Mesin Flazz BCA	69
4.3.4 Kondisi UMKM Kabupaten Bantul	70
4.3.5 Kemampuan Desa Wisata Wayang Wukirsari Dalam Menerima Hal Baru	72
4.4 Pembahasan.....	74
4.4.1 Strategi Perencanaan CSR dalam Pengembangan Desa Wisata Wayang Wukirsari.....	74
4.4.2 Program Pengembangan Desa sebagai Proses Bisnis PT Bank Central Asia Tbk	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Akademis	82
5.2.1 Saran Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

LAMPIRAN.....	88
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	88
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	94
Transkrip Wawancara 1	94
Transkrip Wawancara 2	100
Transkrip Wawancara 3	108
Transkrip Wawancara 4	113
Transkrip Wawancara 5	117
Transkrip Wawancara 6	123

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 2.1 Net Interest Margin Bank di Indonesia Tahun 2017	36
Figure 2 2.2 Kerangka Pemikiran	37
Figure 3 3.1 Menara BCA Grand Indonesia	39
Figure 4 4.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk	47
Figure 5 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk	49
Figure 6 4.3 Exposure Bakti BCA di Desa Wukirsari	58
Figure 7 4.4 Flazz BCA Wayang sebagai Bentuk Kepedulian BCA Dalam Industri Wayang	58
Figure 8 4.5 Data Statistik Sektor Penyumbang Devisa Indonesia	59
Figure 9 4.6 Peresmian Wisata Wayang Wukirsari oleh BCA	59
Figure 10 4.7 Kegiatan Pelatihan Desa Wisata Wayang	60
Figure 11 4.8 Pertunjukan Wayang di Wisata Wayang Wukirsari	61

DAFTAR TABEL

Table 1 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Table 2 3.1 Daftar Responden	40
Table 3 4.1 Profil Informan	62