

**TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN SEBAGAI  
SALAH SATU BASIS MEMPERTAHANKAN CITRA  
PERUSAHAAN PADA RUMAH SAKIT PTPN X  
JEMBER KLINIK DI JEMBER**

*(Coorporate Social Responsibility As A Base Of Maintaining Coorporate Image In  
PTPN X Jember Klinik Hospital Jember )*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Rifqa Dwi Amalia**  
**NIM 0709102020299**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Abdul Hannan dan ibunda Sundari terima kasih untuk kasih sayang, doa dan dukungannya selama ini
2. Quriyah Ika Finasti, S.T kakak saya yang telah mengajarkan saya untuk tidak pernah berhenti bermimpi dan berusaha menggapainya
3. Fikri Hasbi Maulana adik saya yang tidak pernah lelah memotivasi saya
4. Arista Kurnia yang telah melewati waktunya bersama saya selama dua tahun kemarin
5. Bapak Ibu Guru sejak Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbingku dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
6. Almamater, Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

Kejujuran merupakan suatu kebijakan dalam bisnis, yang tidak perlu diubah atau disesuaikan dengan waktu. \*)



---

\*) Thomas Jefferson

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifqa Dwi Amalia

NIM : 070910202099

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sebagai Salah Satu Basis Mempertahankan Citra Perusahaan Pada Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik Di Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2012  
Yang menyatakan,

Rifqa Dwi Amalia  
NIM 070910202099

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN SEBAGAI  
SALAH SATU BASIS MEMPERTAHANKAN CITRA  
PERUSAHAAN PADA RUMAH SAKIT PTPN X  
JEMBER KLINIK DI JEMBER**

*(Coorporate Social Responbility As A Base Of Maintaining Coorporate Image In  
PTPN X Jember Klinik Hospital Jember )*

Oleh

**Rifqa Dwi Amalia  
070910202099**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing Utama  
Dosen Pembimbing Anggota**

**: Drs. Poerwanto, MA  
: Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, MAB**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sebagai Salah Satu Basis Mempertahankan Citra Perusahaan Pada Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik Di Jember ” telah diuji dan disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juni 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Totok Supriyanto, M.Si  
NIP. 19501004 197702 1 001

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Poerwanto, MA  
NIP. 19490715 198403 1 002

Yuslinda Dwi Handini S.Sos, M.AB  
NIP. 19790919 200812 2 001

Anggota I

Anggota II

Dra. Sri Wahyuni, M. Si  
NIP. 19560409 198702 2 001

Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB  
NIP. 19740207 200512 2 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP.19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sebagai Salah Satu Basis Mempertahankan Citra Perusahaan Pada Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik Di Jember ; Rifqa Dwi Amalia ; 070910202099 ; 88 halaman ; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.**

Tanggung Jawab sosial perusahaan merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan kepada *stakeholder* maupun *shareholdernya* dalam menjalankan aktifitas bisnisnya. Tanggung jawab sosial perusahaan biasanya digunakan untuk meminimalisir dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif kegiatan bisnis suatu perusahaan yang nantinya akan berdampak pada citra perusahaan di mata masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskriptifkan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan pada Rumah sakit PTPN X jember klinik yang merupakan basis untuk mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan metode wawancara mendalam dan tidak terstruktur dengan menggunakan analisis data reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Sebagai perusahaan yang besar sudah seharusnya Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik peduli pada hak- hak karyawan, masyarakat, investor maupun konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskriptifkan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan yang merupakan basis dari mempertahankan citra perusahaan pada Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik

Tanggung jawab sosial pada Rumah sakit PTPN X Jember Klinik meliputi *workplace and human right* yang merupakan penghormatan terhadap hak- hak karyawan yang memperhatikan K3 Karyawan salah satunya dengan membangun fasilitas untuk karyawan di tempat kerja antara lain:kantin, koperasi karyawan, SPTP, tempat peribadatan, perumahan karyawan serta penyediaan dana pensiun. Kesehatan dan keselamatan kerja karyawan diwujudkan melalui program asuransi kesehatan, pemeriksaan kanker secara rutin,penginformasian gizi dan penyakit mewabah. Program *youth development* yaitu dengan pemberian kesempatan

magang dan uang kos untuk anak karyawan. *Waste recycling* merupakan program rumah sakit untuk meminimalisir limbah yang dihasilkan dengan membangun unit pengolahan limbah. Program sosial religi yang meliputi program sunatan massal, pengobatan gratis, pengiriman tenaga medis ke daerah bencana serta bina lingkungan yang ditujukan pada masyarakat sekitar rumah sakit perkebunan. Yang terakhir ada program *customer service system* dengan dibuatnya official website dan sertifikasi iso 9000:2008 Bentuk tanggung jawab sosial perusahaan rumah sakit merupakan inisiatif dari Rumah sakit PTPN X Jember Klinik. Bentuk kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan pada rumah sakit ada yang bersifat jangka panjang maupun jangka pendek. Dampak positif dari kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan pada rumah sakit perkebunan bisa dilihat dari citra positif rumah sakit yang terbentuk di masyarakat yang akhirnya membentuk loyalitas konsumen. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan pasien pada rumah sakit perkebunan jember klinik.

Program tanggung jawab sosial di Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik telah mencakup sasarannya. Namun ada beberapa hal yang kurang dimaknai dari program tanggung jawab sosial tersebut yaitu kurangnya program yang bersifat berkelanjutan untuk pembangunan masyarakat masih sangat sedikit sekali



## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sebagai Salah Satu Basis Mempertahankan Citra Perusahaan Pada Rumah Sakit PTPN X Jember Klinik“ untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

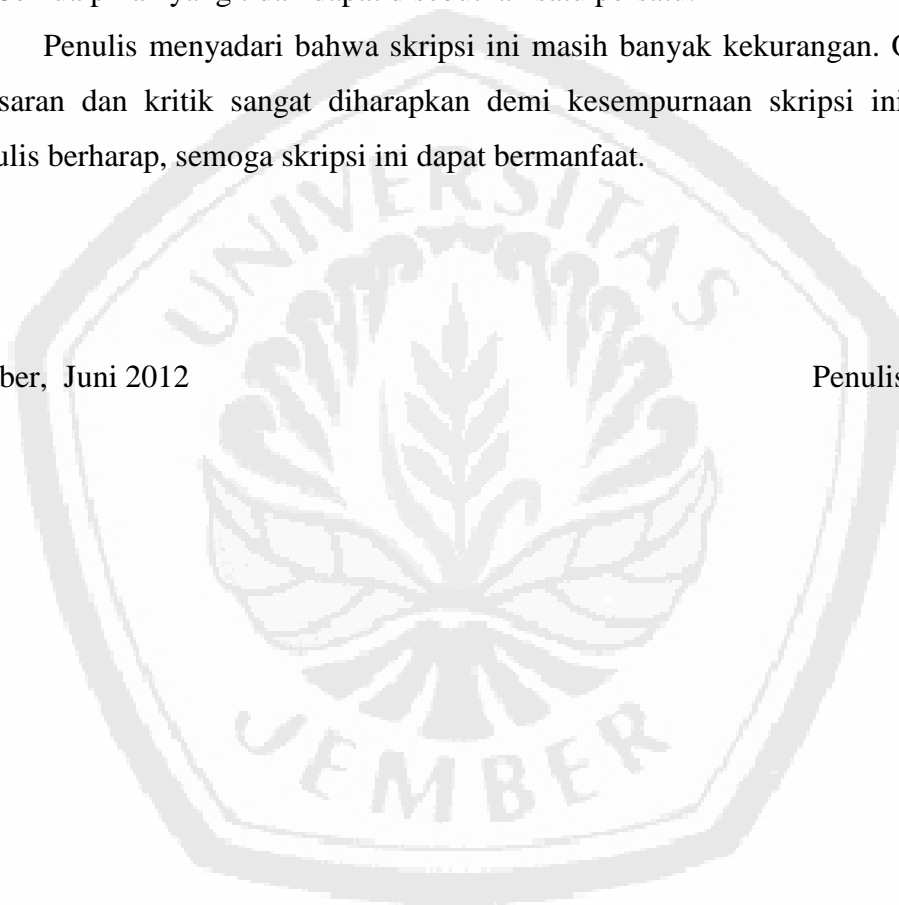
1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, serta pembimbing pertama atas kesabaran meluangkan waktu dan pikiran guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesikannya skripsi ini.
4. Yuslinda Dwi Handini, S.Sos M.AB, selaku dosen pembimbing dua yang juga memberikan pengarahan dan bimbingan demi terselesikannya skripsi ini.
5. Drs. Suhartono M.P selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan pengarahan dan bimbingan selama menjadi mahasiswa.
6. Dr. Bambang Samudra SW, M.Kes Direktur Rumah Sakit PTPN X yang sudah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.
7. Rekan-rekan serta sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

8. Teman- temanku di MPA MAPALUS khususnya angkatan XXIV Lukman, Ria, Angel, Dinda, Dian, Abdul, Nico, Karim terima kasih untuk kebersamaannya selama 5 tahun ini melewati proses hingga menjadi seperti sekarang ini
9. Adik angkatanku Windi, Titis, Aad, dan Fadil atas kesediannya meluangkan waktu untuk menemani mnegetik dan mengantarkan ke tempat penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Organisasi Perusahaan .....	9
2.1.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	10
2.1.3 Ruang Lingkup tanggung jawab sosial perusahaan.....	13
2.1.4 Sasaran Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	14
2.1.5 Implementasi Tanggung jawab sosial perusahaan.....	14

2.1.6 Citra perusahaan .....	17
2.1.7 Hubungan tanggung jawab .....	
sosial perusahaan dengan citra perusahaan .....	19
2.2 Tinjauan Penelitian terdahulu	
2.2.1 Tinjauan penelitian skripsi .....	20
2.2.2 Tinjauan penelitian jurnal .....	21
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	23
3.2 Tahap Persiapan .....	24
3.3 Tahap Pengumpulan Data .....	29
3.4 Tahap Analisis Data .....	30
3.6 Tahap Keabsahan Data .....	34
<b>BAB 4. HASIL DAN INTREPRETASI</b>	
4.1 Hasil	
4.1.1 Gambaran umum perusahaan .....	35
4.1.2 Lokasi Rumah sakit PTPN X jember Klinik .....	36
4.1.3 Visi dan misi .....	36
4.1.4 Struktur organisasi .....	37
4.1.5 Aspek persoalia .....	48
4.1.6 Aspek pelayanan .....	50
4.1.7 Proses penanganan pasien .....	53
4.2 Deskripsi hasil penelitian .....	53
4.2.1 Tanggung Jawab Sosial Rumah .....	
sakit PTPN X Jember Klinik .....	55
4.3 Intrepretasi .....	66

**BAB 5. PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....75

5.2 Saran .....75

**DAFTAR BACAAN..... 77**

**LAMPIRAN..... 79**

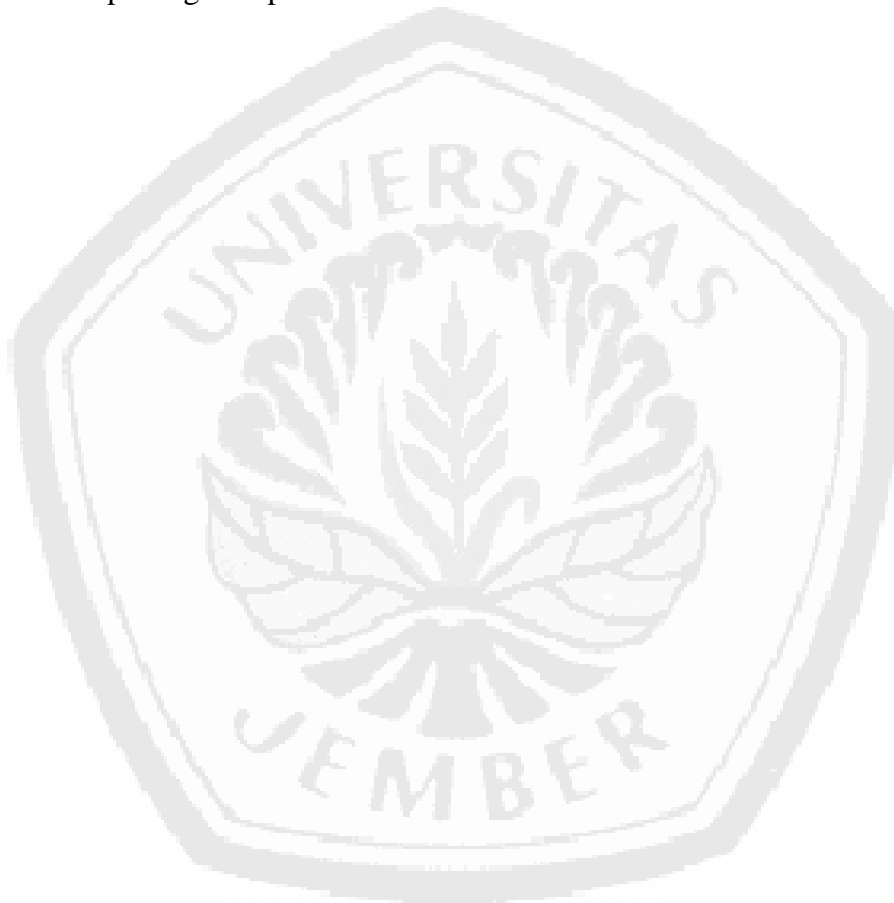


## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rumah sakit di Jember .....	5
2.1 Bentuk inisiatif sosial perusahaan.....	16
2.2 Perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	21
2.3 Tinjauan Jurnal penelitian terdahulu.....	22
3.1 Matriks Konseptual.....	32
3.2 Matriks Deskriptif tertata.....	32
3.3 Matriks dinamika situs.....	33
4.1 Data Kunjungan karyawan dan keluarga .....	59
4.2 Matriks konseptual rumah sakit perkebunan Jember klinik.....	65
4.3 Program tanggung jawab social rumah sakit perkebunan .....	66
4.4 Anggaran dana CSR 3 tahun terakhir.....	67
4.5 Matriks Dinamika Situs .....	70
4.6 Meta-Matriks deskriptif situs tertata.....	71
4.7 Jumlah kunjungan pasien 2 tahun terakhir.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 hubungan budaya,tanggung jawab social dan citra perusahaan.....	20
3.1 Kerangka analisis .....	34
4.1 Alur penanganan pasien .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Pedoman Wawancara.....	79
2 Struktur Organisasi.....	80
3 Data Karyawan .....	81
4 Skema Instalasi Pengolahan Air Limbah .....	82
5 Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	83
6 Surat ijin melaksanakan penelitian dari Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.....	84
7 Dokumentasi .....	85



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berkembangnya era globalisasi dewasa ini membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis, globalisasi menuntut perusahaan untuk berorientasi pasar secara global dan bersaing ketat dengan perusahaan sejenis baik di dalam negeri maupun luar negeri tentunya. Perusahaan yang ingin berkembang harus berusaha menciptakan produk, baik berupa barang maupun jasa yang berkualitas dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dibanding pesaingnya. Dalam dunia bisnis yang terus berkembang dan bergerak sangat cepat ini, perusahaan dituntut untuk selalu berinovasi dan menciptakan nilai lebih bagi para pelanggannya. Terlebih orientasi perusahaan haruslah mengacu pada persepsi konsumen, bukan persepsi perusahaan itu sendiri. Perusahaan sebagai pelaku bisnis adalah organisasi yang bersifat mencari keuntungan (*profit oriented*) tentunya dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan harus melibatkan berbagai pihak baik pihak eksternal maupun pihak internal. Semua pihak yang berhubungan dengan dunia bisnis disebut sebagai *stakeholder*. Dalam kelangsungan sebuah bisnis *stakeholder* merupakan instrument penting untuk mencapai keberhasilan. Untuk itu dalam pelaksanaannya *stakeholder* menjadi penting untuk diperhatikan karena dalam semua kegiatan perusahaan akan berdampak langsung pada *stakeholder* dan lingkungan sekitar perusahaan baik pada masyarakatnya maupun pada lingkungan.

Dalam praktek bisnis klasik sebuah perusahaan masih memprioritaskan untuk mencari keuntungan yang sebesar besarnya dengan biaya sekecil kecilnya. Namun seiring dengan berkembangnya waktu perusahaan dituntut untuk bertanggung jawab secara sosial. Ini terjadi selain karena terdapat ketimpangan ekonomi antar pelaku usaha dan masyarakat sekitarnya kegiatan usaha sering memberi dampak negatif bagi lingkungan. Hal inilah yang melatarbelakangi munculnya konsep CSR yang paling primitif yaitu dari sifat kedermawanan para

pemilik perusahaan untuk memberikan sebagian keuntungan yang diperoleh untuk melakukan kegiatan sosial. Seiring pesatnya perkembangan pembangunan dan teknologi sekarang mengakibatkan semakin maju dan kompleksnya aktivitas operasional perusahaan serta makin luasnya tanggung jawab perusahaan. Ini mengakibatkan tuntutan terhadap perusahaan juga semakin besar. Perusahaan yang baik tidak hanya dituntut memburu keuntungan secara ekonomi belaka (*profit*). Melainkan pula memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan (*planet*) dan kesejahteraan masyarakat (*people*), ini dikarenakan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya perusahaan akan berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan lingkungannya. Jadi tanggung jawab sosial perusahaan adalah kegiatan-kegiatan bisnis mempunyai dampak bagi masyarakat dan dampak tersebut menjadi pertimbangan dalam keputusan bisnis (Robert J. Hughes dan Kapoor, dalam Poerwanto 2010: 18)

Konsep tanggung jawab sosial perusahaan mulai berkembang dari masa ke masa yang pada awalnya hanya diintegrasikan dengan bentuk sumbangan (*charity*) hingga akhirnya bergulir kepada kepedulian lingkungan. Sebagaimana hasil konferensi tingkat tinggi Bumi (*Earth Summit*) di Rio de Janeiro Brasilia 1992, menyepakati paradigma pembangunan dari pertumbuhan ekonomi (*economic growth*) menjadi pembangunan yang berkelanjutan (*sustainable development*). Dalam perspektif perusahaan dimana keberlanjutan yang dimaksud merupakan suatu program sebagai dampak dari usaha-usaha yang telah dirintis, berdasarkan konsep kemitraan dan rekanan masing-masing *stakeholder*.

Di Indonesia sendiri praktek tanggung jawab sosial juga diatur dalam Undang-undang yang mengamanatkan perusahaan untuk melakukan tanggung jawab sosial. Pertama dalam pasal 15 b Undang-undang No. 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal menyatakan, bahwa setiap investor berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan. Penjelasan dalam pasal ini yang dimaksud adalah tanggung jawab yang melekat pada perusahaan yang menanamkan modal untuk tetap menciptakan hubungan yang serasi, selaras, seimbang dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, dan budaya masyarakat. Yang kedua dicantumkan dalam Undang-undang No.40 Tahun 2007 tentang