

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN  
PADA PT. TELKOM KANDATEL JEMBER**

**SKRIPSI**



MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JEMBER

02 NOV 2000 338.62  
SRI  
10 838 19 / 8000

Oleh :

**SRI UTAMI**

**NIM. 9609102020**

Pembimbing :

- I. Dra. Sulistyaningsih
- II. Drs. Sugeng Iswono, MA

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2000**

**Lembar Pengesahan**

Telah Diterima dan Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Ilmu Administrasi Niaga

Pada

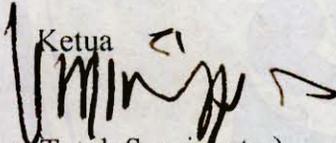
Hari : Rabu

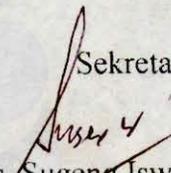
Tanggal : 11 Oktober 2000

Pukul : 08.00 WIB sampai selesai

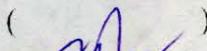
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

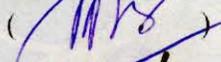
Tim Penguji

Ketua  
  
( Drs. Totok Supriyanto )

Sekretaris  
  
( Drs. Sugeng Iswono, MA )

Anggota Penguji

Dra. Sulistyaningsih (  )

Drs. Sutrisno, MSi (  )

Drs. Purwowibowo, MSi (  )

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember



  
( Drs. Moch. Toerki )

030 524 832

MOTTO

*"Hidup yang aman bergantung pada pencarian keharmonisan dengan orang lain dan dengan alam. Peraturannya adalah bahwa orang harus saling berbagi dengan orang lain dan memberi perhatian lebih pada bumi. Manusia tidak boleh mengambil apapun dari alam. Pada gilirannya, tindakan ini membentuk gaya hidup dan langkah pengembangan yang menghargai dan bekerja sesuai dengan batas-batas alam"*

( Cannon. T )

*Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :*

- ❖ *Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu mengalirkan doa dan restunya setiap saat dengan kasih sayang untuk ananda.*
- ❖ *Kakek dan nenek tercinta yang selalu perhatian pada cucunya.*
- ❖ *Kakakku : mbak Qiyum, mbak Mut, Mas Asikin, mas Aris, dik Afif dan dik Hilmi semoga Allah SWT selalu menunjukkan jalan yang diridloi-Nya.*
- ❖ *Seseorang yang kelak menemani dan mandampingi hidupku*
  - ❖ *Almamaterku tercinta.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan, karena berkat rahmat serta hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana sosial pada jurusan Ilmu Administrasi program Ilmu Administrasi Niaga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari banyak pihak lain. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, baik berupa moril maupun materiil. Rasa terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs.H.Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Agus Budiharjo, MA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Bapak Drs. Totok Supriyanto selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Niaga.
4. Ibu Dra. Sulistyaningsih selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA, selaku Dosen Asisten Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Drs.H. Hartono Djulianto selaku Dosen Wali.
7. Bapak Drs. Irianto Muryono selaku Kabag SDM PT TELKOM Kandatel Jember yang telah memberikan bimbingan dan semua karyawan PT TELKOM Kandatel Jember yang telah membantu.

8. Buat sahabat-sahabat terbaikku "crew tax coat" yang selalu membuatku terhibur dan tertawa : Timboel, Bulix, Bang inoel, Barlian, Lina, Sari, Bebhed, Memed, Cecep, Thoyib, Budi, Ndawir, Endang dan Cendol. Terima kasih atas kekompakan dan kebersamaan kita selama ini.
9. Buat sahabat-sahabatku di Jalak Club : Anik, Atun, Diah, Yessi, Miftah dan adik-adikku semua terima kasih atas kebersamaannya.
10. Buat semua rekan ADNI 96 terima kasih atas kebersamaan dan kekompakannya selama ini. "We are the real big family"
11. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga amal budi yang telah diberikan diterima dan dibalas oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jember, September 2000

Penulis

DAFTAR ISI

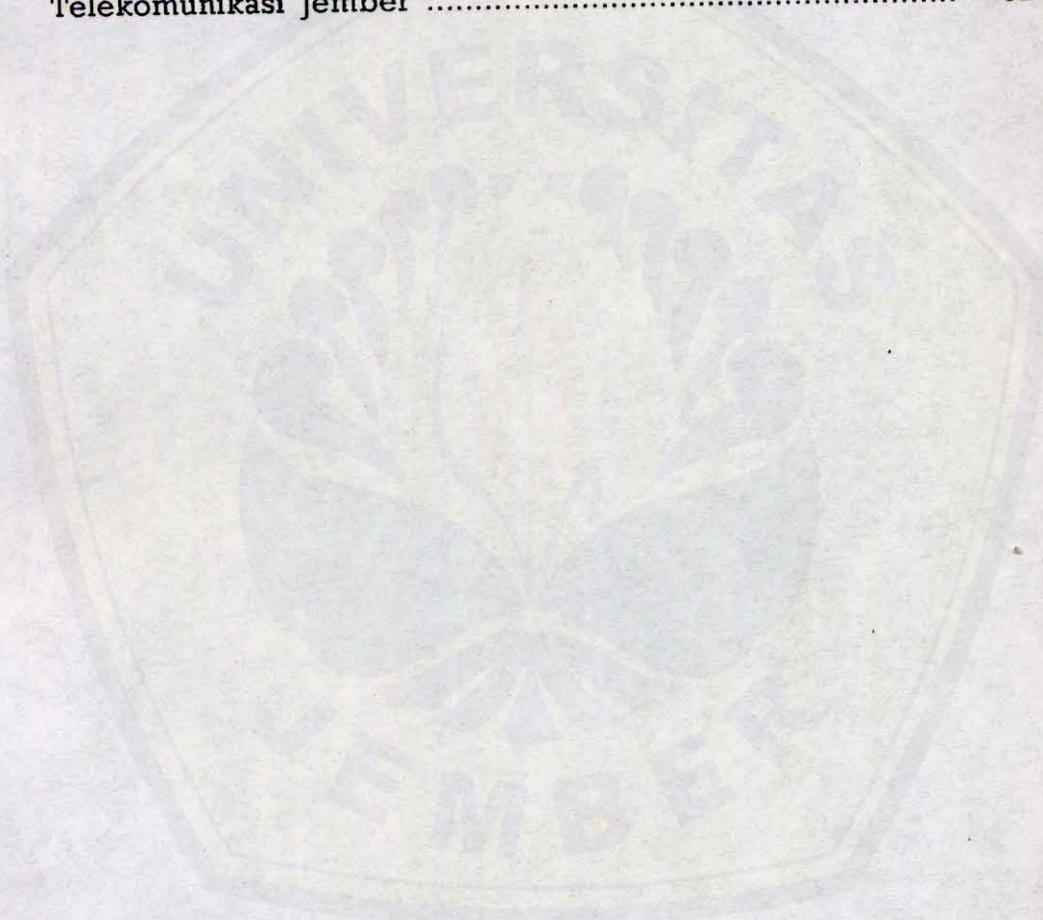
HALAMAN JUDUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4 Landasan Teori .....	7
1.4.1 Organisasi Perusahaan .....	10
1.4.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	10
1.4.3 Kendala dan Pemecahan Dalam Pelaksanaan Ide Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	15
a. Kendala Dalam Ide Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	14

b. Pemecahan Kendata Dalam Pelaksanaan Ide Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	16
1.4.4 Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	17
1.5 Kerangka Pemikiran .....	25
1.6 Metodologi Penelitian.....	27
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	27
1.6.2 Jenis Penelitian.....	27
1.6.3 Karakteristik Informan .....	28
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
a. Pengumpulan Data Primer .....	31
b. Pengumpulan Data Sekunder.....	31
1.6.5 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
1.6.6 Analisis Data .....	32
1.6.7 Penarikan Kesimpulan.....	33
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN .....</b>	<b>34</b>
2.1 Profil Perusahaan .....	34
2.2 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....	34
2.3 Restrukturisasi Internal TELKOM.....	38
2.4 Organisasi Perusahaan .....	40
2.4.1 Struktur Organisasi.....	40
2.4.2 Visi dan Misi PT TELKOM.....	48
2.4.3 Budaya Perusahaan PT TELKOM.....	49
2.4.4 Keadaan Karyawan PT TELKOM KANDATEL Jember ...	50
2.4.5 Jam Kerja Karyawan PT TELKOM KANDATEL Jember..	52
2.4.6 Sistem Imbal Jasa dan Penghargaan.....	53
2.5 Kegiatan Usaha .....	60
2.6 Karakteristik Informan .....	61

<b>BAB III DESKRIPSI HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
<b>3.1 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada PT TELKOM         KANDATEL Jember.....</b>	<b>64</b>
<b>3.2 Keterlibatan Sosial Perusahaan Dalam Kegiatan-kegiatan         Yang Berguna Bagi Kepentingan Masyarakat Luas .....</b>	<b>66</b>
<b>3.3 Keuntungan Ekonomis.....</b>	<b>73</b>
<b>3.4 Memenuhi Aturan Hukum Yang Berlaku Dalam         Masyarakat .....</b>	<b>75</b>
<b>3.5 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Stakeholder.....</b>	<b>79</b>
3.5.1 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Karyawan .....	81
3.5.2 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Konsumen .....	89
3.5.3 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Masyarakat .....	94
3.5.4 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Pemerintah .....	96
<b>BAB IV INTERPRETASI .....</b>	<b>99</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah karyawan menurut tingkat pendidikan pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember .....	51
Tabel 2 Jumlah karyawan menurut jenis kelamin pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember .....	51
Tabel 3 Jam kerja dinas karyawan pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember .....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Deskripsi .....	27
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. TELKOM Kandatel Jember .....	41



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Matrik Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT TELKOM KANDATEL Jember
- Lampiran 3 Surat Ijin Konsultasi dari PT Telkom KANDATEL Jember
- Lampiran 4 Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember kepada Pimpinan PT. TELKOM KANDATEL Jember
- Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian di kantor PT. TELKOM KANDATEL Jember

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi dan pasar bebas, sebuah perusahaan untuk dapat bertahan dan berkembang di pasar global tidaklah mudah karena dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dalam memasuki pasar, terutama dengan pasar luar negeri. Dilain pihak perusahaan terus-menerus mendapat tuntutan untuk dapat memenuhi kebutuhan karyawan, kepuasan konsumen dan masyarakat luas. Karenanya perusahaan tidak hanya memikirkan keuntungan perusahaan saja, tapi juga perlu untuk melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan.

Tanggung jawab sosial perusahaan sebenarnya masalah lama. Tuntutan tanggung jawab sosial perusahaan sudah dilakukan sejak tahun 1870 di Eropa. Tanggung jawab sosial perusahaan menjadi masalah yang hangat, mulai dibicarakan kembali oleh kalangan diseluruh dunia pada awal dasawarsa 80-an. Dunia bisnis dewasa ini telah terjadi pergeseran pola orientasi dari shareholders ke stakeholders atau dari pemegang saham ke berbagai pihak yang berkepentingan, sehingga muncullah tanggung jawab sosial perusahaan ( Cannon, 1995 : 25 ).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat menuntut diadakan pula perubahan penilaian keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan sebuah aktivitas bisnis sekarang ini tidak hanya diukur dari kepuasan owner atau pemilik semata. Negara dan masyarakat pun kini dijadikan patokan. Perusahaan tidak hanya membuat finansial accounting, social accounting juga perlu dibuat, sehingga pada akhir tahun akan terlihat, apa saja yang telah dibagi perusahaan untuk masyarakat. Eksistensi dan reputasi perusahaan secara langsung akan dikaitkan dengan tingkat

kepedulian perusahaan terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan yang timbul. Masyarakat yang terinformasi dengan baik (Well Informed) tidak dapat menerima apabila manajemen mengemudikan jalannya perusahaan semata-mata berdasarkan untung rugi perusahaan tanpa memperhatikan pihak lain yang berkepentingan.

Dr. Teddy Pawitra (1992 : 29) menilai, perwujudan tanggung jawab sosial perusahaan bukan tidak menghadapi kendala. Ide kalangan internal perusahaan bisa bertentangan, dimana pemegang saham ingin deviden, sementara direksi dan manajer mengharapkan renumerasi terus bertambah. Disisi lain karyawan juga minta gajinya dinaikkan, belum lagi konsumen menuntut servis yang prima. Solusinya demikian, presidir PT. Star Motor Indonesia- Eksekutif harus bisa mencari jalan untuk mengoptimalkan semua itu. "Mereka harus siap melakukan trade off antara kepentingan internal dan eksternal tadi". Michael melihat faktor komunikasi bisa memecahkan masalah itu. Para pemodal perlu dijelaskan, bahwa biaya besar tanggung jawab sosial perusahaan itu merupakan investasi yang efeknya baru terasa dalam jangka panjang.

Mencari keuntungan adalah motiv utama bagi perusahaan sebagai imbalan atas jasanya kepada masyarakat, walaupun bukan merupakan tujuan satu-satunya. Karena dengan keuntungan memungkinkan perusahaan dapat bertahan dalam kegiatan bisnisnya dan dapat menghidupi para karyawannya. Namun lebih dari itu ada motiv-motiv lain seperti memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan pendapatan masyarakat melalui upah dan gaji atau menyediakan lapangan pekerjaan bagi orang lain dan dengan demikian berarti memajukan ekonomi nasional. Kesemuanya dapat dipenuhi dengan bisnis. Selain itu pengusaha dengan manajer bukan satu-satunya pihak yang ikut mensukseskan dan terlibat dalam proses manajemen.

Semakin global dan liberalnya bisnis telah memaksa manajemen untuk menanggapi masalah-masalah tadi tidak secara partial, tetapi dengan mengembangkan strategi yang integral dengan tujuan bisnis. Karena tekanan dari Stakeholders (orang-orang yang berkepentingan) ini cukup kuat dan berpengaruh terhadap kontinuitas usaha perusahaan, maka manajemen perlu mengakomodasinya dengan menyusun kebijakan dan program-program kegiatan sosial yang terarah dan terintegrasi yang dapat mendukung bisnis jangka panjang (Newman dan Breeden, 1992).

Mempertimbangkan fenomena-fenomena di atas, maka perusahaan bisnis apapun baik berupa barang atau jasa sangat perlu untuk melaksanakan tanggung jawab sosialnya. Karena pada dasarnya bisnis itu hadir untuk memberikan tanggapan dan meningkatkan kualitas kehidupan mereka, dengan memproduksi dan mendistribusikan barang atau jasa dengan baik dan beragam yang sebanyak mungkin.

Penulis memilih PT. TELKOM karena sebagai perusahaan jasa komunikasi keberadaannya sangat vital sekali bagi masyarakat dan negara. Telekomunikasi merupakan salah satu infrastruktur dalam pembangunan segala bidang. Pada saat pesatnya perkembangan teknologi yang mencakup segala bidang ini berakibat tuntutan kebutuhan akan alat komunikasi untuk memperlancar arus informasi dalam setiap sisi kehidupan masyarakat sudah tidak dapat dielakkan lagi. Manusia sekarang ini semakin membutuhkan alat komunikasi yang canggih, cepat dan efisien demi kelancaran usahanya. Instansi-instansi baik bidang industri perusahaan, bidang pendidikan, bidang kesehatan atau yang lainnya sangat memerlukan alat komunikasi yang canggih, cepat dan efisien. Kecenderungan untuk berkomunikasi dengan menggunakan telepon sekarang ini bukanlah hal yang asing lagi bagi masyarakat. Kelebihan telekomunikasi sebagai alat komunikasi adalah dapat

mempermudah seseorang untuk menyampaikan informasi dimanapun dan kapanpun mereka berada karena telepon dapat menjangkau daerah dengan jarak yang jauh sekalipun tanpa batas waktu.

PT. TELKOM yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi dan di bawah pengawasan Deparpostel yang hampir menguasai seluruh pertelekomunikasian di Indonesia statusnya adalah BUMN. Sebagai BUMN PT. TELKOM tidak hanya mengandalkan produknya begitu saja. Namun dalam pelayanannya ia ingin selalu setia melayaninya dengan yang terbaik kepada pelanggannya. Sehingga motto PT. TELKOM yaitu "Setia Melayani Anda" bukan merupakan semboyan saja, tetapi ada kenyataannya. Dalam menciptakan kesetiaan pelayanannya pada pelanggan itu perusahaan juga perlu membutuhkan karyawan yang profesional sebagai sumber daya manusianya. Oleh karena itu perusahaan sangat perlu juga memperhatikan terhadap hak dan kepentingan para karyawannya. Karena pada gilirannya jika hak dan kepentingan itu diperhatikan akan menciptakan suatu keprofesionalan dan semangat kerja yang tinggi. Sehingga dengan demikian akan mampu melayani pelanggan atau pengguna jasa telekomunikasi tersebut dengan memuaskan. Karyawan sebagai operatormya akan dapat bekerja dengan handal sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Selain alasan tersebut di atas bahwasanya PT. TELKOM sebagai BUMN termasuk merupakan aset yang besar yang banyak mendatangkan devisa bagi negara. Keberadaannya menguasai hajat hidup orang banyak. Karena menguasai hajat hidup orang banyak maka ia harus lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya.

PT. TELKOM KANDATEL Jember sebagai lembaga bisnis yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi di samping mempunyai tujuan mengejar keuntungan atau laba, ia juga sebagai agen pembangunan yang

berarti ia juga ikut meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu maka dituntut untuk melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan yang merupakan suatu kewajiban bagi para pelaku bisnis di masa persaingan yang semakin ketat untuk melindungi kepentingan bisnis perusahaan dalam jangka panjang. Gencarnya persaingan menuntut perusahaan dalam merencanakan serta menggarap kegiatan tersebut secara serius sehingga kegiatan yang dilakukan dapat mencapai sasaran yang tepat. Oleh karena itulah masalah pendanaan, sumber daya serta bentuk acara yang akan dilaksanakan mutlak harus diperhatikan. Karena bagaimanapun juga kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan jika tanpa perencanaan secara matang dengan pertimbangan elemen di atas akan meleset dari sasaran, serta menyimpang dari tujuan semula, yang akhirnya akan mengancam kepentingan bisnis dimasa mendatang.

Dengan mengamati berbagai macam tentang pentingnya tanggung jawab sosial bagi perusahaan, khususnya PT. TELKOM KANDATEL Jember, maka kami tertarik untuk mengamati implementasi tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. TELKOM KANDATEL Jember.

## 1.2 Permasalahan

Semua perusahaan pada dasarnya selalu menginginkan keuntungan yang maksimal agar tetap eksis keberadaannya dalam jangka panjang. Agar tetap eksis dalam lingkungannya maka perusahaan juga harus memperhatikan lingkungannya, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi terhadap kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Supaya perusahaan tersebut bisa diterima oleh lingkungannya dengan baik maka perusahaan sangat perlu ikut dalam keterlibatan sosial sebagai wujud dari tanggung jawab sosialnya.

Tanggung jawab sosial bagi PT. TELKOM KANDATEL Jember merupakan suatu nilai sangat yang positif bagi perkembangan dan kelangsungan perusahaan itu dalam jangka panjang. Dengan tanggung jawab sosial tercipta suatu citra yang sangat positif di mata masyarakat mengenai perusahaan itu. Kepedulian kepada kepentingan masyarakat dan pihak terkait yang mungkin dalam jangka pendek merugikan secara finansial, dalam jangka panjang akan menguntungkan bagi perusahaan tersebut. Akhirnya kegiatan perusahaan yang memperhatikan lingkungan inilah yang nantinya dalam jangka panjang dapat membuat perusahaan memiliki kinerja yang tinggi.

Berangkat dari pemikiran serta realita diatas, penulis sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan:

"Bagaimanakah implementasi tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. TELKOM KANDATEL Jember ?"

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui dan menggambarkan implementasi tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. TELKOM KANDATEL Jember.

#### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini adalah :

- a. Sebagai bagian dari pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Niaga;
- b. Untuk bahan pertimbangan dan referensi bagi pihak PT.TELKOM KANDATEL Jember dan perusahaan lain dalam rangka meningkatkan atau melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan;

- c. Untuk menambah pengetahuan bagi penulis dalam penerapan teori di lapangan dan peneliti yang lain khususnya dalam hal yang berkaitan dengan bahasan dalam tulisan yang sama ini, yaitu tanggung jawab sosial perusahaan.

## 1.4 Landasan Teori

### 1.4.1 Organisasi Perusahaan

Keberadaan organisasi dalam kehidupan manusia dapat dirasakan dan sangat diperlukan. Namun wujud dari organisasi secara fisik sulit digambarkan (abstrak) Karena keabstrakannya itu menyebabkan organisasi bisa didefinisikan dari berbagai macam cara dan seringkali dengan kata-kata yang berbeda-beda.

Organisasi adalah wadah dari kegiatan sekelompok manusia. Menurut Poerwanto (1992: 14-15) "Organisasi merupakan unit sosial yang diperlukan bagi setiap manusia sebagai makhluk sosial di dalam menjalankan fungsi sosialnya". Dalam kaitannya dengan organisasi sebagai unit sosial, Lubis dan Husein (1989:1) mendefinisikan sebagai berikut:

Organisasi sebagai suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan secara tegas dengan lingkungannya.

Kaitannya dengan pengertian di atas, dalam kenyataannya suatu organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungannya baik langsung maupun tidak langsung mempengaruhi karena terjadinya interaksi antara perusahaan dan lingkungan. Sebab organisasi merupakan suatu unit sosial.

Pada tahun 1950-an muncul pendekatan modern dalam teori organisasi. Pendekatan ini muncul diawali oleh suatu penelitian yang dilakukan oleh Joan



Woodward. Penelitian ini segera diikuti oleh beberapa peneliti lain yang sejenisnya, yang keseluruhannya menunjukkan bahwa selain teknologi terdapat juga aspek-aspek lain yang berpengaruh terhadap karakteristik organisasi, yaitu faktor-faktor lain yang terdapat di lingkungan organisasi. Hal ini berarti bahwa organisasi dipengaruhi oleh keadaan lingkungannya dan hanya organisasi yang bisa beradaptasi secara tepat terhadap tuntutan lingkungan yang akan bisa mencapai keberhasilan. Oleh karena itu, cara dan bentuk pengelolaan organisasi haruslah disesuaikan dengan keadaan lingkungannya agar organisasi itu bisa mencapai keberhasilan. Ketergantungan ini menyebabkan pendekatan modern sering disebut sebagai pendekatan ketergantungan.

Dalam pendekatan modern (ketergantungan) mempunyai beberapa perbedaan mendasar, yaitu :

- a. Pendekatan modern memandang organisasi sebagai sebuah sistem terbuka, yang berarti organisasi merupakan bagian (sub sistem) dari lingkungannya, sehingga organisasi bisa dipengaruhi maupun mempengaruhi lingkungannya.
- b. Keterbukaan dan ketergantungan organisasi terhadap lingkungannya menyebabkan bentuk organisasi harus disesuaikan dengan lingkungannya.

Menurut Lubis dan Husein (1987:6) Pendekatan modern, karena perhatiannya terhadap keterbukaan dan ketergantungan organisasi terhadap lingkungannya, seringkali merupakan satu-satunya pendekatan yang mampu menjelaskan fenomena-fenomena yang nyata yang terjadi di sekeliling kita. Oleh karena itulah pendekatan yang paling relevan untuk digunakan dalam mengamati tanggung jawab sosial perusahaan yang dilakukan oleh perusahaan adalah pendekatan modern.

Sehubungan dengan organisasi ini, Stinchcombe (dalam Hall, 1987:216) mengatakan bahwa, tujuan khusus organisasi telah mengambil alih beberapa fungsi sosial seperti ekonomi, produksi, kebijakan, pendidikan, pada tingkat yang berbeda dalam masyarakat yang berbeda.

Berdasarkan pernyataan Stinchcombe diatas, maka dapat dikatakan bahwa organisasi telah menjalankan fungsi sosial. Fungsi sosial yang dijalankan antara lain fungsi ekonomi produksi. Suatu perusahaan yang menjalankan fungsi ekonomi produksi, berusaha mencapai produktivitas maksimal, dengan produktivitas maksimal, laba yang diperoleh juga lebih besar. Dengan laba yang lebih besar ini, perusahaan secara internal dapat meningkatkan kesejahteraan karyawannya dengan memberikan imbalan yang lebih baik, secara eksternal perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan berbagai bantuan kepada masyarakat. Fungsi sosial yang lain adalah pendidikan. Dalam organisasi, fungsi pendidikan secara internal dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan latihan kepada karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan, fungsi pendidikan secara eksternal kepada masyarakat dilakukan dengan membantu pengadaan fasilitas pendidikan, beasiswa dan sebagainya. Berdasarkan teori ini, perusahaan selain menjalankan fungsinya sebagai organisasi bisnis yang berorientasi laba, ia juga menjalankan fungsi sosial, dimana dengan adanya fungsi sosial ini melahirkan suatu tanggung jawab sosial.

Perusahaan dikatakan sebagai organisasi bisnis, hal ini karena perusahaan mempunyai tujuan sebagaimana tujuan bisnis, dalam hal ini mengacu pada pengertian bisnis oleh Hughes dan Kapoor (1985:6), yang mengatakan bahwa " Business is the organized effort of individuals to product and sell, for a profit, the goods and sevices that satisfy society's

needs". Terjemahannya adalah bisnis merupakan usaha yang dikelola oleh individu-individu untuk memproduksi dan menjual barang-barang atau jasa-jasa dan mendapatkan keuntungan dengan jalan memberikan kepuasan kebutuhan masyarakat. Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa tujuan bisnis adalah mencari keuntungan. Namun selain itu juga terdapat tujuan lain yang ingin dicapai yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memuaskan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat secara memuaskan ini merupakan salah satu implementasi fungsi sosial, dimana didalamnya terkandung suatu tanggung jawab sosial untuk melaksanakan fungsi sosial tersebut.

Berkaitan dengan tanggung jawab sosial ini, Friedman (dalam Canon, 1995:40) mengatakan :

Hanya ada satu tanggung jawab sosial dari bisnis, menggunakan sumber daya yang terikat dalam aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keuntungan sepanjang hal ini sesuai dengan aturan permainan, persaingan yang terbuka dan bebas tanpa tekanan atau kekuatan.

Dalam pengertian ini, perusahaan yang dalam pengembangan usahanya untuk mengejar keuntungan yang sebesar-besarnya maka dia telah melaksanakan tanggung jawab sosialnya selama menjaga keuntungan itu dia tidak berbuat curang dan mentaati peraturan permainan. Bila ia mengejar profit yang tinggi, ia dapat melakukan akumulasi modal, modal yang terakumulasi itu kemudian dapat digunakan untuk membuka usaha baru, yang berarti terbukanya lapangan kerja baru bagi masyarakat.

#### 1.4.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Perusahaan sebagai sebuah organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungan. Organisasi tidak dapat berdiri sendiri. Sebagai unit sosial perusahaan tidak akan terlepas dari interaksi dan berbagai ketergantungan.

Sebuah perusahaan secara umum tergantung pada masyarakat umum (publik) sebagai konsumen hasil produksinya baik berupa barang maupun jasa, tergantung pada perusahaan lainnya yang mempunyai hubungan bisnis dengannya, tergantung pada karyawan yang menghasilkan produksinya, tergantung pada pemerintah untuk mendapatkan izin berusaha, tergantung pada bank atau badan finansial lainnya untuk mendapatkan izin kredit usaha, dan juga tergantung pada masyarakat setempat (lokal) dimana perusahaan itu berada demi kelancaran dan keamanan berusaha. Karena adanya ketergantungan tersebut pada berbagai pihak yang terkait, maka yang perlu diperhatikan adalah pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap berbagai pihak yang terkait.

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa perusahaan sebagai organisasi sangat tergantung kepada karyawan, konsumen, pemegang saham, masyarakat dan pemerintah. Perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya harus memperhatikan lingkungan usahanya. Akibat dari kesadaran akan ketergantungan pada berbagai pihak untuk melancarkan usahanya ini, maka para pengusaha secara sadar melakukan tanggung jawab sosialnya.

Fransisca (dalam Usahawan, 1992:12) mengatakan bahwa "tanggung jawab sosial itu terlahir berdasarkan landasan moral dan dasar berfikir bahwa manusia adalah makhluk sosial". Moral adalah kebiasaan tentang bagaimana hidup yang baik sebagai manusia dalam kehidupan sehari-hari. Moral itu berisi tentang kebaikan, keadilan dan kebenaran. Makhluk sosial adalah makhluk yang selalu bermasyarakat. Ini berarti bahwa manusia tidak dapat hidup dan bertahan tanpa adanya bantuan dan interaksi dengan manusia lainnya, dan manusia hanya bertahan dengan hidup berkelompok, karena itu manusia mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sosial sesama manusia.

Oleh sebab itu karena organisasi merupakan unit sosial maka perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial.

Mirza dan Sulistiyorini (dalam Usahawan, 1997 : 42) mengatakan bahwa:

- Tanggung jawab sosial adalah kewajiban organisasi yang tidak hanya menyediakan barang dan jasa yang baik bagi masyarakat tetapi juga mempertahankan kualitas sosial maupun fisik, dan juga memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan komunitas dimana mereka berada.

Ini berarti bahwa suatu perusahaan disebut bertanggung jawab secara sosial ketika manajemennya memiliki visi atas kinerja operasional yang tidak hanya sekedar merealisasikan profit, tapi juga suatu visi keharusan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan di sini merupakan konsep yang tidak semata-mata bermakna ekonomistik tapi juga mengandung rasa aman dan tentram.

Sedangkan Hughes dan Kapoor (1985:35) memberikan definisi tanggung jawab sosial sebagai berikut :

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah suatu pengakuan bahwa aktifitas sosial yang dijalankan menimbulkan dampak atau pengaruh sosial bagi masyarakat dan dari dampak atau pengaruh tersebut memberikan pertimbangan dalam proses pembuatan keputusan bisnis. Secara nyata tanggung jawab sosial mengorbankan uang.

Definisi dari tanggung jawab tersebut mengandung arti sebuah kebijakan kepada kepedulian terhadap dampak segala aktifitas perusahaan untuk kesejahteraan masyarakat. Aktifitas tersebut berupa pengeksploitasian dan pemanfaatan aset sosial masyarakat demi kepentingan sekelompok masyarakat tertentu. Dalam hal ini kelompok masyarakat di dalam organisasi perusahaan. Oleh karena itu kelompok ini diharapkan ikut memperhatikan segala akibat yang ditimbulkan dan berupaya untuk mengurangi resiko yang

diakibatkannya. Para pelanggan akhirnya akan mengetahui perusahaan-perusahaan mana yang memperhatikan dan yang mengabaikan tugas tersebut.

Konsep tanggung jawab sosial masyarakat terus mengalami pergeseran dari arti sempit (Shareholder Approach) kepada arti yang luas (Stakeholder Approach) artinya dalam konsep yang baru, tanggung jawab sosial perusahaan perusahaan tidak lagi hanya diperuntukan bagi shareholder atau pemilik saham perusahaan tetapi juga diperuntukkan bagi stakeholder atau pihak-pihak yang berkepentingan. Menurut Hunger dan Whelen (1984:71-72) mengatakan bahwa stakeholder merupakan bagian penting bagi perusahaan. Stakeholder meliputi penyandang dana, pemasok, kreditor, pelanggan, pemerintah, asosiasi perdagangan, masyarakat dan karyawan. Kelompok tersebut sangat berpengaruh dalam lingkungan perusahaan dan dapat melakukan tekanan terhadap dampak aktifitas perusahaan. Pergeseran konsep tanggung jawab sosial perusahaan dari shareholder ke stakeholder ini terjadi karena pergeseran lingkungan bisnis, di mana kelangsungan hidup suatu perusahaan tidak lagi hanya dipengaruhi oleh faktor intern perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor ekstern perusahaan seperti : lingkungan sosial budaya, teknologi, hukum, ekonomi atau keuangan, kompetisi dan politik dunia-lokal.

Pelaksanaan tanggung jawab sosial yang harus dilakukan perusahaan menuntut diberlakukannya etika bisnis. Dorongan melaksanakan etika bisnis itu pada umumnya datang dari luar yaitu lingkungan masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelaksanaan tanggung jawab sosial suatu bisnis tidak lepas dari beban biaya yang kadang-kadang cukup besar jumlahnya. Selain ada dorongan dari luar pelaksanaan etika bisnis juga muncul dari dalam perusahaan itu sendiri. Hal ini disebabkan karena bisnismen juga manusia,

karyawannyapun juga manusia yang lengkap dengan rasa, karsa dan karya. Oleh karena itu mereka sering terdorong rasa kemanusiaannya untuk menerapkan etika bisnis yang baik secara jujur.

Menurut Gitosudarmo (1992:42) masalah-masalah sosial yang mendorong suatu bisnis melaksanakan tanggung jawab sosialnya dapat diklasifikasikan menjadi lima macam, yaitu :

a. Penerapan Manajemen Orientasi Kemanusiaan

Pada umumnya kegiatan-kegiatan intern yang terjadi dalam perusahaan menimbulkan hubungan-hubungan kedinasan yang sangat kaku, keras, zakelik, birokratik dan otoriter. Proses administrasi yang terjadi dan berbelit-belit serta jenjang wewenang atau tanggung jawab dalam struktur organisasi sering menimbulkan tekanan batin bagi para pelaksana maupun pihak-pihak lain yang berhubungan dengan bisnis tersebut. tak jarang bawahan takut untuk mengemukakan pendapatnya pada atasan. Dari keadaan hubungan yang kurang manusiawi tersebut menuntut diberlakukannya manajemen orientasi kemanusiaan (MOK) dalam perusahaan. Orientasi kemanusiaan yaitu suatu hubungan yang diorientasikan untuk menghormati orang lain sebagai manusia, sehingga hubungan kemanusiaan antar yang satu dengan yang lain bisa harmonis dan tidak menjadi kaku.

b. Ekologi dan Gerakan Pelestarian

Ekologi yang mempelajari keseimbangan antara manusia dengan lingkungan alam sekitarnya pada saat ini mendapatkan perhatian yang sangat besar baik di Indonesia maupun di Luar Negeri. Kegiatan bisnis seringkali menimbulkan gangguan ekologi.

c. Penghematan Energi

Energi yang berasal dari sumber daya alam telah banyak terkuras oleh kegiatan bisnis seperti : batu bara, minyak dan gas, dimana energi semacam ini tergolong energi yang tidak dapat diproduksi lagi. Oleh karena itu pemikiran penghematan energi semacam ini perlu segera digiatkan. Berbagai cara harus dilakukan untuk menghematkan dan diupayakan untuk segera diciptakan penggantinya. Misalnya dengan pembangunan energi surya serta tenaga alam lainnya yang tidak akan pernah habis. Pemanfaatan energi laut, energi air, serta angin yang perlu di tingkatkan penggunaannya, sebab energi ini merupakan energi yang abadi.

d. Partisipasi Pembangunan Bangsa

Kesadaran masyarakat bisnis dan suksesnya pembangunan bangsa adalah sangat diperlukan keberadaanya. Kesadaran pabrik-pabrik rokok untuk tidak menerapkan teknologi padat modal dan kemudian menerapkan

padat karya adalah upaya perlu dikembangkan. Penggunaan teknologi padat modal yang banyak menggunakan mesin memang akan lebih efisien, akan tetapi hal ini kurang membantu program pemerintah dalam hal mengatasi masalah untuk penciptaan kesempatan kerja bagi masyarakat dan bangsanya. Kesiadaan para konglomerat Indonesia untuk menyerahkan sebagian saham-saham kepada koperasi-koperasi yang ada di seluruh Indonesia sebagai upaya membantu mempercepat pengembangan koperasi tersebut adalah juga contoh yang nyata.

e. Gerakan Konsumerisme .

Dewasa ini muncul gerakan yang berusaha untuk memperjuangkan hak-hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan terhadap pelayanan bisnis yang sering merugikan kepentingan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) adalah merupakan contoh nyata dari gerakan ini. Sampai saat ini gerakan YLKI telah membuka untuk memperjuangkan kepentingan serta hak-hak perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen yang dilaksanakan pasca 1962 pada umumnya didasarkan pada hak-hak konsumen. Kesemua hak konsumen itu merupakan pedoman dasar bagi pelaksanaan bisnis yang menjamin hak-hak konsumen.

#### 1.4.3 Kendala dan Pemecahan Dalam Pelaksanaan Ide Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

a. Kendala dalam Pelaksanaan Ide Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

Perusahaan adalah sebuah organisasi yang terdiri dari berbagai manusia yang mempunyai pemikiran dan sikap yang berbeda-beda. Hal ini berakibat pada sering terjadinya konflik internal perusahaan ketika muncul sebuah ide atau gagasan baru dari pihak manajemen untuk diterapkan dalam perusahaan tersebut. Konflik dalam lingkungan internal perusahaan itu juga terjadi ketika pihak manajemen mengeluarkan ide atau gagasan tentang tanggung jawab sosial perusahaan. Gagasan internal yang bertentangan ini antara lain: pemegang saham ingin deviden yang tinggi, direksi dan manajer mengharapkan renumerasi terus bertambah, dan di sisi lain para karyawan meminta kenaikan gaji dan konsumen menuntut servis yang prima. Oleh karena itu sebelum ide tentang pelaksanaan tanggung jawab sosial itu

dilaksanakan, maka terlebih dahulu pihak manajemen perusahaan harus berusaha menengahi konflik-konflik yang ada, supaya kegiatan yang akan dilaksanakan dapat berjalan secara maksimal dari target yang telah ditetapkan.

b. Pemecahan Kendala Dalam Pelaksanaan Ide Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Agar terdapat kesamaan pandangan yang bulat tentang ide tanggung jawab sosial maka konflik-konflik yang terjadi dikalangan internal tersebut harus segera diatasi. Adapun cara untuk memecahkan masalah yang berupa konflik perusahaan tersebut menurut Michael V. Hariwibowo (1992:29) faktor komunikasi bisa memecahkan masalah itu. Para pemodal perlu dijelaskan, bahwa biaya besar tanggung jawab sosial perusahaan itu merupakan investor yang efeknya baru terasa dalam jangka panjang. Memang untuk itu tidak mudah untuk menjelaskannya, butuh waktu, proses dan pengertian.

Menurut Robert (dalam Usahawan, 1997 : 152) pemecahan dalam menanggapi isu-isu sosial adalah dengan pendekatan Stakeholders. Dalam hal ini perusahaan harus mampu menyelaraskan permintaan atau kepentingan yang saling bertentangan dari stakeholders, baik dari stakeholders internal (pemilik/pemegang saham, karyawan, manajemen) maupun stakeholders eksternal (konsumen dan YLKI, investor, kreditur, LSM termasuk pecinta lingkungan, pemerintah termasuk BAPEDAL dan Lembaga Keuangan). Penelitian di negeri Barat menunjukkan bahwa konsep stakeholders mampu menjelaskan pentingnya manajemen memperhatikan kepentingan stakeholders yang saling bertentangan ketika akan merencanakan strategi perusahaan.

Menurut Gitosudarmo (1992:52) terdapat beberapa bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan yang dapat atau telah dilakukan oleh beberapa pengusaha khususnya di Indonesia yaitu :

- 1) Pelaksanaan Hubungan Industrial Pancasila (HIP)  
Banyak pengusaha yang telah menyusun dan melaksanakan ini dalam bentuk yang sering dikenal sebagai Kesepakatan Kerja Bersama (KKB). KKB ini merupakan sebuah pedoman tentang hubungan antara pengusaha dengan para pekerja atau karyawan yang biasanya dituangkan dalam sebuah buku. Dalam KKB ini diadakan berbagai ketentuan hak-hak dan kewajiban karyawan.
- 2) Analisis Mengenai Dampak lingkungan (AMDAL)  
Wujud nyata dari AMDAL ini tercermin dalam pelaksanaan limbah industri sedemikian rupa sehingga limbah tersebut menjadi tidak mengganggu lingkungan. Proses produksi yang dilakukan oleh suatu bisnis tidak jarang akan menimbulkan pencemaran lingkungan atau polusi, baik polusi udara, air maupun suara dan sebagainya.
- 3) Penerapan Prinsip Kesehatan dan Keselamatan kerja (K3)  
Penerapan fungsi K3 ini telah banyak dilakukan oleh pengusaha kita guna menjalankan praktek K3 ini tentu saja memerlukan banyak peralatan pelindung bagi para pekerja dalam menjalankan pekerjaannya baik berupa topi pengaman, masker maupun pakaian khusus dan sebagainya.
- 4) Sistem Bapak Angkat-Anak Angkat  
Pelaksanaan sistem bapak angkat-anak angkat juga banyak membantu proses pembangunan bangsa serta keterkaitan industri maupun keterkaitan masyarakat banyak.

#### 1.4.4 Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya selalu menimbulkan dampak bagi lingkungannya baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif. Oleh karena itu perusahaan perlu mengambil langkah-langkah responsif sebagai tanggung jawab sosial perusahaan terhadap dampak yang ditimbulkan.

Menurut Hughes dan Kapoor (1995:36-37) mengatakan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan meliputi tanggung jawab sosial kepada:

1. Karyawan  
Setiap karyawan yang bekerja untuk kehidupannya memiliki kesempatan yang sama untuk menduduki jabatan yang sesuai dan dihargai atas dasar kemampuan dan kinerjanya.
2. Konsumen  
Konsumen merupakan pelaku yang sangat menentukan dalam bisnis. Karena itu hak-hak konsumen harus diperhatikan, yaitu
  - 1) Hak akan keselamatan
  - 2) Hak untuk mendapatkan informasi
  - 3) Hak untuk memilih
  - 4) Hak untuk didengarkan
3. Pemerintah  
Pemerintah terlibat dalam kegiatan bisnis dari hari kehari dalam rangka menetapkan batas-batas aktivitas bisnis.
4. Lingkungan masyarakat disekitar perusahaan  
Perusahaan merupakan kreasi atau ciptaan masyarakat, karena itu perusahaan yang melaksanakan kegiatan bisnis harus mengembalikan sesuatu pada masyarakat tersebut.

Dalam perkembangan etika bisnis yang lebih mutakhir, muncul gagasan yang lebih komprehensif mengenai lingkup tanggung jawab sosial perusahaan sampai saat ini. Menurut Keraf (1998:123) terdapat empat bidang yang dianggap dan diterima sebagai hal-hal yang termasuk dalam tanggung jawab sosial perusahaan.

- a. Keterlibatan perusahaan dalam kegiatan-kegiatan sosial yang berguna bagi kepentingan masyarakat luas.

Sebagai salah satu bentuk dan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, perusahaan diharapkan terlibat dalam berbagai kegiatan yang utamanya ditujukan untuk membantu memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jadi, tanggung jawab sosial ini terutama terwujud dalam bentuk ikut serta melakukan kegiatan tertentu yang berguna bagi masyarakat. Keterlibatan perusahaan dalam kegiatan-kegiatan sosial ini secara tradisional dianggap sebagai wujud paling pokok, bahkan satu-satunya, dari apa yang disebut sebagai tanggung jawab sosial perusahaan. Perusahaan

dalam hal ini diharapkan untuk tidak hanya melakukan kegiatan bisnis demi mencari keuntungan, melainkan juga ikut memikirkan kebaikan, kemajuan, dan kesejahteraan masyarakat, dengan ikut melakukan berbagai kegiatan sosial yang berguna bagi masyarakat. Kegiatan sosial tersebut beragam, misalnya menyumbangkan dana untuk membangun rumah ibadah, membangun prasarana dan fasilitas sosial dalam masyarakat, melakukan pelatihan cuma-cuma bagi pemuda yang tinggal di sekitar perusahaan, memberikan beasiswa kepada anak dari keluarga yang kurang mampu ekonominya dan seterusnya.

Terdapat beberapa alasan yang dapat dijadikan dasar bagi keterlibatan perusahaan dalam berbagai kegiatan sosial tersebut.

Pertama, karena perusahaan dan seluruh karyawannya adalah bagian integral dari masyarakat setempat. Maka wajar bagi perusahaan perlu ikut bertanggung jawab atas kemajuan dan kebaikan masyarakat tersebut. Keterlibatan sosial itu kemudian merupakan wujud nyata dari tanggung jawab sosial dan kepedulian perusahaan sebagai bagian integral dari masyarakat atas kemajuan masyarakat tersebut.

Kedua, perusahaan telah merasa diuntungkan dengan mendapat hak untuk mengelola sumber daya alam yang ada dalam masyarakat dengan mendatangkan keuntungan kepada perusahaan. Demikian pula sampai tingkat tertentu masyarakat telah menyediakan tenaga-tenaga profesional bagi perusahaan yang sangat berjasa mengembangkan perusahaan. Karena itu, keterlibatan sosial merupakan semacam balas jasa terhadap masyarakat.

Ketiga, dengan tanggung jawab sosial melalui berbagai kegiatan sosial, perusahaan memperlihatkan komitmen moralnya untuk tidak melakukan kegiatan bisnis tertentu yang dapat merugikan kepentingan masyarakat luas.

Keempat, dengan keterlibatan sosial, perusahaan tersebut menjalin hubungan sosial yang lebih baik dengan masyarakat dan dengan demikian perusahaan tersebut akan lebih dapat diterima kehadirannya dalam masyarakat. Hal ini pada gilirannya akan membuat masyarakat merasa memiliki perusahaan dan dapat menciptakan iklim sosial dan politik yang lebih aman, kondusif dan menguntungkan bagi bisnis perusahaan tersebut.

#### b. Keuntungan Ekonomis

Keuntungan ekonomis menurut Friedman merupakan tujuan utama bagi tanggung jawab sosial dari suatu perusahaan. Menurut Friedman satu-satunya tanggung jawab sosial perusahaan adalah mendatangkan keuntungan sebesar-besarnya bagi perusahaan. Karena itu ukuran suatu perusahaan secara ekonomi dan moral dinilai berdasarkan lingkungan tanggung jawab sosial.

Menurut semua filosof hukum kodrat dan ekonomi seperti Adam Smith, juga Friedman bahwa semua orang mempunyai tanggung jawab moral untuk mengejar dan mempertahankan kepentingan pribadinya. Secara moral adalah hal yang baik dan benar bahwa setiap orang harus berusaha untuk mempertahankan hidupnya serta kepentingan hidupnya yang akan sangat menunjang kehidupan pribadinya.

Konsep itu kemudian diterapkan dalam bisnis khususnya perusahaan, bahwa setiap pelaku bisnis dan perusahaan secara moral dibenarkan untuk mengejar kepentingan pribadinya yang dalam bisnis adalah keuntungan. Karena hanya dengan demikian ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup bisnis dan perusahaan itu serta dengan semua orang yang terkait dengan perusahaan itu. Maka mengejar keuntungan tidak lagi dilihat sebagai hal yang egoistis dan negatif secara moral melainkan justru dilihat sebagai hal yang positif. Dalam kerangka ini, keuntungan ekonomi di lihat sebagai sebuah

lingkup tanggung jawab moral dan sosial yang sah dari suatu perusahaan. Artinya, perusahaan mempunyai tanggung jawab moral dan sosial untuk mengejar keuntungan ekonomi karena hanya dengan itu perusahaan dapat dipertahankan dan juga dengan itu semua karyawan dan semua pihak lain yang terkait bisa dipenuhi hak dan kepentingannya.

- c. Memenuhi aturan hukum yang berlaku dalam suatu Masyarakat, baik yang menyangkut kegiatan bisnis maupun yang menyangkut kehidupan sosial.

Sebagai bagian integral dari masyarakat, perusahaan mempunyai kewajiban menjaga ketertiban dan keteraturan sosial. Salah satu bentuk dan wujud yang paling konkrit dari upaya menjaga ketertiban dan keteraturan sosial dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan adalah dengan mematuhi aturan hukum yang berlaku. Asumsinya, kalau perusahaan tidak mematuhi aturan hukum yang berlaku, sebagaimana halnya semua orang lainnya, maka ketertiban dan keteraturan masyarakat tidak akan terwujud.

Hal yang sama secara khusus berlaku dalam kaitan dengan aturan bisnis. Perusahaan punya tanggung jawab moral dan sosial untuk menjaga agar bisnis berjalan secara teratur. Salah satu cara terbaik untuk itu adalah dengan mematuhi aturan bisnis yang ada.

- d. Hormat pada kepentingan stakeholders atau pihak-pihak terkait yang punya kepentingan langsung atau tidak langsung dengan kegiatan bisnis perusahaan

Stakeholder merupakan suatu lingkup tanggung jawab sosial yang harus semakin mendapat perhatian yang tidak hanya dikalangan praktisi bisnis melainkan juga para ahli etika bisnis. Dalam kegiatan bisnisnya suatu perusahaan harus memperhatikan hak dan kepentingan pihak-pihak tersebut, yaitu : konsumen, karyawan, investor, kreditor, pemasok, distributor, masyarakat setempat, pemerintah dan sebagainya. Kaitannya dengan ketiga lingkup di atas, kepentingan stakeholders menunjukkan bahwa tanggung

jawab sosial adalah hal yang sangat konkrit. Perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial dan moral, berarti perusahaan tersebut dituntut dan sadar diri untuk melaksanakan tanggung jawab atas kepentingan pihak-pihak terkait.

1) Karyawan.

Berkaitan dengan lingkup karyawan ini, Siagian (1996 : 57) mengatakan bahwa:

... definisi klasik manajemen mengatakan bahwa manajemen merupakan kiat untuk memperoleh hasil melalui orang lain. Maksud dari orang lain adalah bawahan yang dalam hirarki organisasi berada pada anak tangga yang paling bawah dan bertanggung jawab atau bertugas menyelenggarakan berbagai tugas yang sifatnya operasional baik dalam rangka pelaksanaan tugas pokok organisasi maupun tugas penunjang atau pendukung.

Pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa peran karyawan begitu tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merupakan pihak yang berkait langsung dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan timbal balik pada karyawan. Hak-hak para karyawan harus diperhatikan dan dipenuhi oleh perusahaan sebagai wujud dari pelaksanaan tanggung jawab sosial pada karyawan.

Lebih lanjut Siagian (1996 : 178) mengatakan bahwa hak-hak karyawan yang harus dipenuhi perusahaan adalah sebagai berikut :

- a) Pengakuan harkat dan martabatnya sebagai manusia.
- b) Sistem imbalan yang adil, dan setara dengan imbalan yang diberikan oleh perusahaan lainnya yang bergerak dalam kegiatan bisnis sejenis yang berada di kawasan yang sama.
- c) Penugasan yang menarik
- d) Pemberdayaan kekaryaan antara lain melalui partisipasi pengambilan keputusan yang menyangkut tugas pekerjaannya
- e) Penyeliaan yang simpatik
- f) Lingkungan kerja yang sehat dan aman
- g) Peningkatan mutu hidup kekaryaan

- h) Penilaian kerja yang didasarkan pada tolak ukur yang rasional dan obyektif
- i) Penyediaan kesempatan mengikuti pendidikan dan latihan
- j) Dukungan organisasi dalam hal yang bersangkutan menghadapi berbagai masalah di tempat kerja dan bahkan mungkin yang sifatnya pribadi.

Adalah hal yang wajar apabila perusahaan memenuhi hak-hak karyawan, karena dengan pemenuhan hak-haknya tersebut akan menimbulkan kepuasan di hati mereka. Kepuasan ini merupakan motivasi yang akan dapat meningkatkan produktivitas kerja yang akhirnya memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## 2) Konsumen

Berkaitan dengan tanggung jawab sosial perusahaan kepada Konsumen, Kennedy (dalam Engel dan Miniard, 1995:465) mengatakan bahwa konsumen mempunyai empat hak dasar, yaitu:

- a) Hak akan keselamatan  
Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi dari produk atau jasa yang berbahaya bagi kesehatan dan kehidupan.
- b) Hak untuk mendapatkan informasi  
Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi dari informasi, iklan, pelabelan atau praktek lain yang curang atau menipu dan menyesatkan untuk diberi fakta yang ia perlukan guna membuat pilihan berdasarkan informasi.
- c) Hak untuk memilih  
Konsumen mempunyai hak untuk memilih yang terbaik baginya, dengan berbagai produk ditawarkan pasar.
- d) Hak untuk didengar  
Konsumen mempunyai hak untuk diyakinkan bahwa kepentingan konsumen akan mendapat perhatian penuh dan simpati perusahaan. Artinya harus memenuhi permintaan konsumen.

Dari kutipan diatas dapat dijelaskan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan produk yang aman, terpercaya dan berguna, iklan yang

jujur serta normatif, dengan demikian, konsumen dapat memilih produk yang tepat dari kebutuhannya, serta dapat menawarkan kebutuhannya.

### 3) Pemerintah.

Berkaitan dengan lingkup tanggung jawab sosial perusahaan terhadap pemerintah adalah bahwasanya perusahaan tergantung pada pemerintah dalam menjalankan aktivitas perusahaan dalam hal ijin usaha dalam rangka menetapkan batas-batas aktivitas bisnis. Lebih lanjut Siagian (1996 : 69) mengatakan sebagai berikut : " ... hubungan yang serasi antara dunia bisnis dengan pemerintah mutlak perlu dalam upaya meningkatkan kesejahteraan seluruh warga masyarakat dengan masing-masing menjalankan fungsinya sebaik-baiknya". Perusahaan mempunyai fungsi menjalankan aktivitas bisnis yang ditekuninya, sedangkan pemerintah menjalankan fungsi pengaturan yang diselenggarakan demi kepentingan masyarakat luas dan bukan demi kepentingan negara. Karena keberadaan perusahaan berada dalam naungan pemerintahan suatu negara, maka perusahaan mempunyai kewajiban untuk membantu dan mendukung program-program pemerintah dalam mewujudkan tujuan nasional sebagai wujud tanggung jawab sosialnya kepada pemerintah. Salah satu manifestasinya mentaati peraturan pemerintah yang mengikat perusahaan.

### 4) Masyarakat

Selain hal diatas, masyarakat disekitar perusahaan juga dilibatkan dalam kegiatan perusahaan sebagaimana yang diungkapkan dalam Cannon (1995 : 34) bahwa : " ... perusahaan harus dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat dimana perusahaan itu berada, baik secara langsung merekrut tenaga kerja dari masyarakat tersebut, ataupun secara tidak

langsung". Masyarakat secara keseluruhan mengharapkan perusahaan dapat menciptakan lapangan kerja, baik secara langsung merekrut masyarakat menjadi karyawan, maupun secara tidak langsung membuka peluang bagi masyarakat untuk memperoleh sumber pendapatan baru.

5) Dan lain-lain.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

PT. TELKOM dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya secara umum sangat tergantung pada masyarakat umum sebagai konsumennya, bergantung pada perusahaan-perusahaan lainnya yang mempunyai hubungan bisnis dengannya, bergantung pada karyawan yang menghasilkan produksinya, bergantung pada pemerintah untuk mendapatkan ijin usahanya dan juga bergantung pada lainnya yang ikut berkepentingan. Akibat dari kesadaran akan kebergantungannya itu, maka PT. TELKOM perlu melaksanakan tanggung jawab sosialnya.

Tanggung jawab sosial di sini berarti suatu pengakuan bahwa aktivitas bisnis yang dijalankan oleh PT. TELKOM itu mempunyai pengaruh pada publik (masyarakat) dan dari pengaruh tersebut memberikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bisnis.

Oleh karena itu, perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya itu dengan sukses harus selalu memperhatikan lingkungan disekelilingnya. Untuk mempertahankan reputasinya, perusahaan perlu memikirkan berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Manajemen perusahaan perlu mengakomodasinya dengan menyusun kebijakan dan program-program kegiatan lingkungan yang terarah dan terintegrasi serta menanggapi secara terencana dan perlu menetapkan secara eksplisit sasaran-sasaran lingkungan yang cocok dengan kekuatan dan strategi bisnis jangka panjang.

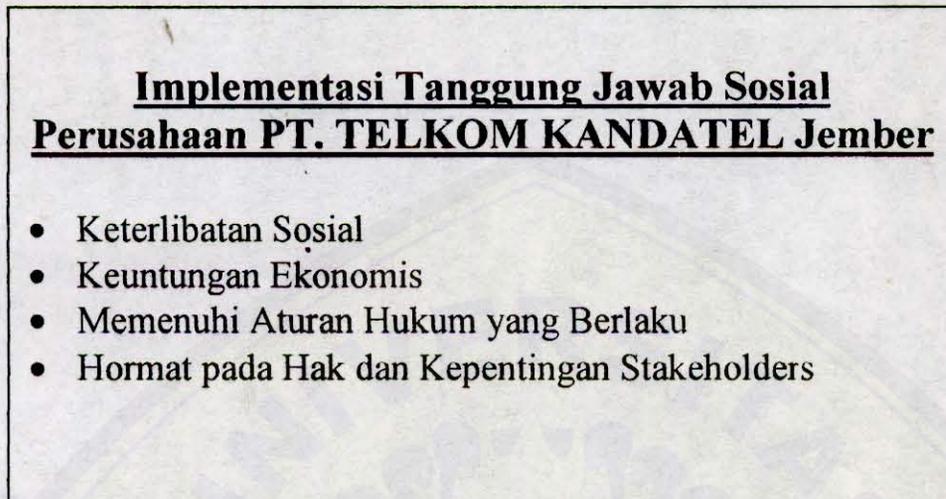
Adapun yang termasuk lingkup dari tanggung jawab sosial perusahaan yang diambil dari Keraf adalah sebagai berikut :

*Pertama*, keterlibatan perusahaan dalam kegiatan-kegiatan sosial yang berguna bagi kepentingan masyarakat luas. Sebagai salah satu bentuk dan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, maka perlu untuk terlibat dalam berbagai kegiatan yang utamanya untuk membantu dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jadi tanggung jawab sosial ini terutama terwujud dalam ikut melakukan kegiatan tertentu yang berguna bagi masyarakat. *Kedua* adalah Keuntungan ekonomis. Dengan keuntungan ekonomis perusahaan dapat dipertahankan dan juga dengan keuntungan itu semua karyawan, konsumen dan pihak yang terkait dapat terpenuhi hak dan kepentingannya. *Ketiga* adalah berupa memenuhi aturan hukum yang berlaku dalam masyarakat. Hal ini baik yang menyangkut kegiatan bisnis maupun yang menyangkut kehidupan sosial pada umumnya. Ini merupakan salah satu lingkup tanggung jawab sosial perusahaan yang semakin dirasakan penting dan memiliki tingkat integritas yang tinggi. *Keempat* adalah hormat pada kepentingan stakeholders atau pihak-pihak terkait yang berkepentingan langsung dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.

PT.TELKOM KANDATEL Jember dalam melaksanakan tanggung jawab sosialnya, sangat perlu untuk memperhatikan lingkup dari tanggung jawab sosial itu sendiri. Dengan memperhatikan terhadap lingkup dari tanggung jawab sosial diharapkan pelaksanaan dari kegiatan tersebut, dapat memenuhi dan memuaskan semua hak dan kepentingan pihak yang berkepentingan, baik itu internal dari dalam maupun dari eksternal.

Model kerangka deskripsi dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara holistik dari implementasi kegiatan tanggung jawab

sosial perusahaan pada PT.TELKOM KANDATEL Jember. Secara sederhana model kerangka deskripsi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1: Kerangka Deskripsi

## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu PT. TELKOM KANDATEL Jember yang berkedudukan di jalan Gajah Mada 184 Jember. Penentuan PT.TELKOM KANDATEL Jember atau yang disebut juga Kandatel Camar sebagai objek penelitian dilatarbelakangi KANDATEL Jember ini membawahi KANCATEL yang terletak di wilayah paling timur pulau Jawa. KANDATEL Jember ini membawahi 6 KANCATEL dan 37 Unit Pelayanan (UP).

### 1.6.2 Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan di atas, maka tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif berupa kata-kata dari subyek yang diamati. Bogdan dan Taylor

(dalam Moleong, 1991:3) mengatakan bahwa "metode penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati".

Tipe penelitian dengan pendekatan kualitatif dalam studi ini, berusaha menggambarkan tentang hal-hal yang diteliti untuk menjawab pertanyaan bagaimana, dan tidak memisahkan hal-hal tersebut ke dalam variabel yang deterministik seperti yang ditulis oleh Moleong (2000: 3) bahwa pendekatan sejenis diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Maksud dari secara holistik adalah tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu kesatuan. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan secara utuh tentang pelaksanaan tanggung jawab sosial pada PT.TELKOM KANDATEL Jember.

Jadi jelas bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bermaksud menggambarkan secara sistematis mengenai fakta-fakta, situasi dan aktivitas dari obyek yang sedang diteliti dan untuk kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut.

### 1.6.3 Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem yang melingkupinya namun sebagai satu kesatuan yang utuh. Informan dalam penelitian ini tidak ditentukan dan dibatasi terlebih dahulu, tetapi bisa bertambah sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh keragaman informasi yang dikumpulkan agar tetap terdapat kejelasan tentang informasi itu sendiri. Dengan kata lain, jumlah informan dapat bertambah sesuai dengan kebutuhan.

Faisal (1996:56) memberikan pemahaman mengenai penelitian kualitatif sebagai berikut:

penelitian kualitatif bertitik tolak dari asumsi tentang realitas sosial yang bersifat unik dan kompleks. Di dalamnya terdapat regulitas atau pola tertentu, namun penuh variasi. Karena itu maka kegiatan penelitian haruslah sengaja memburu informasi seluas mungkin kearah keragaman atau variasi yang ada.

Pendekatan kualitatif memandang bahwa realitas sosial unik, kompleks ini berarti bahwa dalam penelitian ini memperhatikan berbagai sudut pandang subjek. Namun masing-masing pihak memberikan kontribusi yang berarti guna memahami makna dan hakekat.

Dalam penelitian ini untuk memahami permasalahan yang ada, lebih mengutamakan pandangan emic, dalam arti sudut pandang Informan yang diutamakan meskipun tidak mengabaikan pandangan peneliti sendiri. Hal ini dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran yang mendalam dan rinci tentang fenomena dan permasalahan, yaitu tanggung jawab sosial perusahaan.

Berdasarkan karakteristik penelitian kualitatif yang berusaha menjangkau informasi sebanyak mungkin dari berbagai sumber, maka teknik pengambilan sampelnya yang sesuai dengan pendekatan diatas adalah purposive sampling. Informan dalam penelitian antara lain adalah:

1. Karyawan perusahaan PT. TELKOM KANDATEL Jember

- a. Nama : Irianto Muryono
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Kabag Sumber Daya Manusia
- b. Nama : Muhammad Kafin Latif
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Kepala Unit Pelayanan

- c. Nama : H.Muhammad Kaimun Yasin  
Pendidikan : S1  
Jabatan : Spe Peranbang SDM
- d. Nama : Hery Suprastyono  
Pendidikan : S1  
Jabatan : Koordinator Call Center
2. Masyarakat sekitar perusahaan
- a. Nama : Imam Mahudi  
Status : Ketua RT VI Gajah Mada
- b. Nama : Sumiati  
Status : Ibu Rumah tangga
- c. Nama : Yessi.catur.  
Status : Mahasiswi UNEJ
3. Departemen Pemerintah di Daerah Dati II Jember
- a. Kantor : Perpajakan Jember  
Nama : Drs. Muhammad Tartib  
Jabatan : Kasi keuangan kantor perpajakan Jember
- b. Kantor : BKKBN Jember  
Nama : Dra. Martini  
Jabatan : Kasi Keluarga Sejahtera BKKBN Jember
4. Konsumen atau pelanggan
- a. Nama : Umi Qibtiyah  
Alamat : Jl. Kalimantan x no.14 Jember
- b. Nama : Santi Dewi  
Alamat : Jl. Jawa IV no.2 Jember
- c. Nama : Prima Hidayati  
Alamat : Jl. Gajahmada VIII no: 42 Jember

#### 1.6.4 Tehnik Pengumpulan Data

##### a. Pengumpulan Data Primer

###### 1) Wawancara Terbuka

Pengumpulan data primer dalam penelitian deskriptif dilakukan dengan menggunakan wawancara terbuka dan mendalam dituntun oleh pedoman wawancara, serta dalam waktu dan konteks yang tepat, guna memperoleh informasi yang mendalam dan akurat. Teknik wawancara terbuka dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang terstruktur terbuka, dengan maksud mengarahkan peneliti pada konteks permasalahan yang ditentukan dengan memberikan kebebasan pada informan dalam memberikan informasi. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan sampai semua masalah dapat terpecahkan. Peneliti berusaha mencari jawaban atas suatu persoalan sampai dengan tuntas.

###### 2) Observasi

Observasi dilakukan secara non-partisipatif di dalam dan di luar perusahaan, yaitu mengamati terhadap situasi tertentu guna memperoleh informasi tambahan dari sumbernya, sehingga dapat membantu peneliti dalam mendeskripsikan dan interpretasi data. Peneliti lebih menonjolkan sebagai pengamat di situasi tertentu.

##### b. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan mempelajari kepustakaan dan dokumen-dokumen tertentu yang dimiliki oleh perusahaan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

#### 1.6.5 Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data perlu dilakukan agar data-data yang diperoleh merupakan data yang reliabel sehingga derajat kepercayaan akan dapat memadai. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memperpanjang masa penelitian dan triangulasi, yaitu menggali data dengan wawancara langsung, pengamatan dan studi kepustakaan serta diskusi dengan teman.

#### 1.6.6 Analisis Data

Seluruh data yang terhimpun dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif. Artinya bahwa setiap gejala yang muncul serta berbagai keterkaitan antar gejala diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan analisa deskriptif kualitatif secara sistematis.

Proses analisis dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis domain, yaitu analisis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa yang tercakup di suatu fokus yang diteliti (Faisal, 1991:91). Analisis data dimulai dari pengumpulan data mentah sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang relevan, teori digunakan sebagai penuntun dan pemberi arah. Proses selanjutnya adalah mendeskripsikan data tersebut setelah meringkas dan menyusunnya secara sistematis sehingga data yang dipilih sesuai dengan topik dan menjadi sebuah gambaran yang jelas guna diinterpretasikan.

Data mentah adalah pernyataan-pernyataan asli dalam bentuk wawancara dengan informan yang berkaitan dengan topik tanggung jawab sosial perusahaan.

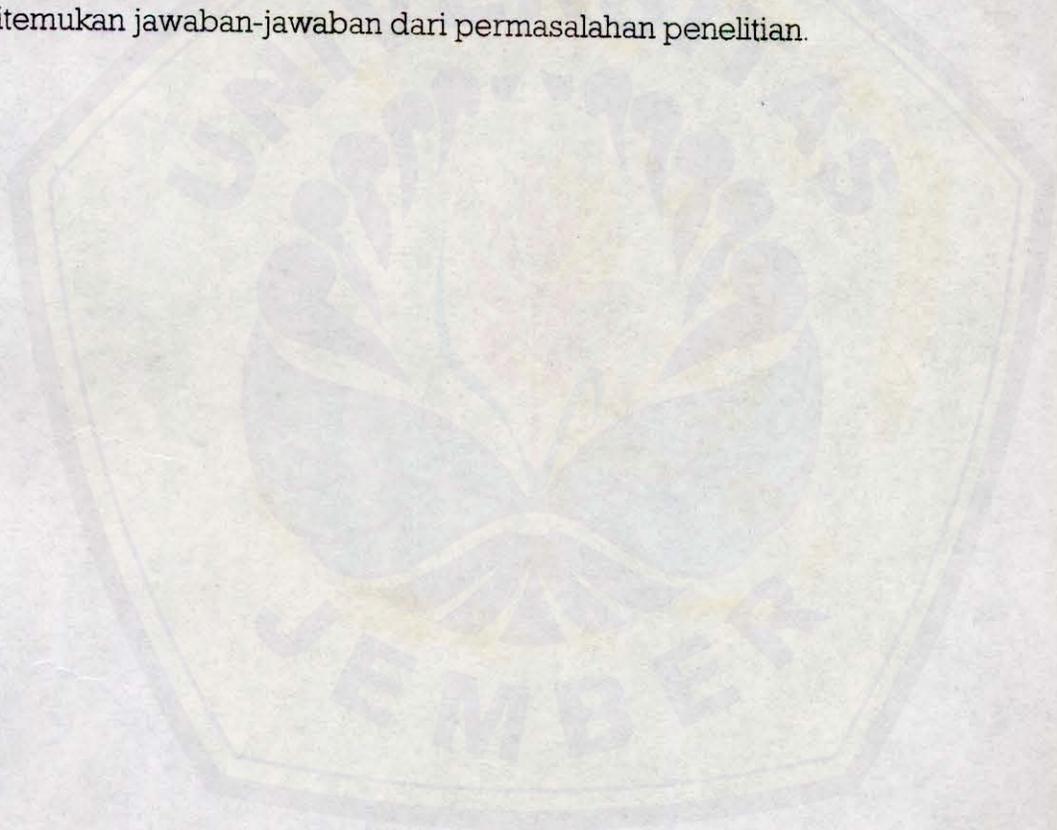
Interpretasi adalah tahap pemahaman atas data-data lapangan yang telah diperoleh dan kemudian disajikan dalam bentuk tulisan akhir. Pada tahap



interpretasi ini menghasilkan suatu pemahaman yang mengarah pada bagaimana kaitanya dengan teori.

#### 1.6.7 Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan data dan informasi hasil penelitian maka dalam penarikan kesimpulan penulis menggunakan metode induktif yaitu menarik kesimpulan yang berawal dari hal-hal yang bersifat khusus ke ha-hal yang bersifat umum sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan melalui proses tersebut akan ditemukan jawaban-jawaban dari permasalahan penelitian.



## II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Profil Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah suatu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri yang merupakan perusahaan publik, hal tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Anggaran Dasar Perusahaan yang telah mengalami beberapa kali perubahan dan terakhir telah diumumkan dalam Berita Negara RI Nomor 76 tanggal 22 September 1995, tambahan nomor 29, yang berkedudukan di jalan Japati No. 1 Bandung.

Kandatel Jember merupakan salah satu dari lima KANDATEL yang berada di bawah jajaran PT. TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR, dan bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum di KANDATEL JEMBER AREA. KANDATEL Jember yang berlokasi di jalan Gajah Mada no. 184 Jember meliputi seluruh wilayah Jember Area, Lumajang, Probolinggo, Bondowoso, Situbondo dan Banyuwangi (ex Karisidenan Besuki) dengan 5 kantor cabang pelayanan Telekomunikasi (Kancatel).

1. Kancatel Banyuwangi, membawahi:
  - a) Unit Pelayanan Genteng
  - b) Unit Pelayanan Kalibaru
  - c) Unit Pelayanan Glenmore
  - d) Unit Pelayanan Rogojampi
  - e) Unit Pelayanan Muncar
  - f) Unit Pelayanan Benculuk
  - g) Unit Pelayanan Wongsorejo
  - h) Unit Pelayanan Pesanggaran
  - i) Unit Pelayanan Ketapang.

2. Kancatel Probolinggo, membawahi:
  - a) Unit Pelayanan Kraksan
  - b) Unit Pelayanan Paiton
  - c) Unit Pelayanan Sukapura
  - d) Unit Pelayanan Tongas
  - e) Unit Pelayanan Gending
  - f) Unit Pelayanan Lieces.
3. Kancatel Situbondo, membawahi:
  - a) Unit Pelayanan Asembagus
  - b) Unit Pelayanan Besuki
  - c) Unit Pelayanan Mlandingan
4. Kancatel Lumajang, membawahi:
  - a) Unit Pelayanan Pasirian
  - b) Unit Pelayanan Klakah
  - c) Unit Pelayanan Tempeh
  - d) Unit Pelayanan Senduro
  - e) Unit Pelayanan Yosowilangun
  - f) Unit Pelayanan Jatiroto.
5. Kancatel Bondowoso, membawahi:
  - a) Unit Pelayanan Prajekan
  - b) Unit Pelayanan Sukosari
6. Wilayah Area Pelayanan Jember, membawahi:
  - a) Unit Pelayanan Puger
  - b) Unit Pelayanan Arjasa
  - c) Unit Pelayanan Balung
  - d) Unit Pelayanan Ambulu
  - e) Unit Pelayanan Kalisat

- f) Unit Pelayanan Tanggul
- g) Unit Pelayanan Kencong
- h) Unit Pelayanan Rambipuji
- i) Unit Pelayanan Sempolan
- j) Unit Pelayanan Sukowono
- k) Unit Pelayanan Jenggawah

## 2.2 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Cikal bakal TELKOM adalah suatu badan usaha yang bernama Post en Telegraafdienst yang didirikan dengan Staatblad No.52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi oleh swasta ini berlangsung sampai tahun 1906 dan sejak itu diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan kepada Staatblad No. 359 tahun 1906. Sejak itu berdirilah Post, Telegraaf en Telefoondients, atau disebut PTT Dients yang pada tahun 1927 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara pemerintahan Hindia Belanda.

Jawatan PTT berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No.19 tahun 1960, yang menetapkan jawatan PTT untuk tetap menjadi Perusahaan Negara. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Indonesia No.240 tahun 1961 Perusahaan Jawatan berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi. Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN.Pos dan Telekomunikasi menjadi 2 (dua) perusahaan Negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.29 tahun 1965 dibentuk PN.Pos dan Giro dan dengan peraturan pemerintah No.30 tahun 1965 didirikan PN. Telekomunikasi.

Kemajuan teknologi dan telekomunikasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan bentuk perusahaan PN. Telekomunikasi menjadi perusahaan

Perusahaan Umum (PERUM). Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974 resmi berdirilah Perusahaan umum Telekomunikasi yang populer dengan sebutan PERUMTEL. Dalam peraturan tersebut, PERUMTEL dinyatakan sebagai penyelenggara telekomunikasi untuk umum, baik hubungan luar negeri maupun dalam negeri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesian satellite Corporation (INDOSAT) yang saat itu berstatus asing, bagian dari American Cable dan Radio Corporation, sebuah perusahaan di negara Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. INDOSAT dengan modal asing tersebut, pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dan untuk selanjutnya dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980, yang isinya tentang perubahan atas peraturan pemerintah No. 22 tahun 1974. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi dalam negeri dan INDOSAT sebagai penyelenggara telekomunikasi jasa luar negeri.

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991, maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO), sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1969. Sejak itu berdirilah Perseroan Telekomunikasi Indonesia dengan sebutan TELKOM.

Perubahan di lingkungan TELKOM juga terus berlangsung, seperti perubahan bentuk perusahaan dari jawatan, perusahaan umum, perusahaan perseroan sampai menjadi perusahaan yang semula menjadi monopoli pemerintah secara berangsur diberlakukan privatisasi penyelenggaraan

telekomunikasi. Kalau ditelaah, perubahan-perubahan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan perusahaan.

### 2.3 Restrukturisasi Internal TELKOM

Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka TELKOM pada tahun 1995 melaksanakan 3 (tiga.) program besar secara simultan. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan Kerja Sama Operasi (KSO) dan persiapan Go Publik Internasional atau dikenal Initial Public Offering. Restrukturisasi Internal dimaksudkan untuk menjadikan pengelolaan perusahaan menjadi efektif dan efisien, karena terjadi pemisahan antara bidang usaha utama, bidang usaha terkait dan bidang usaha pendukung. Bidang usaha utama TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri. Bidang usaha terkait dengan jasa telekomunikasi seperti jasa sistem telepon bergerak seluler (STBS), sirkit langganan, teleks, penyewaan transponder satelit, Very Small Aperture Terminal (VSAT) dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan TELKOM dan sebagian diselenggarakan dengan membentuk perusahaan patungan. Sedangkan bidang usaha pendukung adalah bidang usaha yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan jasa telekomunikasi, namun keberadaannya mendukung kelancaran bidang usaha utama dan bidang usaha terkait. Yang termasuk dalam bidang usaha pendukung adalah pelatihan, sistem informasi, satelit, properti, riset teknologi informasi.

Sebagai hasil restrukturisasi Internal, sejak 1 Juli 1995 TELKOM terdiri dari 7 (tujuh) Divisi Regional dan 1 (satu) Divisi Network yang keduanya mengelola bidang utama. Divisi Regional ini menjadi pengganti struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) yang memiliki daerah teritorial

tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telpon lokal dan mendapat bagian dari jasa telepon Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ), Sambungan Langsung Internasional (SLI) melalui perhitungan interkoneksi. Divisi regional TELKOM mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I, Sumatra;
2. Divisi Regional II, DKI Jakarta dan sekitarnya;
3. Divisi Regional III, Jawa Barat;
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
5. Divisi Regional V, Jawa Timur;
6. Divisi VI, seluruh Kalimantan;
7. Divisi VII, Kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Timor Timur, Maluku dan Irian jaya.

Masing-masing Divisi dikelola oleh suatu tim Manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat keuntungan (Divisi Regional) dan untuk mensupport (Divisi Support) serta mempunyai laporan keuangan yang terpisah. Sedangkan Divisi-divisi pendukung (Support) terdiri dari Divisi Pelatihan, Divisi Properti, Divisi Sistem Informasi (Sisfo), Divisi Multimedia, Divisi Network, Divisi Pembangunan, dan Divisi Atelir. Beralihnya kebijakan sentralisasi kebijakan dekonsentrasi dan desentralisasi kewenangan maka struktur dan fungsi kantor pusat juga mengalami perubahan. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka kantor pusat diubah menjadi kantor perusahaan dan semula sebagai pusat investasi disederhanakan menjadi pusat biaya (*cost centre*). Berlakunya kebijakan dekonsentrasi menjadikan jumlah sumber daya manusia kantor perusahaan menjadi lebih sedikit.

Kantor perusahaan TELKOM berdasarkan akte perubahan yang terakhir berkedudukan di jalan Japati No. 1 Bandung bertanggung jawab atas

penyampaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja perusahaan secara keseluruhan. Kaitannya dengan Divisi, Kantor perusahaan hanyalah menetapkan hal-hal yang strategis sedangkan penjabaran operasionalnya dilaksanakan oleh masing-masing Divisi. Struktur manajemen TELKOM secara garis besar meliputi kantor perusahaan, Divisi Regional I sampai dengan VII, dan divisi pendukung. Kantor perusahaan strukturnya sederhana hanya terdiri dari Dewan Direksi yang dibantu kelompok pengembangan berstatus sekretaris perusahaan, kepala audit internal dan beberapa vice president.

## 2.4 Organisasi Perusahaan

### 2.4.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme di mana organisasi tersebut dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung unsur-unsur spesialisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja.

Struktur organisasi pada kantor PT. TELKOM KANDATEL Jember dapat digambarkan dengan keterangan struktur organisasi yang meliputi tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian, mulai dari Kakandatel hingga pada masing-masing bagian, terurai sebagai berikut :

## a. Kakandatel dan Wakakandatel

Kakandatel dan Wakakandatel bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional, penyelenggaraan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi dalam area geografis tertentu.

Kakandatel mempunyai tugas membantu Divisi Regional V dalam rangka mengkoordinasikan, mengawasi dan membuka penyelenggaraan dan bidang jasa dalam wilayah lingkungan kerjanya dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas unit-unit kerja di bawahnya secara efisien, ekonomis, dan efektif. Sedangkan Wakakandatel berperan dan bertanggung jawab sebagai pimpinan operasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kakandatel dan Wakakandatel mempunyai fungsi:

- 1.) melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan perusahaan dalam bidang jasa;
- 2.) menyelenggarakan kegiatan dalam rangka perumusan kebijaksanaan pelaksanaan;
- 3.) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Divisi Regional V.

## b. Bagian Perencanaan

Bagian perencanaan ini dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai tugas:

- 1.) membantu Kakandatel dalam penyusunan Business Plan Kandatel dan Kancatel;
- 2.) menyusun dan menganalisa lingkungan luar;
- 3.) menyusun dan menganalisa kapabilitas internal;
- 4.) menyusun struktur organisasi rinci Kandatel dan Kancatel;

- 5.) menyusun dan mengendalikan rencana mutu, kendali mutu, kepastian mutu (TQM) Kandatel dan Kancatel;
- 6.) menyusun dan menjaga bisnis proses Kandatel dan Kancatel;
- 7.) menyelenggarakan fungsi manajemen lainnya.

Dan untuk menyelenggarakan tugas tersebut bagian perencanaan mempunyai fungsi:

- 1.) analisa lingkungan luar Kandatel;
- 2.) penilaian kapabilitas internal;
- 3.) perumusan Business Plan.

#### c. Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat

Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan tugas kegiatan dukungan pelayanan sistem informasi perusahaan dan kegiatan kesekretariatan di lingkungan Kandatel.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat mempunyai fungsi:

- 1.) pelayanan kegiatan sistem informasi perusahaan di Kandatel;
- 2.) penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan Kandatel;
- 3.) menyelenggarakan kegiatan pelayanan hukum dan perikatan.

#### d. Bagian Sumber Daya Manusia

Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai tugas menyediakan dukungan unit-unit Kandatel dalam perencanaan, pendayagunaan, dan pengembangan sumber daya manusia.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi:

- 1.) pelaksanaan administrasi SDM;
- 2.) pengelolaan belanja dan data karyawan;
- 3.) pembinaan, perencanaan dan pengembangan SDM.

#### d. Bagian Keuangan

Bagian Keuangan mempunyai tugas merencanakan dan menyediakan dukungan finansial kepada unit-unit Kandatel serta menyelenggarakan sistem akuntansi sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Keuangan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1.) pengelolaan perbendaharaan;
- 2.) pengelolaan anggaran;
- 2.) pelaksanaan akuntansi.

#### f. Bagian Logistik

Bagian Logistik mempunyai tugas menyediakan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel dalam perencanaan pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian dan pengendalian persediaan perangkat telekomunikasi, sarana penunjang dan pengadministrasian umum.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Logistik mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1.) penyusunan perencanaan pengadaan barang berikut jasa kelengkapannya;

- 2.) pengelolaan administrasi perlengkapan;
- 3.) pelaksanaan pengadaan barang dan jasa.

g. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Sentral, Transmisi, Catu Daya (OPHAR SENTRA DAYA)

Dinas OPHAR SENTRA DAYA bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan perangkat sentral telepon, telex/telegrap, transmisi dan catu daya serta perbaikan perangkat telekomunikasi di Kandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut DINAS OPHAR SENTRA DAYA mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1.) pengoperasian dan pemeliharaan sentral;
- 2.) pengoperasian dan pemeliharaan transmisi;
- 3.) pengoperasian dan pemeliharaan saran penunjang;
- 4.) pengelolaan perbengkelan saran telekomunikasi ;
- 5.) pengendalian network.

h. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Kabel (OPHAR JARKAB)

Dinas Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Kabel bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan jaringan kabel.

Sedangkan untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut dinas OPHAR JARKAB mempunyai fungsi:

- 1.) analisa dan evaluasi konfigurasi dan unjuk kerja JARKAB, serta peningkatan kompetensi SDM;

- 2.) perencanaan anggaran dan rehabilitasi serta penggambaran jaringan kabel;
- 3.) penyelenggaraan tata usaha dan logistik untuk menunjang pengoperasian dan pemeliharaan jaringan kabel dan pengelolaan SSKA/SISKAMAYA.

## i. Dinas Niaga

Dinas Niaga bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pemasaran dan pelayanan jasa telekomunikasi. Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Dinas Niaga mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1.) perencanaan pemasaran;
- 2.) pengelolaan pelayanan kepada pengguna;
- 3.) pengelolaan pelayanan khusus (Account Officer);
- 4.) pengelolaan Customer Care Center (CCC).

## j. Unit Call Center (147) atau Layanan Informasi

Unit Call Center mempunyai tugas menyusun strategi dan tahapan pengembangan pelayanan informasi, menyusun strategi dalam menghadapi kompetitor serta melaporkan kinerja unit setiap bulan kepada Wakakandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Unit Layanan Informasi mempunyai fungsi:

- 1.) pengelolaan pelayanan pelanggan Phone In (147) meliputi layanan In Bond: info produk, gangguan, billing, nomor telepon, pasang baru. (PSB)Administrasi dan Keuangan. Dan untuk Outbond yaitu telemarketing, fitur salam perdata dan payment.

- 2.) pengelolaan operasi dan pemeliharaan hardware dan software; meliputi ITI, SISKA, Web Call Center, Automatic Call Distribution (ACD), LAN, dan Voice Processing system (VPS)
- 3.) perencanaan dan pengembangan teknologi informasi;
- 4.) pengelolaan pemasaran/promosi produk via telpon serta evaluasi performansi hasil produksi

## k. Unit Layanan Umum

Unit Layanan Umum mempunyai tugas menyusun rencana operasi dan program pengembangan telepon umum serta WARTEL, mengelola administrasi telepon umum dan WARTEL, menetapkan target pendapatan, memelihara unjuk kerja unit pelayanan umum, menyusun strategi dan tahapan pengembangan pelayanan umum, dan melaporkan unit setiap bulan kepada Wakakandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut unit layanan umum mempunyai fungsi:

- 1.) pengelolaan telepon umum dan WARTEL;
- 2.) merencanakan target pendapatan;
- 3.) pengelolaan dan pengembangan telepon umum dan WARTEL;
- 4.) pengelolaan pemasaran/promosi.

## 1. Pengendalian Operasi dan Quality Assurance

Di antara dua bagian ini mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi dan saling mengisi. Tugas dan fungsi Quality Assurance adalah memberikan jaminan bahwa keseluruhan sistem kerja yang ada dapat

berjalan dengan baik. Di samping itu juga memberikan solusi apabila perusahaan menghadapi atau ada permasalahan.

Sedangkan pengendalian operasi mempunyai tugas mengawasi program pelayanan simpatik. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa antara Pengendalian Operasi dan Quality Assurance lebih luas Quality Assurance. Sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan Quality Assurance dapat memberi masukan pada Pengendalian Operasi.

## 2.4.2 Visi dan Misi PT. TELKOM

Sebagai perusahaan publik, TELKOM mengemban tugas untuk dapat memberikan hasil yang terbaik bagi stakeholder. Oleh karena itu dalam setiap kegiatan usahanya TELKOM berpijak pada visi dan misi perusahaan yang dirumuskan sebagai berikut :

### 1. Visi PT. TELKOM

Visi TELKOM yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan hasil terbaik bagi pelanggan, pemilik, pegawai dan lingkungan perusahaan.

### 2. Misi PT. TELKOM

Misi TELKOM adalah perusahaan kelas dunia dalam telekomunikasi informasi serta menjadi leader di Indonesia dengan layanan berskala global.

### 2.4.3 Budaya Perusahaan PT. TELKOM

Budaya perusahaan PT. TELKOM Indonesia disingkat dengan ARTI. ARTI mempunyai makna bahwa setiap karyawan harus diingatkan agar selalu menyadari ARTI kehadiran PT. TELKOM ditengah-tengah masyarakat dan ARTI kehadiran dirinya dalam TELKOM. ARTI adalah singkatan dari Akurat (Accurate), Responsif ( Responsive), Simpatik (Friendly).

#### a. AKURAT ( Accurate)

Setiap pelaksanaan tugas apapun dan ditingkat manapun setiap karyawan PT. TELKOM tidak boleh berbuat asal jadi. Budaya akurat hanya dapat diwujudkan melalui kemampuan memelihara dan meningkatkan derajat potensi masing-masing dan berlandaskan pada data dan informasi yang seharusnya tersedia.

#### b. RESPONSIF (Responsive)

Setiap karyawan harus bersifat tanggap dan tidak membiarkan pemakai jasa ( intern maupun ekstem) menunggu atau ada dalam suasana ketidakpastian. Kecepatan kerja tanggap terhadap tuntutan lingkungan sekitarnya adalah budaya PT. TELKOM.

#### c. SIMPATIK (Friendly)

Setiap karyawan harus mampu membangun hubungan vertikal secara berkesinambungan dengan Yang Maha Esa dan keterkaitan horisontal yang sinergis dan prapositional dengan para pelanggan disatu sisi dan mitra usaha/pemasok, disisi lainya dengan para pembina dan instansi terkait lainnya.

Satu tujuan akhir dari budaya perusahaan PT. TELKOM Indonesia yaitu : kepuuasan pelanggan, karyawan dan masyarakat. Budaya ARTI ini dapat

diterapkan dan sebelumnya perlu dirumuskan program yang rinci dan cukup besar.

#### 2.4.4 Keadaan Karyawan PT.TELKOM Kandatel Jember

Kantor Daerah Telekomunikasi Jember memiliki karyawan dari berbagai jabatan, tingkat manajer serta dari berbagai tingkat pendidikan. Hal ini sangat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kakandatel (Kepala Kantor Daerah Telekomunikasi) Jember. Untuk lebih memperjelas gambaran tentang kekuatan daya dukung staff atau karyawan kantor TELKOM Jember akan diuraikan sebagai berikut :

Karyawan tetap yang melakukan pekerjaan sehari-hari di kantor TELKOM Jember seluruhnya berjumlah 694 orang yang terdiri dari berbagai golongan, pangkat/grade, tingkat pendidikan dan bidang kerja. Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang jumlah karyawan menurut golongan, pangkat/grade, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan

Pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember

No.	Tingkat Pendidikan / Disiplin Ilmu	Jumlah
1.	S 1	48
2.	Diploma Tiga (D3)	33
3.	Diploma Dua (D2)	48
4.	Diploma Satu (D1)	33
5.	SLTA	175
6.	SLTP	322
7.	Sekolah Dasar (SD)	35
Jumlah		694

Sumber Data : Kantor PT .TELKOM Jember Juni 2000

PT. TELKOM juga terdiri dari berbagai gabungan karyawan dari jenis kelamin yaitu pria dan wanita. Berikut tabel yang menjelaskan komposisi tenaga kerja pada KANDATEL Jember menurut jenis kelamin.

Tabel 2. Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin

Pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pria	594
2.	Wanita	100
Jumlah		694

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Jember Juni 2000

#### 2.4.5 Jam Kerja Karyawan PT. TELKOM KANDATEL Jember

Untuk melaksanakan tugas sehari-hari pada kantor PT. TELKOM di Jember telah diatur jam kerjanya oleh Divisi Regional V Jawa Timur. Untuk hari Senin sampai Kamis, 1 (satu) hari kerja /dinas dimana terdapat 8 (delapan) jam kerja dan 1 (satu) jam istirahat. Untuk hari Jum'at terdapat 7,5 (tujuh koma lima) jam kerja dan 1,5 (satu koma lima) jam istirahat. Jadi total jam kerja dalam 1 (satu) minggu adalah sebanyak 39,5 jam.

Tujuan diadakan jam istirahat agar karyawan tidak jenuh terhadap pekerjaan yang digeluti, dan dengan istirahat pikiran karyawan dapat segera kembali sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat tercapai sesuai dengan target yang ditentukan.

Jam kerja dinas pada kantor daerah Telekomunikasi Jember secara skematis dapat dituliskan sebagai berikut :

Tabel 3. Jam Kerja Dinas Karyawan

Pada Kantor PT. TELKOM KANDATEL Jember

No	Hari Dinas	Jam Dinas	Jam Istirahat
1.	Senin- Kamis	07.30-11.30 12.30-16.30	11.30-12.30
2.	Jum'at	07.30-11.30 13.00-17.00	11.30-13.00

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Jember Juni 2000

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa hari Senin sampai Kamis jam kerja kantor dimulai pukul 07.30 sampai 16.30. Sedangkan untuk hari Jum'at dimulai pukul 07.30 sampai 17.00 dan untuk hari Sabtu libur.

#### 2.4.6 Sistem Imbal Jasa dan Penghargaan

Strategi dan imbal jasa yang efektif memerlukan kombinasi yang tepat antara imbal jasa tetap dan variabel yang berorientasi pada performansi maupun pemanfaatan penghargaan non finansial secara efektif.

Kombinasi yang tepat antara komponen-komponen tersebut, terutama proporsi imbal jasa tetap dan variabel akan memberi sumbangan yang besar terhadap peningkatan performansi dan kepuasan kerja.

Prinsip-prinsip umum Imbal jasa dan penghargaan adalah sebagai berikut:

##### 1). Penggunaan Imbal Jasa Strategik

- a) Program imbal jasa dan penghargaan dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan organisasi
- b) Program imbal jasa dan penghargaan digunakan untuk menunjang rencana-rencana perusahaan dan rencana bisnis
- c) Program imbal jasa dan penghargaan digunakan untuk mendukung perubahan budaya dan organisasi

##### 2). Imbal Jasa dipengaruhi kinerja

- a) Peningkatan atas imbal jasa tetap harus merupakan cerminan kinerja perusahaan dan atau unit bisnis, bukan sekedar persaingan pasar
- b) Perubahan proporsi imbal jasa tetap menjadi imbal jasa variabel harus dikaitkan dengan kontribusi dan bukan status pekerjaan
- c) Kenaikan imbal jasa secara individu dikaitkan dengan kinerja
- d) Peningkatan imbal jasa yang didasarkan pada kinerja untuk komponen variabel

3). Program dan Struktur Imbal Jasa yang Fleksibel

- a) Secara organisasi, dapat diaplikasikan imbal jasa yang fleksibel di unit-unit bisnis yang berbeda
- b) Imbal jasa dapat disesuaikan dengan kebutuhan individual misalnya perbedaan gaya hidup, pilihan tunjangan fasilitas, perbedaan kebutuhan pensiun dan fokus pada "Value to Employee" misalnya:
  - (1) paket atau pilihan fasilitas yang fleksibel
  - (2) pilihan fokus imbal jasa bersifat jangka pendek atau jangka panjang
  - (3) pilihan radio imbal jasa tetap dengan variabel

4). Fokus Jangka Panjang

Imbal jasa diarahkan pada:

- a) Keberhasilan organisasi jangka panjang
- b) Mengubah fokus penggunaan skill demi keuntungan jangka panjang organisasi
- c) Mendorong pegawai meningkatkan prestasi secara berkesinambungan
- d) Menciptakan keuntungan dan loyalitas jangka panjang pegawai
- e) Memperkenalkan variasi insentif jangka menengah dan panjang, seperti saham dan insentif multi years

5) Meningkatkan Fokus Kepada Pemegang Saham

- a) Memperhatikan dan melindungi kepentingan pemegang saham
- b) Imbal jasa variabel harus meningkatkan Shareholder Value

c) Meningkatkan keuntungan jangka panjang untuk pegawai dan pemegang saham

6) Fokus pada Kualitas

Strategi imbal jasa harus secara aktif mendukung peningkatan mutu

7) Penetapan Fokus Imbal Jasa Total

a) Komunikasi nilai paket imbal jasa total yang meliputi gaji dan benefit termasuk seluruh implikasi perpajakannya

b) Monitoring pasar dan pengaturan imbal jasa secara total bukan hanya gaji bulanan

8) Karir dan Mobilitas

Penyesuaian program imbal jasa untuk mendorong mobilitas dan pengembangan karir

Sistem imbal jasa total yang diterapkan oleh TELKOM mengintegrasikan semua elemen yang membentuk program imbal jasa dan kepentingan TELKOM. TELKOM menggunakan suatu program imbal jasa bagi pegawainya yang didasarkan pada 9 hal pokok yaitu:

a) Total imbal jasa yang terdiri atas imbal jasa tetap dan variabel

b) Pendekatan imbal jasa total untuk imbal jasa tetap

c) Rentang imbal jasa untuk masing-masing grade, kenaikan dalam rentang berdasarkan kualifikasi, kompetensi serta kinerja yang ditunjukkan

d) Gap imbal jasa dengan harga untuk grade senior diberikan dengan cara yang sesuai dengan rencana bisnis dan kemampuan perusahaan

e) Strategi imbal jasa untuk masing-masing daerah utama di Indonesia yang memiliki kondisi ekonomi yang berbeda

- f) Pembayaran pajak harus menjadi tanggung jawab individu
- g) Pemberian imbal jasa ekstra tahunan untuk seluruh pegawai berupa tunjangan Hari Raya (THR)
- h) Pembayaran semua benefit lainnya harus merupakan bagian dari imbal jasa total yang diberikan kepada seorang pegawai
- i) Peninjauan imbal jasa tahunan masing-masing pegawai sejalan dengan proses perencanaan tahunan sebagai dasar imbal jasa variabel.

Sistem imbal jasa tetap mengharuskan perusahaan untuk mengkalkulasi, menyiapkan serta mengkomunikasikan nilai imbal jasa tunjangan dan benefit yang dibayarkan kepada pegawainya. Dalam hal ini kelompok benefit dibagi ke dalam zona yang mana jumlah levelnya ditetapkan setelah selesai pengklasifikasian posisi yang ada.

Penentuan imbal jasa individu sifatnya dinamis setiap bulan dan bagi setiap individu, hal ini disebabkan karena adanya penyesuaian dalam hal imbal jasa individu. Penyesuaian imbal jasa individu ini diusulkan oleh para manajer lini ke Unit SDM pengelola imbal jasa dan unit pengembangan/administrasi SDM. Penyesuaian imbal jasa individu akan dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:

- (1) Pedoman kenaikan
- (2) Anggaran imbal jasa
- (3) Kompetensi dan kinerja individu
- (4) Posisi imbal jasa saat ini pada kelas pekerjaannya
- (5) Faktor-faktor pasar imbal jasa sesuai dengan posisi kelompok pekerjaan

- (6) Mempertimbangkan peluang dan resiko yang terkait dengan motivasi individu

Sedangkan dalam hal jasa variabel berdasarkan pada kinerja TELKOM menerapkan sistem imbal jasa variabel untuk para pegawainya yang mampu mencapai tujuan-tujuan pokok sebagai berikut:

- a. Memperkuat tujuan-tujuan bisnis untuk memperoleh kenaikan pendapatan dan laba serta customer service yang unggul
- b. Memperkuat "budaya kerjasama kelompok"
- c. Mendorong pegawai, team dan unit bisnis untuk bekerja lebih cermat, terarah dan mandiri
- d. Memberikan imbal jasa sesuai kontribusi pagawai terhadap keuntungan perusahaan
- e. Mendorong, mendukung dan memperkuat Sistem Manajemen Kinerja Organisasi

Imbal jasa tersebut tidak hanya berfokus kepada finansial guna meningkatkan motivasi karyawan, namun bentuk lain yang juga tidak kalah penting yang diterapkan oleh TELKOM yaitu penghargaan.

Manajer TELKOM memiliki berbagai kesempatan, sarana/alat dan sistem untuk menghargai pegawai yang berprestasi serta kontribusi terhadap perusahaan. Sarana tersebut dijelaskan dalam 2 kategori sebagai berikut:

- a. Penghargaan Informal

Manajer memberikan umpan balik informal dan pengakuan prestasi para pegawainya yaitu:

- 1) Pengakuan terhadap hasil kerja yang lebih baik secara tepat dengan berterima kasih kepada pegawai dan/atau untuk memberikan kontribusi mereka terhadap bisnis dengan cara misalnya perincian timbal balik, pengakuan dan komentar konsumen terhadap usaha/kerja pegawai yang melakukan/memberikan layanan lebih daripada seharusnya.
  - 2) Memberikan kesempatan training informal
  - 3) Menulis tanda terima kasih dalam bentuk surat singkat atas semua kontribusi yang telah diberikannya kepada organisasi
  - 4) Mendukung pegawai individu atau tim untuk melakukan gagasan-gagasan baru/atau tanggung jawab tambahan
  - 5) Memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pegawai yang berprestasi
  - 6) menawarkan waktu istirahat
  - 7) mengadakan acara pertemuan informal seperti makan siang, makan malam
  - 8) Memberikan timbal balik positif dihadapan pegawai yang lebih senior
  - 9) Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berpartisipasi dalam proyek atau memberikan kontribusi terhadap keberhasilannya
- b. Penghargaan Formal
- 1) Penghargaan kinerja pegawai pada basis yang lebih formal meliputi:  
Menggunakan proses manajemen kinerja, apabila mungkin untuk mengomentari kinerja yang baik, memberikan pengakuan dan timbal balik terhadap usaha-usaha yang dilakukan pegawai

- 2) Memberikan kesempatan mengikuti program training baik bertaraf nasional maupun internasional, seminar dan berbagai konferensi
- 3) Pengusulan pengembangan karir terhadap para pegawai berprestasi, misalnya dengan pihak ketiga atau badan-badan industri
- 4) Pencalonan pemberian penghargaan bisnis umum baik secara nasional maupun internasional
- 5) Pembagian hadiah seperti makan malam/siang, voucher, bingkisan seperti bungan coklat, logoTELKOM, misalnya topi, T-Shirt dan pulpen
- 6) Menerima surat, plakat,sertifikat, dokumen tertulis dari eksekutif senior dan konsumen yang menilai usaha-usaha mereka dan secara formal mengakui kontribusi mereka terhadap usaha, misalnya meliputi usaha-usaha, kepuasan pelanggan, prinsip-prinsip mutu, gagasan penghematan biaya, kinerja tindakan inovasi. Acara tersebut dapat dilakukan pada basis tahunan untuk prestasi-prestasi penting dan secara kwartal atau bulanan untuk kontribusi penting yang lebih kecil
- 7) Mengorbitkan pegawai yang berprestasi dengan memasang foto dan artikel dalam majalah intern TELKOM "BULETIN KITA" dan juga memasang foto pada area-area kerja ditempat yang mudah dilihat/dibaca orang lain
- 8) Mempromosikan dan menggunakan program saran pegawai untuk gagasan-gagasan dan pola-pola yang memiliki orientasi yang lebih komersil untuk menitikberatkan pada pengembangan, kemajuan dan inovasi

## 2.5 Kegiatan Usaha

Jasa telekomunikasi yang disediakan TELKOM dibagi menjadi 2 kelompok, jasa telekomunikasi dasar dan bukan dasar. Pengelompokan inipun belum dilaksanakan secara tegas, mengingat teknologi telekomunikasi dan informasi berkembang dengan pesat. Bisnis utama TELKOM sampai saat ini adalah menyelenggarakan PSTN (Publik Switch Telepon Network) dan menyelenggarakan jasa melalui PSTN. Jenis jasa telekomunikasi yang sudah dioperasikan sampai tahun 1995 adalah:

- a) jasa Telepon Dalam Negeri
- b) Jasa Interkoneksi kepada penyelenggara telekomunikasi lain
- c) Jasa Telepon Bergerak seluler
- d) Jasa satelit.
- e) Jasa Pelayanan Informasi Teknologi
- f) Jasa Multimedia

Jasa Telepon dalam Negeri merupakan kegiatan usaha TELKOM yang memberikan pendapatan terbesar. Komposisi pendapatan jasa ini meliputi, biaya pasang, biaya abonemen (langganan) bulanan dan biaya pemakaian telepon untuk panggilan lokal dan jarak jauh. Dari catatan tahun 1994 ternyata kontribusi terbesar bersal dari biaya pemakaian telepon. Penyelenggaraan jasa Telepon Dalam Negeri ini juga termasuk penyediaan Telepon Umum, baik kartu maupun coin. Disamping memperoleh pendapatan dari untuk jasa telepon dalam negeri, TELKOM juga memperoleh pendapatan interkoneksi dari penyelenggaraan telekomunikasi lainnya, seperti dari penyelenggaraan telekomunikasi Internasional dan STBS (Sistem Telepon Bergerak seluler). Pendapatan interkoneksi diantaranya diperoleh dari PT INDOSAT dan

SATELINDO. Selain pendapatan interkoneksi, TELKOM juga berpartisipasi dengan penyelenggaraan STBS, melalui usaha patungan ataupun dengan pola bagi hasil. Sementara itu penyewaan Transponder Satelit, mulai 1996 akan beralih kepada SATELINDO, namun TELKOM terus melanjutkan jasa stasiun bumi untuk hubungan telekomunikasi melalui sistem satelit komunikasi. TELKOM juga tetap merencanakan peluncuran satelit palapa B5 pada tahun 1999 untuk menggantikan palapa B2R. Siasat telekomunikasi lainnya adalah VSAT, email, colling, cards, telex dan telegram. Jasa telex dan telegram dari tahun ke tahun mengalami penurunan bergeser pada penggunaan faksimili. Menghadapi kondisi ini TELKOM juga menandatangani memorandum of understanding dengan PT. Pos Indonesia pada tanggal 9 Agustus 1995 mengenai peralihan, pengoperasian dan pengelolaan usaha telegraph.

## 2.6 Karakteristik Informan

### 2.6.1 Karyawan Perusahaan

- a. Nama : Irianto Muryono
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Kabag Sumber Daya Manusia
- Tugas : Sebagai Kabag sumber daya manusia beliau bertugas untuk mengendalikan segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia.
- b. Nama : Muhammad Kafin Latif
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Kepala Unit Pelayanan

- Tugas : Sebagai kepala unit pelayanan atau manajer lini niaga tugas beliau adalah bertanggung jawab terhadap pelayanannya pada konsumen
- c. Nama : H.M.Kaimun Yasin
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Spe Pranbang
- Tugas : Sebagai Spe pranbang SDM beliau bertanggung jawab terhadap pembinaan kegiatan perencanaan dan pengembangan SDM
- d. Nama : Hery Suprastyono
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Koordinator Call Center
- Tugas : Sebagai koordinator call center beliau bertanggung jawab terhadap susunan strategi dan pengembangan layanan informasi

#### 2.6.2 Departemen Pemerintah di Daerah Dati II Jember

- a. Nama : Drs. Muhammad Tartib
- Jabatan : Kasi keuangan Kantor perpajakan di Jember
- Tugas : Mengelola dan mengendalikan keuangan di Kantor perpajakan Jember.
- b. Nama : Dra. Martini
- Jabatan : Kasi Keluarga Sejahtera BKKBN Jember

Tugas : Melakukan penyiapan dan pengelolaan gerakan pembangunan keluarga sejahtera nasional di kabupaten Jember

#### 2.6.3 Masyarakat sekitar perusahaan

a. Nama : Imam Mahudi

Status : Ketua RT .

b. Nama : Sumiati

Status : Ibu rumah tangga

c. Nama : Yessi Catur

Status : Mahasiswi

#### 2.6.4 Konsumen atau pelanggan

a. Nama : Umi Qibtiyah

Alamat : Jl. Kalimantan X no.14 Jember

b. Nama : Santi Dewi

Alamat : Jl. Jawa IV no.2 Jember

c. Nama : Prima Hidayati

Alamat : Jl. Gajahmada VIII no.42 Jember

## III. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

### 3.1 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada PT.TELKOM KANDATEL Jember

Perusahaan sebagai organisasi bisnis pada dasarnya didirikan untuk tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan itu ia sangat dipengaruhi oleh lingkungannya. Karena organisasi merupakan sistem yang terbuka. Begitu juga PT. TELKOM KANDATEL Jember sebagai organisasi bisnis ia mempunyai tujuan bisnis tertentu yang juga mencerminkan tujuan bisnis perusahaan. Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Irianto menyatakan bahwa PT.TELKOM KANDATEL Jember memandang tujuan bisnis adalah untuk memperoleh keuntungan demi kelangsungan hidup perusahaan. Selain bertujuan untuk memperoleh keuntungan ia juga menetapkan dirinya sebagai agen pembangunan. Sebagai agen pembangunan maka perusahaan ikut meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat sebagai tujuan sosial, yang nantinya diharapkan mampu mewujudkan tujuan perusahaan untuk menjadi PT.TELKOM yang memang benar-benar sebagai kebanggaan masyarakat.

Oleh karena PT. TELKOM juga merupakan bagian integral dari masyarakat, maka dalam mencapai tujuannya ia juga perlu untuk melaksanakan tanggung jawab sosialnya. Selain karena ada tuntutan dari etika bisnis, tanggung jawab sosial itu muncul dari visi mereka yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan hasil terbaik bagi pelanggan karyawan, pemilik dan masyarakat lingkungan perusahaan.

Menurut perusahaan tanggung jawab sosial bagi PT. TELKOM disini merupakan sebagai kepedulian perusahaan terhadap kepentingan pihak-pihak lain secara lebih luas daripada sekedar kepentingan perusahaan belaka. Konsep sosial yang dimaksud dalam hal ini adalah para pihak yang

merasa berkepentingan terhadap bisnis perusahaan. Adapun yang termasuk pihak yang paling berkepentingan di sini antara lain; karyawan, konsumen, masyarakat sekitar dan pemerintah.

Dengan konsep tanggung jawab sosial dan moral perusahaan berarti perusahaan bertanggung jawab atas tindakan dan kegiatan bisnisnya yang mempunyai pengaruh atas orang-orang tertentu, masyarakat serta lingkungan di mana perusahaan itu beroperasi.

Mengacu pada kenyataan, bahwa perusahaan adalah badan hukum yang dibentuk manusia dan terdiri dari manusia. Ini menunjukkan bahwa sebagaimana halnya manusia tidak bisa hidup tanpa orang lain. Demikian pula PT. TELKOM sebagai lembaga yang dibentuk oleh manusia tidak bisa beroperasi dan memperoleh keuntungan tanpa pihak lain. Ini menuntut agar perusahaan dalam hal ini PT. TELKOM perlu dijalankan dengan tetap bersikap tanggap, peduli dan bertanggung jawab atas hak dan kepentingan banyak pihak lainnya. Lebih dari itu, perusahaan sebagai bagian integral dari masyarakat yang lebih luas, perlu pula ikut memikirkan dan menyumbangkan sesuatu yang berguna bagi kepentingan hidup bersama dalam masyarakat.

Menurut perusahaan agar kegiatan yang dilakukan mencapai sasaran yang tepat dan optimal maka disusunlah program tanggung jawab sosial perusahaan. Pelaksanaan dari tanggung jawab sosial perusahaan adalah sebagai proses penguraian dari strategi dan kebijakan yang telah digariskan oleh para manajer puncak. Kegiatan tersebut diaplikasikan melalui pengembangan program dan prosedur yang dipimpin oleh manajer tingkat menengah, sedangkan pelaksana kegiatan tersebut di lapangan adalah manajer tingkat bawah.

Adapun program tanggung jawab sosial perusahaan PT.TELKOM KANDATEL Jember pada periode tahun 1999-2000 adalah sebagai berikut:

1. Bidang sumber daya manusia
  - lapangan pekerjaan
  - rencana kesehatan
  - imbalan yang adil
  - kesejahteraan
  - pendidikan
2. Bidang prasarana fisik  
Yaitu penyediaan sarana/jaringan untuk kepentingan masyarakat banyak.
3. Bidang produk  
Yaitu jasa, keamanan dan informasi.
4. Taat Hukum  
Mentaati peraturan-peraturan yang mengikat perusahaan.
5. Keterlibatan sosial  
Pendanaan kegiatan-kegiatan sosial.
6. Keuntungan  
Pihak perusahaan, konsumen, karyawan dan masyarakat.

### 3.2 Keterlibatan Sosial Perusahaan Dalam Kegiatan-Kegiatan Yang Berguna Bagi Kepentingan Masyarakat

Pada dasarnya sebuah perusahaan itu berlangsung dalam lingkungan sosial yang mendukung kelangsungan dan keberhasilan bisnisnya. Perusahaan dan karyawannya merupakan bagian integral dari masyarakat. Oleh karena itu hal ini mempunyai implikasi etis bahwa perusahaan mempunyai kewajiban sosial untuk memperbaiki lingkungan sosialnya ke arah yang lebih baik. Dengan semakin baik lingkungan sosial yang ada maka dengan sendirinya akan ikut mempengaruhi iklim bisnis perusahaan tersebut.

## Digital Repository Universitas Jember

Sebagai salah satu bentuk dan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, PT.TELKOM KANDATEL Jember juga melibatkan dirinya dalam kegiatan sosial yang terutama dimaksudkan untuk membantu memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diungkapkan oleh bapak Irianto. Jadi, tanggung jawab sosial itu terutama terwujud dalam bentuk ikut melakukan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Dengan keterlibatan dalam berbagai kegiatan sosial perusahaan telah memperlihatkan komitmen moralnya untuk tidak melakukan bisnisnya dengan merugikan masyarakat luas. Dengan keterlibatan sosial sosial merupakan suatu nilai yang positif bagi perkembangan dan kelangsungan perusahaan itu dalam jangka panjang. Dengan demikian akan tercipta citra positif di mata masyarakat mengenai perusahaan itu.

Kegiatan-kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh PT TELKOM KANDATEL Jember kepada masyarakat adalah meliputi:

a. Iman Budaya dan Olah raga (IBO)

Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Kaimun, menyatakan bahwa IBO merupakan suatu kegiatan yang dibudayakan oleh PT. TELKOM untuk pembinaan terhadap iman, budaya dan olah raga yang dilakukan oleh karyawan dan keluarga beserta masyarakat secara keliling dan berkesinambungan. Ide pelaksanaan IBO karena perusahaan memandang bahwa karyawan adalah sebagai makhluk sosial perlu untuk ditingkatkan kerohaniannya, budayanya dan jasmaninya. Mereka tidak hanya dituntut untuk bekerja mereka juga perlu untuk berbuat sosial kepada masyarakat di mana mereka berada. Wujud dari IBO ini nyata dari kepedulian sebagai bagian integral dari masyarakat atas kemajuan masyarakat tersebut

Menurutnya juga Pelaksanaan IBO ini dilakukan secara berkesinambungan yaitu satu bulan sekali berkeliling dari rumah ke rumah

karyawan dengan mengundang para keluarganya beserta tetangga mereka. Disamping itu juga dilaksanakan kegiatan keagamaan tiga bulan sekali di kantor.

Pembagian IBO yaitu :

(1) Iman.

Yaitu mengadakan pembinaan terhadap kerohanian para karyawan dengan mengadakan santapan rohani untuk semua agama menurut agamanya masing-masing. Untuk kegiatan agama ini dibentuk dalam kelompok rayon sesuai dengan agama masing-masing yaitu rayon Islam, rayon kristen dan rayon Hindu. Dengan adanya pengajian-pengajian ini diharapkan mereka dapat berbuat sosial terhadap para masyarakat di mana mereka berada dan dapat bersama-sama meningkatkan iman dan taqwa.

(2) Budaya

Yaitu pembinaan terhadap budaya yang ada di daerah mereka. Mereka dapat mengembangkan budaya-budaya bersama-sama dengan masyarakat. Budaya yang dimaksud yaitu mengenai kesenian-kesenian, misalnya hadrah, band, kulintang.

(3) Olahraga

Yaitu mengadakan pembinaan terhadap olah raga yang ada di daerah tersebut. Misalnya volly ball, tenis meja, bulu tangkis, basket dan lain sebagainya. Pembinaan ini dilakukan dengan mengadakan pertandingan persahabatan.

b. Badan Amil Zakat Infak dan Wakaf (BAZISKAF)

BAZISKAF adalah suatu badan yang dibentuk oleh PT. TELKOM untuk menangani zakat. BAZISKAF ini khusus mereka para karyawan muslim.

Menurut salah seorang informan karyawan perusahaan yaitu bapak kafin, menyatakan bahwa latar belakang dibentuknya BAZISKAF ini adalah karena ada tuntutan dari agama Islam yang mereka sudah mampu atau berkecukupan. Dan selain itu perusahaan merasa terpanggil untuk memberikan kecukupan dan hidup kewajaran sesama manusia yang membutuhkan lagi kekurangan atau paling tidak turut meringankan bebannya.

Sudah sangat jelas bahwa kemiskinan, kebodohan dan kemelaratan mengakibatkan tingginya kesenjangan sosial dan ternyata hal itu banyak dituduhkan sebagai biang kejahatan, kekisruhan dan instabilitas. Melihat hal seperti itu semuanya harus segera dikikis habis paling tidak diminimalkan keberadaannya. Untuk mengikis habis dari meminimalkan kemiskinan, kemelaratan dan lainnyatidak ada jalan lain kecuali umat Islam umumnya dan segenap keluarga besar muslim PT.TELKOM khususnya untuk segera memobilisasi dana, zakat dan infaq. Sehingga untuk mewujudkan hal ini dibentuklah BAZISKAF sebagai salah satu upaya untuk pemberdayaan potensi zakat, infaq yang perlu dikelola dan dibenahi secara profesional, untuk mengoptimalkan pemberdayaannya. Sehingga akan memberikan hasil yang bertambah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan umum dan memperkuat posisi ekonominya

Jadi, BAZISKAF merupakan salah satu solusi untuk mengatasi kesenjangan karenanya ada tuntutan pengelolaan yang penuh amanah efisien dan efektif, sebab menurut perusahaan zakat bukanlah sekedar solusi sementara melainkan bertujuan untuk meningkatkan posisi seseorang menjadi lebih sejahtera sebagaimana diungkapkan oleh bapak Kafin.

Pelaksanaan dari pengumpulan dana zakat ini berasal dari hasil profesi para karyawan dan karyawan PT TELKOM tersebut. Yakni diambilkan dari

gajinya setiap bulan dan dikumpulkan melalui BAZISKAF. Dengan demikian para pegawai yang akan berzakat tidak lagi susah baik dalam menghitung besarnya maupun pembayarannya. Sasaran subyek zakat adalah para pegawai muslim TELKOM dan para keluarga pegawai.

Adapun jenis-jenis pengeluaran BAZISKAF zakat ini oleh perusahaan digolongkan menjadi 3 bagian yaitu:

- (a) Investasi bentuk pinjaman tanpa bunga dan bentuk pembayaran SDM yaitu berupa pelatihan ketrampilan, bimbingan usaha dan bea siswa
- (b) Modal kerja usaha
- (c) Bantuan yang bersifat konsumtif misalnya bantuan kepada orang-orang yang terkena musibah.

Berdasarkan dari data yang diperoleh perusahaan telah memberikan bantuan untuk kegiatan sosial religi untuk pembangunan dan pengembangan masjid, musholla, pondok pesantren, yayasan dan panti asuhan. Sifat kegiatan ini adalah bersifat temporer, sesuai permintaan masyarakat.

Menurut bapak Kafin juga, bahwa selain perusahaan itu membantu dalam pembangunan dan pengembangan pondok pesantren, yayasan dan yatim piatu, ia juga memberikan bantuan bea siswa kepada siswa SD, SMTP, SMU yang kurang mampu dan berprestasi baik. Tujuan dari bantuan bea siswa ini agar mereka para siswa dapat melanjutkan sekolahnya dan mereka lebih bersemangat dalam mengembangkan prestasi yang dimilikinya.

### c. Donor darah

Selain kegiatan di atas perusahaan juga melakukan kegiatan donor darah. Sebagaimana diungkapkan oleh informan perusahaan yaitu bapak Kaimun mengatakan bahwa kegiatan donor darah ini diambilkan dari para karyawan yang memenuhi syarat kesehatan secara sukarela. Kegiatan donor

darah ini bekerjasama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) dan disumbangkan untuk PMI juga. Kegiatan ini dilaksanakan setiap 3 bulan sekali karena untuk menjaga keseimbangan kesehatan para karyawan. Untuk kegiatan donor darah ini langsung ditangani oleh bagian SDM.

#### d. Sumbangan bencana alam

Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Irianto, mengatakan bahwa sebagai salah satu wujud dari keterlibatan sosial perusahaan PT TELKOM KANDATEL Jember juga selalu memberikan bantuan pada korban bencana alam. Sebagaimana juga diungkapkan oleh beliau bahwa tujuan utama dari pelaksanaan sumbangan bencana alam ini adalah untuk membantu meringankan beban mereka dengan berupa menolong secara finansial kepada para korban bencana alam tersebut.

Kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan setiap ada kejadian bencana alam. Bantuan ini antara lain yaitu bantuan gempa bumi di Bengkulu dan gempa bumi di Sukabumi. Pelaksanaan dari pengumpulan dananya adalah diambilkan dari sumbangan para karyawan perusahaan yang telah dikoordinir.

#### e. TELKOM Peduli

TELKOM peduli juga dilaksanakan oleh perusahaan. Menurut salah seorang informan dari masyarakat yaitu bapak Mahudi menyatakan bahwa TELKOM Peduli ini merupakan suatu kegiatan pembagian sembako pada masyarakat yang miskin di sekitar perusahaan. Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Kaimun bahwa Ide dari TELKOM Peduli itu karena adanya realitas sosial dan ekonomi yang berkembang di masyarakat yakni pada saat krisis moneter yang pada saat itu merasa kesulitan dalam

memenuhi kebutuhan pangannya. Sehingga pada saat itu TELKOM sebagai bagian integral dari masyarakat merasa terpanggil dan peduli terhadap masyarakat sekitar perusahaan yang masih berada dibawah garis kemiskinan.

Kegiatan pembagian sembako ini TELKOM ini bekerja sama dengan pemerintah setempat yaitu ketua RT untuk mendata mereka yang sangat membutuhkan. Adanya pendataan ini diharapkan mereka yang benar-benar membutuhkan dapat tersentuh.

f. Sunatan massal

Kegiatan sunatan massal ini juga dilakukan oleh perusahaan sebagai bukti bahwa perusahaan peduli terhadap lingkungannya. Menurut salah seorang informan karyawan perusahaan yaitu bapak Kaimun mengatakan bahwa sunatan massal ini diorientasikan kepada anak yatim piatu dan anak-anak yang kurang mampu. Proses pencarian datanya yaitu dengan mencari di yayasan yatim piatu dan masyarakat sekitar perusahaan yang kurang mampu dan jika masih kurang maka ditawarkan kepada anak karyawan yang kurang mampu

Kegiatan sunatan massal ini biasanya dilakukan bersamaan dengan peringatan hari-hari besar Islam. Dana untuk kegiatan sunatan massal ini diambilkan dari sumbangan karyawan perusahaan, dana BAZISKAF, keluarga karyawan dan persatuan istri karyawan (Dharma wanita) yang dihimpun oleh BAZISKAF. Dari kegiatan ini diharapkan perusahaan dapat meringankan beban mereka dan perusahaan akan memperoleh persepsi yang baik dari masyarakat.

### 3.3 Keuntungan Ekonomis

Motiv untuk mencari keuntungan atau laba yang wajar adalah hal yang sangat penting. Hanya dengan membuat keuntungan itulah suatu perusahaan bisa berkembang dan memperbesar pelayanannya terhadap lebih banyak orang. Selain itu suatu usaha masih pula memberikan sumbangan ke masyarakat dengan membayar sebagian besar dari keuntungan dalam bentuk pajak. Dalam pengertian ini, maka seorang warga masyarakat adalah kewajiban usahawan untuk membuat keuntungan tersebut.

Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Kafin menyatakan bahwa hal yang paling pokok dari pemikiran bisnis adalah menyediakan produk yang berkualitas baik dengan harga yang wajar bagi konsumen. Hal ini merupakan keuntungan ekonomis yang layak diterima oleh konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus mencari terobosan-terobosan baru dalam pengembangan produk yang lebih canggih dan selalu mencari metode penjualan yang lebih efektif serta menawarkan pelayanan yang lebih baik. Pada saat yang sama, kita harus selalu membuat keuntungan. Dengan diraihnya keuntungan ekonomis ini PT. TELKOM KANDATEL Jember maka berarti ia dapat memberikan pelayanan terhadap produknya yang berupa jasa telekomunikasi itu dengan yang paling baik dan memuaskan. Karena jika perusahaan itu tidak dapat memperoleh keuntungan atau mengalami kerugian maka perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan.

Menurut perusahaan, yakni PT. TELKOM KANDATEL Jember bahwa keuntungan ekonomis yang diperoleh oleh perusahaan itu berasal dari sinergi positif atas berbagai aktifitas yang ada dalam perusahaan. Menurut perusahaan seluruh aktifitas dari bagian tersebut saling mendukung dan

mempengaruhi satu sama lain. Jadi terdapat kerja sama yang baik antar bagian dalam rangka pencapaian keuntungan ekonomis. Dalam rangka mencapai hal tersebut maka semua harus bertanggung jawab terhadap bagian tugasnya masing-masing. Meskipun secara faktual di lapangan dinas niaga yang berperan untuk mengkoordinir sebagai keuntungan ekonomis ini. Aktifitas-aktifitas dalam tubuh perusahaan yang menjalankan sinergi positif tersebut adalah:

- a. Aktivitas Manajemen keuangan
- b. Aktivitas Administrasi
- c. Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia
- d. Aktivitas Produksi
- e. Aktivitas Pemasaran
- f. Aktivitas Pemeliharaan alat produksi

Pelaksanaan untuk mencapai keuntungan ekonomis ini usahanya dikoordinir secara langsung oleh Dinas Niaga. Dinas Niaga ini juga menangani bagian marketing dari perusahaan. Bapak Kafin salah seorang informan perusahaan menyatakan bahwa untuk mencapai keuntungan ekonomis ini, bagian marketing melaksanakan bauran pemasaran yakni produk (product), harga (price), tempat (place) dan promosi (promotion). Selain itu juga melakukan strategi pemasaran. Kebijakan-kebijakan yang dihasilkan oleh bagian ini sebelum diaplikasikan dalam tataran praktis maka terlebih dahulu harus diajukan untuk dikonsultasikan dan disetujui oleh penanggung jawab perusahaan.

Sebagai upaya dalam meraih keuntungan ekonomis ini semua karyawan harus waspada agar keberhasilan yang tampak pada kinerja keuangan perusahaan, jaringan dan operasi tidak membuat seluruh jaringan lengah. Karena akan menghadapi paradigma baru di era global. Kemajuan

teknologi yang membuat telekomunikasi semakin mudah, simple, mobile dan multifungsi menuntut sumber daya manusia yang memiliki mobilitas yang tinggi. Dalam hal ini PT TELKOM lebih realistis dan obyektif dalam menilai diri sendiri, sehingga bentuk human error yang diakibatkan pemborosan waktu dan materi dapat dicegah.

Jadi, dalam upaya meraih keuntungan ekonomis ini maka harus selalu sadar biaya dengan mengurangi pengeluaran yang tidak perlu. Keuntungan tersebut hendaklah merupakan upaya yang tidak tak putus-putusnya dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya.

### 3.4 Memenuhi Aturan Hukum Yang Berlaku Dalam Masyarakat

PT. TELKOM KANDATEL Jember sebagai organisasi bisnis yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi dan informasi mempunyai nilai ekonomis yang tinggi, akan tetapi peran telekomunikasi tidak bisa lepas dari memenuhi harapan serta aspirasi dari orang banyak. Akibatnya PT. TELKOM KANDATEL Jember mempunyai fungsi sosial yang tinggi. Hal ini berarti bahwa TELKOM KANDATEL Jember tidak hanya semata-mata dimanfaatkan untuk memperoleh kepentingan komersial semata, tetapi lebih luas lagi ia mampu memberi manfaat dan hiburan bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari kegunaan produk-produk PT.TELKOM KANDATEL Jember yang dipakai dalam berbagai bidang. Termasuk bidang industri, bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pemerintahan dan bidang lainnya. Telekomunikasi adalah hal yang sangat penting dalam menunjang berbagai kehidupan. Telekomunikasi akan dapat membuat kegiatan-kegiatan menjadi efektif dan efisien.

Sebagai lembaga yang merupakan bagian integral dari masyarakat maka PT. TELKOM KANDATEL Jember ia dituntut paling sedikit memiliki

tanggung jawab sosial terhadap kegiatan usahanya. Bersamaan dengan itu TELKOM juga dituntut untuk memiliki kode etik tersendiri.

Berkaitan dengan salah satu lingkup tanggung jawab sosial perusahaan yaitu patuh dan hormat terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku kegiatan-kegiatan tersebut diwujudkan oleh perusahaan berupa mentaati segala peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang secara langsung mengikat dan membatasi ruang gerak dari sebuah perusahaan. Untuk kegiatan tersebut dilaksanakan dibawah dukungan bagian sistem informasi dan kesekretariatan yang juga bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan hukum dan perikatan.

Adapun kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam mentaati peraturan pemerintah ini oleh perusahaan diwujudkan secara nyata dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Membayar pajak penghasilan (Pph) pasal 25 setiap tahunnya

Pembayaran pajak ini berdasarkan Undang-undang no.7 tahun 1983 dirujuk dengan Undang-undang no. 10 tahun 1994. Pembayaran pajak penghasilan oleh pihak perusahaan yakni PT. TELKOM secara rutin setiap tahunnya.

- b. Membayar pajak pertambahan nilai (Ppn)

Setiap tahunnya perusahaan juga melaksanakan pemabayaran pajak pertambahan nilai secara rutin.

- c. Melaksanakan peraturan pemerintah menteri tenaga kerja RI Nomor. 02/MEN/1978

Untuk peraturan menteri tenaga kerja pemerintah di atas adalah mengenai kewajiban untuk melaksanakan hubungan kerja yang dilandasi oleh falsafah Hubungan Industrial Pancasila. Pelaksanaan tersebut diwujudkan dalam pembuatan peraturan perusahaan yang demokratis sehingga dapat

tercipta ketentraman dalam bekerja dan ketenangan dalam berusaha dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan kenaikan produksi atau produktivitas serta kelangsungan perusahaan.

Peraturan perusahaan tersebut berisi:

- 1) Bab I, tentang umum yang berisi
  - a) Pasal 1 tentang pengertian istilah
  - b) Pasal 2 tentang status dan penggolongan karyawan
  - c) Pasal 3 tentang hak dan kewajiban perusahaan
- 2) Bab II, tentang hubungan kerja dan masa percobaan yang berisi:
  - a) Pasal 4 tentang dasar penerimaan, penempatan dan mutasi karyawan
  - b) Pasal 5 tentang persyaratan umum dan penerimaan karyawan
  - c) Pasal 6 tentang masa percobaan
  - d) Pasal 7 tentang penempatan karyawan
- 3) Bab III, tentang tata tertib kerja perusahaan
  - a) Pasal 8 tentang hari kerja, waktu kerja dan waktu istirahat
  - b) Pasal 9 tentang lingkungan hidup, keselamatan dan kesehatan kerja (K3)
  - c) Pasal 10 tentang etika kerja
  - d) Pasal 11 tentang istirahat mingguan dan hari libur resmi
  - e) Pasal 12 tentang cuti tahunan
  - f) Pasal 13 tentang istirahat dan cuti hamil
  - g) Pasal 14 tentang larangan-larangan bagi karyawan
  - h) Pasal 15 tentang pelanggaran tata tertib yang dapat mengakibatkan pemutusan hubungan kerja
- 4) Bab IV, tentang pengupahan yang berisi
  - a) Pasal 16 tentang pengertian upah
  - b) Pasal 17 tentang sistem pengupahan

- c) Pasal 18 tentang struktur
  - d) Pasal 19 tentang ijin meninggalkan pekerjaan dengan mendapat upah
  - e) Pasal 20 tentang ijin meninggalkan pekerjaan tanpa mendapat upah
  - f) Pasal 21 tentang upah selama diskorsing
  - g) Pasal 22 tentang upah selama sakit
  - h) Pasal 23 tentang tunjangan hari raya keagamaan
  - i) Pasal 24 tentang belajar/rekreasi dan olah raga
- 5) Bab V, Tentang Jaminan Sosial yang Berisi:
- a) Pasal 25 tentang perawatan dan pengobatan
  - b) Pasal 26 tentang asuransi sosial tenaga kerja
  - c) Pasal 27 tentang tunjangan kematian bukan oleh karena kecelakaan kerja
  - d) Pasal 28 tentang tunjangan kecelakaan kerja
  - e) Pasal 29 tentang bersalin
  - f) Pasal 30 tentang program KB di perusahaan
  - g) Pasal 31 tentang keagamaan
  - h) Pasal 32 tentang pemberian surat peringatan
  - i) Pasal 33 tentang mangkir
  - j) Pasal 34 tentang skorsing
  - k) Pasal 35 tentang Pemutusan hubungan kerja
  - l) Pasal 36 tentang Penyelesaian keluhan kesah karyawan
- 6) Bab VI, tentang lain-lain yang berisi:
- a) Pasal 37 tentang perjalanan dinas
  - b) Pasal 38 tentang pemindahan
  - c) Pasal 39 tentang aturan peralihan
  - d) Pasal 40 tentang penutup.

d. Melaksanakan Undang-undang perlindungan konsumen tahun 1999

Yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen.

Peraturan undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para usaha tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas. Pelaksanaan tersebut oleh PT.TELKOM diwujudkan dalam bentuk pelayanan perusahaan yang memuaskan. Bagi perusahaan pelayanan pada konsumen adalah yang terbaik. Sehingga dengan demikian akan tercipta suatu suasana yang adil dan hubungan yang harmonis dalam berusaha dengan memuaskan kedua belah pihak.

### 3.5 Hormat Pada Hak Dan Kepentingan Stakeholder

Pemikiran manajemen telah lama mengalami pergeseran paradigma, yaitu dari paradigma shareholder ke paradigma stakeholder. Untuk paradigma shareholder, orientasinya tertuju kepada shareholder atau pemegang saja. Manajemen mendapatkan mandat dari pemegang saham untuk mengelola perusahaannya. Oleh karena itu ia harus bertanggung jawab kepada pemegang saham. Manajemen dalam paradigma shareholder bertugas menjalankan dan mengembangkan usaha dengan baik dan tolok ukur kebaikannya adalah keuntungan yang dapat diberikan kepada pemegang saham. Dengan demikian tanggung jawab manajemen adalah mendatangkan profit yang sebesar-besarnya, sehingga dapat menyenangkan hati pemegang saham.

Sedangkan dalam paradigma stakeholder, manajemen dihadapkan pada banyak pihak yang masing-masing tidak dapat dianggap sepele. Stakeholder menurut pihak perusahaan adalah mereka semua yang mempunyai kepentingan dalam operasinya sebuah perusahaan. Jadi, yang kepentingannya tersentuh secara langsung maupun tidak langsung oleh kebijakan perusahaan yang bersangkutan. Paradigma stakeholder ini menegaskan bahwa semua kalkulasi dan kebijakan produksi yang hanya memperhatikan laba langsung adalah salah dan bukan termasuk dalam bisnis yang etis. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kepentingan semua pihak yang secara nyata berkepentingan dalam usaha bukan saja tuntutan etika bisnis, melainkan jaminan terbaik agar perusahaan dalam jangka panjang dapat terus berkembang dengan baik. Dengan memperhatikan terhadap mereka maka akan muncul persepsi dan kesan-kesan yang ditangkap oleh masyarakat mengenai perusahaan itu. Adanya perhatian yang baik pada masyarakat hal ini akan bisa menimbulkan rasa memiliki oleh masyarakat dan ikut menjaga dan memelihara terhadap perusahaan yang bersangkutan. Dengan adanya persepsi yang baik maka citra perusahaan perusahaan diharapkan akan baik.

PT. TELKOM KANDATEL Jember ini untuk melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial yang dalam lingkup ini dilakukan secara bersama-sama antara seluruh pihak anggota internal perusahaan. Aspek kebersamaan ini meliputi ide, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sampai dengan evaluasi kegiatan.

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan sesuai dengan arah yang telah ditentukan oleh pihak Kakandatel selaku penanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan. Sedangkan pengaplikasiannya di lapangan diserahkan secara menyeluruh kepada bawahannya. Meskipun pencapaian berhasil

tidaknya kegiatan ini diwakilili oleh pihak manajemen, namun kenyataannya adalah tanggung jawab mereka bersama dengan porsi yang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk lebih jelasnya dalam pelaksanaan, maka hal ini akan kami pilah-pilah sesuai dengan macam stakeholdernya.

### 3.5.1 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Karyawan

Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Irianto menyatakan bahwa perusahaan semakin menyadari bahwa karyawan bukanlah tenaga yang siap untuk dieksploitasi demi memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya justru sebaliknya karyawan semakin dianggap sebagai subjek utama dari bisnis satu perusahaan yang sangat menentukan berhasil tidaknya sebuah perusahaan.

Perusahaan juga melihat bahwa karyawan adalah orang-orang profesional yang tidak mudah untuk digantikan karena mengganti seorang tenaga profesional akan sangat merugikan baik dari segi finansial, waktu, energi, irama kerja perusahaan, team work momentum dan seterusnya. Oleh karena itu yang paling ideal bagi perusahaan adalah bagaimana menjaga dan mempertahankan tenaga kerja profesional yang ada daripada membiarkan karyawan yang profesional itu pergi setiap saat. Oleh karena itu perusahaan selalu memperhatikan hak dan kepentingan para karyawan dengan sebaik-baiknya serta berusaha menjaga agar mereka betah di perusahaan tersebut. Termasuk dalam usaha tersebut adalah memberi upah yang adil, penghargaan yang baik, sikap yang baik, suasana kerja yang baik, perlakuan yang adil dan fair kepada karyawan atas dasar-dasar yang rasional dan obyektif. Dengan perlakuan yang seperti itu perusahaan akan memperoleh keuntungan dengan memperlakukan karyawan secara baik dan etis.

Menurut beliau juga, bagi PT.TELKOM karyawan merupakan aset bagi perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan itu karyawan adalah pemeran utama. Jadi perusahaan harus mempunyai tanggung jawab kepada karyawan untuk memenuhi hak-hak dan kepentingan yang dimiliki oleh karyawan.

Penghargaan dan jaminan terhadap hak dan kepentingan para karyawan merupakan salah satu penerapan dari prinsip keadilan dalam bisnis. Dalam hal ini keadilan menuntut agar semua karyawan diperlakukan sesuai dengan haknya dan kepentingannya masing-masing. Baik sebagai pekerja maupun sebagai manusia, mereka tidak boleh dirugikan dan perlu diperlakukan secara sama tanpa diskriminasi yang tidak rasional. Karena pelaksanaan dan penegakan keadilan, sangat menentukan praktek bisnis yang baik dan etis, maka hal ini berarti bahwa pengakuan, penghargaan dan jaminan atas hak karyawan sangat mempengaruhi atau menentukan baik dan etisnya praktek bisnis perusahaan tersebut.

Bisnis modern yang penuh dengan persaingan ketat, perusahaan semakin menyadari bahwa pengakuan, penghargaan dan jaminan atas hak-hak karyawan akan sangat menentukan kesehatan dan kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan karena jaminan atas hak-hak pekerja akhirnya berpengaruh langsung secara bertambah atas sikap, komitmen, loyalitas, produktifitas dan akhirnya kinerja karyawan. Pengakuan, penghargaan dan jaminan atas hak dan kepentingan karyawan semakin disadari sebagai faktor yang menentukan kelangsungan dan keberhasilan bisnis perusahaan tersebut.

Beberapa hak karyawan yang dianggap mendasar dan harus dijamin diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan hubungan industrial pancasila.

Adapun hak-hak yang harus diterima oleh karyawan itu adalah disebutkan sebagai berikut:

a. Hak atas pekerjaan

Menurut perusahaan, hak atas pekerjaan merupakan suatu hak asasi manusia. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dasar dari PT. TELKOM yaitu untuk memberantas pengangguran dengan cara mempekerjakan orang dalam perusahaannya. Pengangguran merupakan suatu nilai yang harus diberantas karena bertentangan dengan harkat dan martabat manusia. Oleh karena itu persoalan pengangguran bukan sekedar persoalan ekonomi atau kehidupan ekonomi, melainkan juga berkaitan dengan eksistensial yakni keberadaan manusia sebagai manusia. Bisa dipahami bahwa pengangguran lalu menjadi situasi yang menekan dan membelenggu bukan karena soal ekonomi melainkan juga karena melahirkan situasi yang tidak manusiawi yang terungkap dalam berbagai gejala psikologi yang memprihatinkan. Selain itu hak ini berkaitan pula dengan hak atas hidup yang layak. Hanya dengan dan melalui kerja manusia dapat hidup secara layak sebagai manusia.

b. Hak atas imbalan yang adil

Hak atas imbalan yang adil merupakan hak legal yang diterima dan dituntut seseorang sejak ia mengikat diri untuk bekerja pada suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan memandang bahwa setiap karyawan yang dimiliki perusahaan berhak untuk mendapatkan upah yang sebanding dengan tenaga yang telah disumbangkan kepada perusahaan. Perwujudan dari pemberian hak atas imbalan yang adil kepada karyawan ini didasarkan pada level mereka sesuai dengan pendidikan dan kinerja yang telah mereka capai.

c. Hak atas perlindungan kesehatan

Hak atas perlindungan terhadap kesehatan para karyawannya dalam bisnis modern sekarang ini dianggap sangat penting. Adapun dasar dari hak atas perlindungan kesehatan dan keamanan kerja adalah hak atas hidup. Jadi, hak inipun dianggap sebagai salah satu hak asasi manusia. Setiap manusia mempunyai hak asasi atas kehidupan dan tidak seorangpun yang mencabutnya. Oleh karena itu perusahaan mempunyai kewajiban moral untuk memberikan hak ini. Dengan kesehatan yang terjamin ini para karyawan akan bekerja dengan giat pula.

Adapun untuk memenuhi hak karyawan yang berupa hak atas kesehatan ini, perusahaan memberikan jaminan mereka (karyawan) berupa asuransi jiwa dan mempunyai dokter kontrak. Bapak Irianto salah seorang informan perusahaan menyatakan bahwa dokter kontrak ini diadakan guna untuk menjamin kesehatan para karyawan TELKOM. Untuk pengobatan kesehatan itu mereka tidak dipungut biaya, karena perusahaan menganggap bahwa itu adalah kewajiban perusahaan, kecuali mereka melakukan penggantian. Selain ada dokter kontrak yang disediakan perusahaan juga menyediakan sarana olah raga. Sarana olah raga ini dimaksudkan agar mereka para karyawan itu tidak hanya melaksanakan pekerjaannya saja, tetapi mereka juga perlu diperhatikan kesehatannya. Dan perusahaan juga mempunyai program wajib untuk kesehatan ini yaitu setiap hari jumat para karyawan harus mengikuti Senam kesegaran jasmani (SKJ). Keikutsertaan mereka dalam SKJ ini oleh perusahaan akan dimasukkan dalam kedisiplinan mereka.

d. Hak untuk memperoleh dan meningkatkan kesejahteraan

Menurut perusahaan bahwa para karyawan sangat perlu untuk dijamin kesejahterannya. Karena setiap manusia sangat mendambakan untuk mendapatkan hidup yang sejahtera. Dengan mendapatkan kesejahteraan yang diperoleh mereka diharapkan dapat bekerja lebih giat.

Perwujudan dari pemberian kesejahteraan ini oleh perusahaan diwujudkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut:

1). Program perumahan

Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Irianto bahwa program perumahan ini merupakan salah satu dari program untuk meningkatkan kesejahteraan para karyawan. Program perumahan ini oleh perusahaan ditawarkan kepada para karyawan dengan pembayaran secara diangsur. Untuk daerahnya hal itu tergantung dari karyawannya sendiri. Pembayaran perumahan ini dilakukan 2 tahun 1 kali. Tujuan dari program ini adalah agar dapat meringankan para karyawan.

2) Rekreasi

Bapak Irianto mengatakan bahwa perusahaan juga mengadakan program rekreasi. Program ini diberikan kepada seluruh karyawan. Untuk pelaksanaannya adalah setiap tahun satu kali. Untuk tempatnya diserahkan kepada karyawan. Jika mereka tidak mengambil jatah ini maka oleh perusahaan akan diberikan dalam bentuk uang. Tujuan dari program ini adalah agar mereka bisa melaksanakan refreasing, yang tidak hanya dituntut dengan tugas mereka sehingga mereka pikiran mereka dapat segar kembali. Jadi perusahaan tidak hanya semata-mata mengambil keuntungan saja tetapi juga memberikan kesempatan yang sama kepada para karyawan.

### 3) Program BINROH

Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Kaimun, mengatakan bahwa Program BINROH ini adalah suatu program pembinaan rohani khususnya untuk semua karyawan. Untuk program ini antara lain yaitu santapan rohani atau pengajian setiap tiga bulan sekali dan program seleksi untuk haji untuk agama Islam. Perusahaan disini memberikan kesempatan naik haji kepada karyawan muslim. Menurut perusahaan mereka para karyawan muslim berhak untuk memperoleh kesejahteraan dengan mendapat kesempatan untuk melaksanakan ibadah haji. Untuk memperoleh kesempatan naik haji ini dilakukan melalui seleksi yaitu dengan diadakan test kepada calon peserta jemaah haji secara tertulis dan lisan. Selain program naik haji perusahaan juga mengadakan bimbingan rohani setiap 3 bulan sekali yang diadakan di perusahaan. Pengadaan santapan rohani Islam ini diikuti oleh semua karyawan dan karyawati beserta keluarga dan para pensiunan.

Untuk agama Kristen/Katolik ada seleksi juga untuk melakukan kunjungan ke tempat-tempat sejarah agama Kristen/Katolik yakni seperti ke Yerussalam, Roma dan lain-lain. Sedangkan untuk karyawan agama Hindu juga ada seleksi untuk berkunjung dan beribadah ke India.

Dengan diadakannya BINROH ini perusahaan dapat memberikan kesempatan kepada mereka suatu kesejahteraan rohani yaitu dapat meningkatkan iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

### 4) Dana Pensiun

Menurut perusahaan untuk memenuhi hak karyawan dalam kesejahteraannya ia juga memberikan dana pensiun kepada para karyawan. Dana pensiun ini diberikan ketika mereka sudah memasuki masa pensiun. Dana ini dimaksudkan agar mereka yang sudah tidak

bekerja lagi di situ tetap mendapatkan kesejahteraan dan hal ini merupakan juga rasa terima kasih dan hormat perusahaan kepada para karyawan yang pernah bekerja di situ.

e. Hak untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan

Menurut bapak Irianto menyatakan bahwa karyawan sebagai aset perusahaan mereka sangat berhak untuk memperoleh hak dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya. Mereka berhak untuk mengembangkan ketrampilan yang dimilikinya. Oleh karena itu perusahaan juga memberikan fasilitas-fasilitas yang ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para karyawan. Adapun fasilitas-fasilitas yang diberikan itu antara lain:

1) Seminar

Menurut perusahaan karyawan juga mempunyai hak untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan. Oleh karena itu perusahaan mengikutkan mereka dalam acara seminar. Dengan diikutsertakan dalam seminar diharapkan mereka dapat bertambah wawasan, ketrampilan dan pengetahuannya.

2) Pendidikan

Sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan para karyawan, perusahaan mengadakan memberikan pendidikan kepada karyawan dengan menyekolahkan yang lebih tinggi. Untuk pendidikan bisa D3, D2, S1, S2 dan S3. Untuk Bisa mengikuti pendidikan yang lebih tinggi ini mereka harus memiliki prestasi dan harus diseleksi dahulu. Jadi walaupun mereka bekerja mereka juga mempunyai hak untuk belajar lagi. Dengan pendidikan yang lebih tinggi mereka akan mempunyai pengetahuan yang lebih.

### 3) Training

Menurut bapak Irianto menyatakan bahwa training merupakan sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para karyawan yang sangat diperlukan perusahaan. Para karyawan dalam 1 tahunnya minimal harus melaksanakan pelatihan selama 20 hari. Program pelatihan tersebut dikelola oleh PUSDIKLAT TELKOM dan yayasan Pendidikan TELKOM yang didirikan sendiri oleh PT.TELKOM. Dengan training diharapkan agar mereka dapat lebih terampil dan berprestasi sesuai dengan keahilannya. Bagi perusahaan ketrampilan tersebut perlu untuk dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas kerja dari karyawan tersebut disamping juga agar para karyawan lebih terspesialisasi.

### 4) Perpustakaan

Untuk menambah pengetahuan itu perusahaan juga memberikan fasilitas perpustakaan. Perpustakaan ini bisa digunakan oleh semua karyawan yang membutuhkan.

Aktivitas-aktivitas yang tersebut di atas diimplementasikan sebagai upaya hormat pada hak dan kepentingan para karyawan. Karena menurut perusahaan para karyawan adalah subyek dari perusahaan mereka harus dihormati hak dan kepentingannya. Baik tidaknya suatu perusahaan tersebut juga tergantung pada kinerja karyawan. Kepuasan para pelanggan juga tergantung pada pelayanan para karyawan. Dengan perlakuan yang seperti disebutkan di atas berarti perusahaan telah melakukan tanggung jawab sosialnya kepada karyawan, yang berarti perusahaan telah melakukan etika bisnis yang tidak hanya bertujuan untuk memperoleh keuntungan semata. Adapun yang mengelola dan menangani hak dan kepentingan para karyawan dengan kegiatan-kegiatannya adalah dilaksanakan oleh bagian sumber daya manusia.

### 3.4.2 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Konsumen

Perusahaan apapun bidangnya konsumen adalah hal yang sangat penting. Yang dimaksud konsumen dalam PT. TELKOM di sini adalah mereka yang berlangganan pada TELKOM. Menurut Informan perusahaan yaitu bapak Kafin mengatakan, bahwa konsumen adalah mitra perusahaan yang sangat penting pula. Karena itu mereka harus dipenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang memuaskan. Karena kesetiaan para pelanggan sangat menentukan kelangsungan perusahaan. Oleh karena itu adalah hal yang sangat wajar bagi perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawab sosialnya pada konsumen dengan memenuhi terhadap hak dan kepentingannya. Dengan adanya tanggung jawab ini konsumen bisa mengetahui bagaimana perlakuan perusahaan itu terhadap para konsumennya, sehingga akan tercermin suatu nilai yang positif bagi perusahaan tersebut. Dengan citra yang positif tersebut akan menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang. Menurut beliau juga bahwa salah satu bentuk tanggung jawab sosial PT. TELKOM KANDATEL Jember kepada konsumennya adalah melakukan seluruh aktivitas (bisnisnya) dengan tetap memperhatikan hak dan kepentingan para konsumennya yaitu para pengguna dan pelanggan jasa PT. TELKOM tersebut. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan berkaitan dengan upaya secara langsung agar para pengguna jasa itu dapat semakin dekat dengan perusahaan sehingga mereka dapat menjadi merasa memiliki perusahaan. Jadi, upaya pembinaan hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen PT. TELKOM KANDATEL Jember tidak hanya saat pembelian pertama kali saja. Jika maksud ini berhasil maka para konsumen utamanya para penyalur yang memakai produk TELKOM itu dapat menjadi corong perusahaan di tengah-tengah masyarakat, baik dalam pengertian promosi maupun untuk melindungi misi bisnis dalam jangka panjang.

Dalam rangka memenuhi atau melayani para pelanggan atau konsumen ini ditangani oleh fungsi bagian Niaga, bagian Unit Layanan Umum dan Call Center. Jadi ketiga bagian inilah yang sangat berhubungan dengan para konsumen.

Menurut salah seorang informan perusahaan yang lain yaitu bapak Hery mengatakan bahwa konsumen sebagai pengguna produknya maka ia mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi sebagai berikut:

#### 1. Hak untuk mendapat informasi

Para pelanggan dan pengguna jasa telekomunikasi dan informasi ini harus diberi informasi yang benar dan akurat tentang produk TELKOM dan pemanfaatannya.

#### 2. Hak untuk memilih

Para konsumen atau pelanggan PT.TELKOM di sini bebas untuk memilih produk yang mereka sukai sesuai dengan kebutuhannya. Mereka tidak dipaksakan untuk membeli produk tertentu.

#### 3. Hak atas keselamatan produk

Para konsumen atau pelanggan PT.TELKOM harus dijamin keselamatan akan produk (jasa) yang telah dikonsumsi. Produk berupa jasa yang telah didapatkan itu harus berkualitas.

#### 4. Hak untuk di dengar

Para pelanggan mereka juga mempunyai hak untuk didengarkan keluhannya oleh perusahaan. PT TELKOM di sini membuka pelayanan pengaduan para konsumen jika mereka mengalami kerusakan atau kesulitan teleponnya. Sehingga mereka akan merasa mendapatkan simpati dan perhatian penuh dari perusahaan.

Menurutnya dari hak-hak yang telah disebutkan di atas, maka kegiatan-kegiatan untuk hormat pada hak dan kepentingan konsumen oleh perusahaan

diimplementasikan dalam pelayanan-pelayanan yang diberikan. Adapun bentuk dari pelayanan-pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

## 1. Layanan Pra Jual

### a. Penyedia jaringan

Maksudnya perusahaan menyediakan infrastruktur yang disesuaikan dengan permintaan para calon konsumen

### b. Informasi Pasang Baru

PT. TELKOM KANDATEL Jember di sini memberikan informasi-informasi tentang tersedianya fasilitas-fasilitas yang dimiliki dan bagaimana cara mendapatkannya. Selain juga dijelaskan tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan fasilitas tersebut. Dengan informasi pasang baru ini konsumen akan lebih faham mengenai produknya dan mudah untuk mendapatkannya. Sehingga mereka tidak akan merasa keliru untuk menentukan pilihannya.

### c. Informasi Produk dan Manfaat

PT. TELKOM KANDATEL Jember di sini memberikan informasi mengenai produk-produk dan manfaat-manfaatnya kepada pelanggan dalam memilih suatu fasilitas telekomunikasi yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Hal dilakukan dengan cara temu pelanggan, brosur yang dikirim ke alamat pelanggan.

## 2. Layanan Penjualan

### a. Pasang Baru Fasilitas Telekomunikasi

Untuk layanan pasang baru telepon di sini melalui kantor pelayanan TELKOM. Layanan pasang baru ini dilakukan melalui fasilitas telemarketing 147 atau dengan fasilitas kirim balik/mail order.

Dalam rangka memenuhi atau melayani para pelanggan atau konsumen ini ditangani oleh fungsi bagian Niaga, bagian Unit Layanan Umum dan Call Center. Jadi ketiga bagian inilah yang sangat berhubungan dengan para konsumen.

Menurut salah seorang informan perusahaan yang lain yaitu bapak Hery mengatakan bahwa konsumen sebagai pengguna produknya maka ia mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi sebagai berikut:

#### 1. Hak untuk mendapat informasi

Para pelanggan dan pengguna jasa telekomunikasi dan informasi ini harus diberi informasi yang benar dan akurat tentang produk TELKOM dan pemanfaatannya.

#### 2. Hak untuk memilih

Para konsumen atau pelanggan PT.TELKOM di sini bebas untuk memilih produk yang mereka sukai sesuai dengan kebutuhannya. Mereka tidak dipaksakan untuk membeli produk tertentu.

#### 3. Hak atas keselamatan produk

Para konsumen atau pelanggan PT.TELKOM harus dijamin keselamatan akan produk (jasa) yang telah dikonsumsi. Produk berupa jasa yang telah didapatkan itu harus berkualitas.

#### 4. Hak untuk di dengar

Para pelanggan mereka juga mempunyai hak untuk didengarkan keluhannya oleh perusahaan. PT TELKOM di sini membuka pelayanan pengaduan para konsumen jika mereka mengalami kerusakan atau kesulitan teleponnya. Sehingga mereka akan merasa mendapatkan simpati dan perhatian penuh dari perusahaan.

Menurutnya dari hak-hak yang telah disebutkan di atas, maka kegiatan-kegiatan untuk hormat pada hak dan kepentingan konsumen oleh perusahaan

diimplementasikan dalam pelayanan-pelayanan yang diberikan. Adapun bentuk dari pelayanan-pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

## 1. Layanan Pra Jual

### a. Penyedia jaringan

Maksudnya perusahaan menyediakan infrastruktur yang disesuaikan dengan permintaan para calon konsumen

### b. Informasi Pasang Baru

PT. TELKOM KANDATEL Jember di sini memberikan informasi-informasi tentang tersedianya fasilitas-fasilitas yang dimiliki dan bagaimana cara mendapatkannya. Selain juga dijelaskan tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan fasilitas tersebut. Dengan informasi pasang baru ini konsumen akan lebih faham mengenai produknya dan mudah untuk mendapatkannya. Sehingga mereka tidak akan merasa keliru untuk menentukan pilihannya.

### c. Informasi Produk dan Manfaat

PT. TELKOM KANDATEL Jember di sini memberikan informasi mengenai produk-produk dan manfaat-manfaatnya kepada pelanggan dalam memilih suatu fasilitas telekomunikasi yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Hal dilakukan dengan cara temu pelanggan, brosur yang dikirim ke alamat pelanggan.

## 2. Layanan Penjualan

### a. Pasang Baru Fasilitas Telekomunikasi

Untuk layanan pasang baru telepon di sini melalui kantor pelayanan TELKOM. Layanan pasang baru ini dilakukan melalui fasilitas telemarketing 147 atau dengan fasilitas kirim balik/mail order.

b. Mutasi

Mutasi ini dimaksudkan segala perubahan yang berkaitan dengan administrasi maupun perubahan pelayanan;

- pindah alamat
- balik nama
- ganti nomor
- penambahan fitur dan lain-lain melalui telepon 147

3. Pelayanan Purna Jual

a. Pemeliharaan dan Perbaikan Jaringan

PT.TELKOM KANDATEL Jember juga mengadakan pemeliharaan dan perbaikan jaringan-jaringan kabel-kabel. Perusahaan selalu mengadakan kontrol dan memperbaiki pada jaringan-jaringan. Hal ini merupakan tugas dan tanggung jawab dari perusahaan terhadap konsumennya. Hal ini merupakan wujud dari konsumen untuk mendapatkan keselamatan produknya.

b. Pengaduan Pelanggan

Sebagai tanggung jawab perusahaan kepada para pelanggan/konsumennya perusahaan juga membuka tempat pengaduan para pelanggan. Hal ini dilakukan oleh para pemilik telepon yang mengalami komplain, misalnya kerusakan dan sebagainya. Di sini perusahaan mendengarkan keluhan-keluhan yang akan ditanggapi oleh bagian yang bertugas. Para konsumen atau pelanggan berhak mendapatkan perhatian untuk mendapatkan keselamatan produknya yakni berupa jasa telekomunikasi.

c. Pengelolaan Billing

Pengelolaan Billing ini ada 2 yaitu ;

1) informasi tagihan rekening

Perusahaan juga memberikan informasi tagihan rekening. Hal ini dimaksudkan supaya para pelanggan itu dapat mengetahui pasti berapa jumlah pulsa yang dipakai. Sehingga mereka dapat mengetahui kepastiannya.

2) Cara pembayaran

Untuk pembayaran rekening ini perusahaan mengadakan SOPP (System On-Line Payment Poin) yaitu pembayaran di loket pembayaran yang on-line dan terintegrasi. Hal ini dimaksudkan agar para pelanggan itu mengalami kemudahan dalam pembayaran dengan efisien tanpa menunggu lama.

d. Buku Petunjuk Telepon (Telpon Directory)

Perusahaan juga memberikan petunjuk melalui telpon directory kepada para pelanggan telepon. Hal ini dimaksudkan agar para pelanggan itu lebih faham dan mudah dalam memakai telepon tersebut.

Menurut salah seorang informan dari konsumen yaitu Santi mengatakan bahwa dengan adanya tindakan pelayanan-pelayanan yang baik maka akan memperkuat kepercayaan konsumen pada PT.TELKOM. Hal ini akan menimbulkan penilaian yang baik terhadap citra perusahaan yakni PT. TELKOM KANDATEL Jember. Sehingga slogan PT. TELKOM "Setia Melayani Anda" benar-benar dapat terwujud.

Dari pengimplementasian tanggung jawab sosial kepada konsumen sebagaimana uraian di atas, perusahaan akan menerima keuntungan dalam arti keuntungan bukan keuntungan finansial saja tapi juga non finansial yaitu image atau citra konsumen terhadap pelayanannya. Mereka dapat menilai hal-hal yang mereka dapatkan dari perusahaan. Penilaian ini yang menjadi

dasar seseorang untuk menyampaikannya kepada orang lain. Dengan citra yang baik ini akhirnya pelanggan bertambah banyak. Dengan pelanggan yang bertambah banyak ini maka keuntungan perusahaan juga akan meningkat. Dengan keuntungan yang meningkat ini perusahaan sebagai organisasi bisnis akan bisa menunaikan kewajibannya yaitu memenuhi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan.

### 3.5.3 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Masyarakat

Bisnis mempunyai peran yang sangat besar dalam masyarakat. Bisnis membuat kehidupan manusia modern menjadi lebih menyenangkan dan nyaman. Perusahaan dan seluruh karyawan bisnis merupakan bagian integral dari masyarakat, maka pelaku bisnis diharapkan mempunyai kesadaran moral dan tanggung jawab untuk memperhatikan efek kegiatan dan bisnisnya bagi masyarakat. Para pelaku bisnis harus peka pada kepentingan masyarakat.

PT.TELKOM sebagai bagian integral dari masyarakat sangat perlu untuk memperhatikan hak dan kepentingan dari masyarakatnya. Pelaksanaan hormat pada hak dan kepentingan masyarakat ini menunjukkan kepedulian sosial pada masyarakat. Hal ini PT.TELKOM juga memikirkan dan menyumbangkan untuk menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.

Menurut perusahaan sebagai bukti dari hormat pada hak dan kepentingan masyarakat di sini adalah dengan adanya pendirian WARTEL (Warung Telekomunikasi). Hampir sekarang WARTEL terdapat di mana-mana. Adanya ijin pendirian WARTEL ini menurut perusahaan merupakan sebagai kepedulian kepada masyarakat secara lebih luas. Meskipun hal ini juga merupakan bisnis perusahaan tapi hal juga ada manfaat yang besar

kepada masyarakat. Bagian yang bertanggungjawab atau yang menangani WARTEL adalah bagian layanan umum.

Dengan adanya pendirian WARTEL-WARTEL dan fasilitas telekomunikasi akan memberi nilai positif bagi PT.TELKOM , masyarakat dan pengelola WARTEL tersebut. Adapun nilai positif itu antara lain yaitu:

1. Dengan adanya WARTEL, hal ini akan tercipta lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Terciptanya lapangan pekerjaan baru maka akan mengurangi pengangguran. Menurut salah seorang informan dari masyarakat yaitu Sumiati menyatakan bahwa dengan adanya WARTEL maka ada lapangan kerja baru sehingga akan ada tambahan penghasilan baru. Sehingga dengan demikian diharapkan tingkat perekonomian masyarakat yang akan semakin membaik. Jika tingkat ekonomi masyarakat baik hal ini juga akan berpengaruh pada iklim sosial yang baik pula.
2. Dapat membuka isolasi daerah mengenai komunikasi. Sehingga dengan adanya WARTEL masyarakat yang berada di daerah sekitarnya dapat memanfaatkan fasilitas tersebut. Sehingga kesejahteraan dapat terpenuhi. Menurut salah seorang informan perusahaan yaitu bapak Kafin menyatakan bahwa bagi masyarakat yang belum mempunyai atau memiliki fasilitas telepon sendiri mereka bisa juga untuk memanfaatkan/menggunakannya. Jadi ada pemerataan dengan kesempatan untuk memanfaatkan fasilitas telekomunikasi tersebut.

Jadi, tanggung jawab sosial atau hormat pada hak dan kepentingan masyarakat ini bisa berangkat dari WARTEL. Karena WARTEL bisa menyentuh masyarakat dari yang miskin sampai dengan yang kaya. Maksudnya bisa menciptakan lapangan pekerjaan, menambah pendapat baru serta memberi

kesempatan bagi mereka yang belum memiliki fasilitas telepon sendiri untuk menikmati dan menggunakan produk tersebut.

Dari implementasi ini sebenarnya selain juga memang bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat bagi perusahaan sendiri yaitu citranya menjadi lebih bagus karena memang benar-benar menyentuh masyarakat dan pendapatan TELKOM sendiri akan bertambah. Sebagai upaya dalam kegiatan ini adalah ditangani oleh bagian Layanan Umum.

#### 3.5.4 Hormat Pada Hak dan Kepentingan Pemerintah

Pengertian hormat pada hak dan kepentingan pemerintah disini adalah dikhususkan pada kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membantu program-program lembaga pemerintah yang berpengaruh langsung pada masyarakat. Program ini berwujud dalam suatu program yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hormat pada hak dan kepentingan ini sebagai wahana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini PT TELKOM dengan melalui Unit layanan Umumnya menyediakan pelayanan pada masyarakat dan dibantu juga oleh bagian yang lain.

Perwujudan dari membantu program pemerintah ini dapat dilihat dari programnya dalam penyediaan jangkauan jaringan layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang belum memiliki fasilitas telekomunikasi sendiri. Fasilitas-fasilitas tersebut adalah:

##### a. Penambahan fasilitas telepon umum

Telepon umum ini didirikan untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi secara lokal jika mereka belum memiliki fasilitas tersendiri. Menurut Yessi seorang informan masyarakat menyatakan bahwa dengan adanya telepon umum maka akan memudahkan

masyarakat untuk mempergunakan telepon jika suatu saat ada kepentingan mendadak yang jauh dari warung telekomunikasi.

b. Pendirian Warung telekomunikasi (WARTEL)

Dengan adanya wartel ini merupakan salah satu dari program membantu pemerintah. Karena dengan adanya wartel akan menciptakan lapangan pekerjaan. Terciptanya lapangan kerja ini akan mengurangi pengangguran. Pengangguran adalah salah satu dari masalah pemerintah yang harus diatasi dengan penyediaan lapangan kerja. Jadi dengan adanya wartel ini sedikit banyak telah membantu pemerintah dalam menanggulangi pengangguran. Menurut Prima salah seorang konsumen (pemilik WARTEL) menyatakan bahwa dengan memiliki WARTEL maka ada lapangan kerja baru bagi seseorang, sehingga dapat menambah pendapatan bagi seseorang sebagai penghasilan sampingan. Akhirnya pendapatan akan meningkat. Adanya pendapatan yang meningkatkan maka ekonomi masyarakat juga semakin baik sehingga daya beli masyarakat juga akan meningkat. Dengan semakin membaiknya ekonomi maka kesenjangan sosial dapat dikurangi.

c. Selain penyediaan wartel juga penyediaan sarana telekomunikasi untuk menunjang kawasan industri, pariwisata, pendidikan dan daerah rawan bencana. Hal ini karena perusahaan memang menetapkan dirinya sebagai agen pembangunan. Martini salah seorang pegawai dalam departemen pemerintah juga menyatakan bahwa dengan penyediaan jaringan telekomunikasi oleh PT.TELKOM ini akan sangat membantu dalam segala bidang pembangunan baik bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pemerintahan, bidang industri dan sebagainya. Sehingga adanya sarana telekomunikasi akan menunjang pembangunan sektor lainnya. Karena tanpa adanya sarana pendukung yakni diantaranya sarana telekomunikasi

dan informasi ini maka bidang lain tersebut akan tidak/sulit berkembang dalam dunia yang semakin modern. Karena dengan semakin modern maka tuntutan akan sarana telekomunikasi yang canggih sudah tidak dapat dielakkan. Dalam dunia yang modern ini hal yang dihadapi semakin lebih kompleks. Lebih dari itu selain untuk menunjang bidang-bidang di atas, telekomunikasi juga sangat diperlukan untuk daerah rawan bencana. Penyediaan di daerah rawan bencana ini adalah untuk mengantisipasi jika terjadi bencana sewaktu-waktu, sehingga dapat diinformasikan dengan lebih secepat mungkin. Dengan adanya sarana telekomunikasi dan informasi, maka pemerintah akan lebih mudah untuk mengatasinya. Selain PT.TELKOM menyediakan fasilitas-fasilitas di daerah tersebut di atas juga menyediakan fasilitas-fasilitas telekomunikasi di daerah yang jarang penduduknya dan sulit dijangkau. Dengan dijangkaunya daerah-daerah tersebut maka ada pemerataan hasil pembangunan sehingga tidak ada diskriminasi dalam menikmati salah satu hasil pembangunan. Hal ini karena memang PT TELKOM di sini menjadikan dirinya sebagai salah satu agen pembangunan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

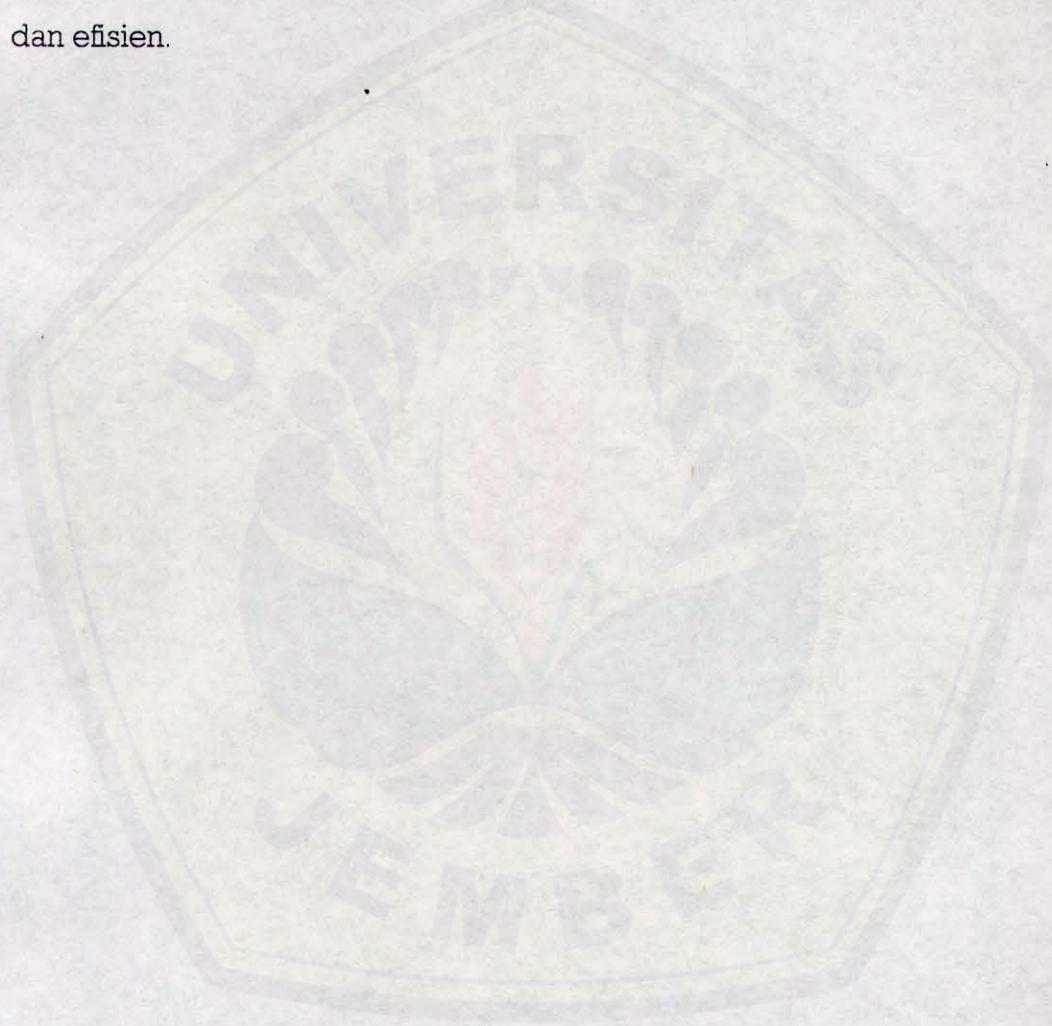
### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) PT.TELKOM KANDATEL Jember sebagai organisasi bisnis telah melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan. Hal ini dilakukan karena memang selain bertujuan untuk memperoleh keuntungan/laba, ia juga bertujuan sebagai agen pembangunan.
- 2) Tanggung jawab sosial perusahaan berupa keterlibatan dalam kegiatan-kegiatan sosial yang berguna bagi masyarakat luas telah dilaksanakan dan ditangani oleh bagian SDM, organisasi IBO dan BAZISKAF.
- 3) Tanggung jawab sosial untuk mendapatkan keuntungan ekonomis ditangani oleh dinas Niaga sebagai bagian yang menangani pemasaran produk (jasa) perusahaan.
- 4) Tanggung jawab sosial perusahaan berupa memenuhi aturan hukum, ditangani oleh bagian Sistem Informasi dan Kesekretariatan sebagai penanggung jawab dalam perikatan hukum.
- 5) Tanggung jawab sosial perusahaan yang mencerminkan sikap hormat pada hak dan kepentingan Stakeholder sebagai berikut: a) hormat pada hak dan kepentingan karyawan dikendalikan langsung oleh bagian sumber daya manusia; b) hormat pada hak dan kepentingan konsumen ditangani oleh bagian pelayanan dalam Dinas Niaga, bagian Call Center dan Unit Layanan Umum; c) hormat pada hak dan kepentingan masyarakat ditangani oleh bagian unit Layanan Umum; dan d) hormat pada hak dan kepentingan Pemerintah ditangani oleh bagian Unit Layanan Umum dan dibantu oleh bagian lain.

## 5.2 SARAN

Saran yang diberikan kepada pihak PT.TELKOM KANDATEL Jember yaitu agar pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan terus ditingkatkan. Dan hendaknya membentuk gugus tersendiri yang akan menangani secara spesifik sehingga pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan lebih efektif dan efisien.



DAFTAR PUSTAKA

- Cannon, T. 1995. *Tanggung Jawab Sosial perusahaan*. Terjemahan Felicia Gerda Najoan dari *Corporate Responsibility*. Jakarta : PT . Elex Media Komputindo.
- Engel, J.F.R.D . Black Well and P.W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Terjemahan Budijanto dari *Customer Behavior*. Jakarta : Erlangga.
- Faisal, S. 1990. *Penelitian Kualitatif : Dasar-Dasar dan Aplikasinya*. Malang : YA3.
- Gitosudarmo, I. 1992. *Pengantar Bisnis I (Edisi I)*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hughes, R.J. dan J.R. Kapoor. 1985. *Bussines*. New Jersey : Houghton Mifflin Company.
- Keraf, S . 1998. *Etika Bisnis : Tuntutan dan Relevansinya (Edisi Baru)*. Yogyakarta : Kanisius.
- Kinnear, T.C.K.L. Bernhardt and Krentler. 1995 , *The Principle Of Marketing (Fourth Edition)*. London : Longman Group UK Ltd.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, Implementasi dan Kontrol (Edisi Revisi)* : Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli dari *Marketing Management : Analisis, Planning, Implementation, and controlling*. Jakarta : Prentice – hall , Inc.
- Lubis , S.B.H. dan M . Huseini . 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)* . Jakarta : PAU - 115. UI
- Moleong, L.J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Kesembilan)*. Bandung : PT . Remaja Rosdakarya.

# Digital Repository Universitas Jember

Poerwanto. 1992. *Budaya Organisasi dan Pola Adaptasi*.: Jakarta

Siagian, S.P. 1996 . *Etika Bisnis*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.

Sigit. H. YB. 1996. "*Strategi Perusahaan Dalam Menghadapi Isu Lingkungan*". Dalam Management Usahawan Indonesia. (Oktober XXV). No . 10. Jakarta : Lembaga Management FE – UI.

Whelen, T.L and D.J Hunger 1984 : "*Strategic Manajement*". Canada : Addison – Wesley Publising Company

Anomimus 1997. "Pedoman Manajemen Zakat : Badan Amal zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf PT Telekomunikasi Indonesia". Bandung : Mizan

Anomimus 2000. "Buletin Kita". Bandung : TELKOM

## Artikel :

Fransisca. 1992. "*Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*". Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia. Lembaga Manajement FE – UI. Jakarta: UI-Pers.

Mirza , T. dan Sulistyarini . I . 1997. "*Tanggung Jawab Sosial Perusahaan : Sebuah Opini*". Dalam Management dan Usahawan Indonesia (Juli XXVI). No. 07. Jakarta: Lembaga Management FE – UI.

Nusantara, A.H. 1992 . "*Mengapa Harus Ada Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*" . Dalam Management dan Usahawan Indonesia . (Oktober XVI). No. 10. Jakarta : Lembaga management FE – UI.

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Deskripsi Perusahaan

1. Gambaran awal perusahaan
  - a. Nama perusahaan
  - b. Bentuk perusahaan
  - c. Lokasi perusahaan
  - d. Jenis kegiatan perusahaan
2. Latar belakang pendirian PT TELKOM Kandatel Jember
3. Sumber daya perusahaan
  - a. Tenaga kerja
  - b. Pendidikan
4. Organisasi dan manajemen
  - a. Tugas, tanggung jawab dan wewenang
  - b. Visi, misi dan budaya perusahaan
  - c. Jenis kegiatan Usaha

### B. Deskripsi permasalahan

#### Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

1. Bagaimanakah perusahaan memandang bisnis dan tujuan perusahaan.
2. Apa yang dimaksud tanggung jawab sosial perusahaan menurut perusahaan.
3. Pentingkah bagi perusahaan, jika ya, seberapa penting tanggung jawab sosial perusahaan itu
4. Apa cara yang ditempuh perusahaan selama ini untuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan
5. Bagaimanakah perusahaan memandang keuntungan ekonomis
6. Bagaimanakah cara untuk mendapatkan keuntungan ekonomis

## **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap karyawan**

1. Bagaimana pandangan perusahaan terhadap karyawan
2. Apa hak-hak karyawan
3. Bagaimana cara memenuhi hak-hak tersebut
4. Bagaimana teknis pelaksanaan kegiatan tersebut
5. Siapakah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial tersebut

## **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Konsumen**

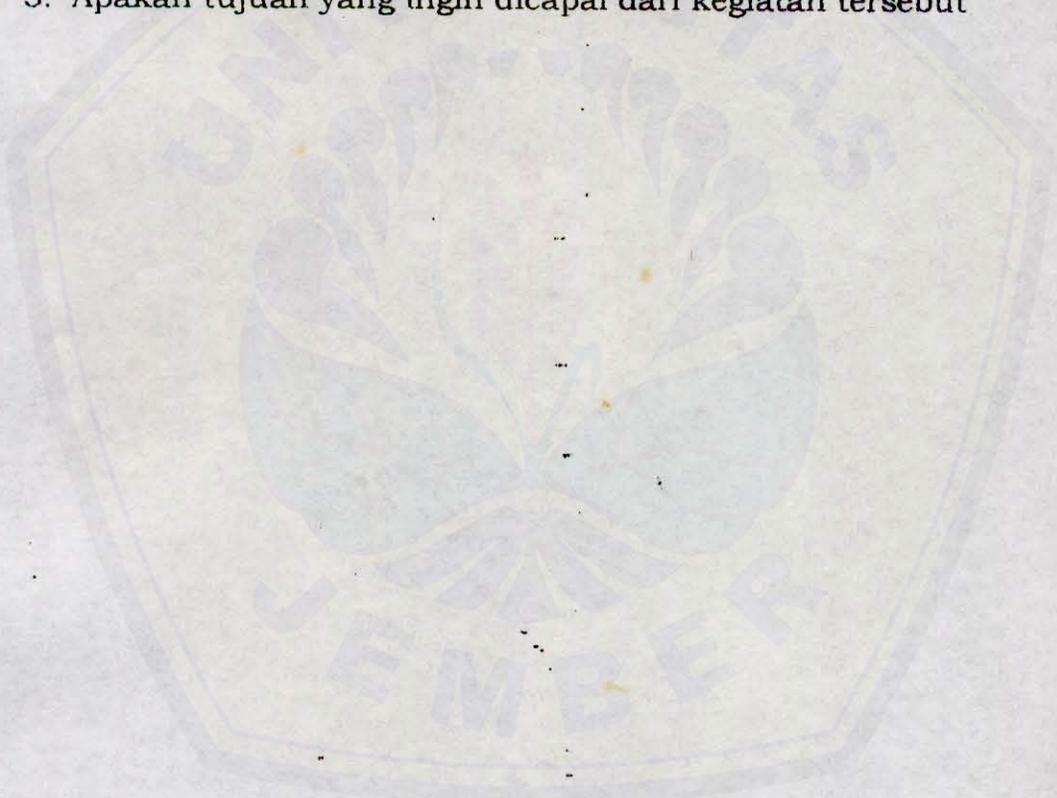
1. Bagaimanakah pandangan perusahaan terhadap konsumen
2. Apakah hak-hak konsumen
3. Bagaimana cara untuk melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan pada konsumen
4. Kegiatan-kegiatan apakah yang termasuk dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial kepada konsumen
5. Apakah yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut
6. Siapakah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan tersebut

## **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Pemerintah**

1. Peraturan-peraturan apa saja yang mengikat perusahaan
2. Bagaimana perusahaan melaksanakan peraturan tersebut
3. Bagaimana dukungan perusahaan terhadap program pemerintah

## **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Masyarakat sekitar**

1. Bagaimana hubungan perusahaan dengan masyarakat sekitar perusahaan
2. Bagaimana cara perusahaan menjalin hubungan dan memelihara hubungan tersebut
3. Apakah perusahaan mempunyai program untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar perusahaan
4. Program apa saja dan bagaimana cara melakukannya
5. Apakah tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut



Matrik Jangung Tawab Sosial Perusahaan Pada PT. TELKOM KANDATEL Jember Tahun 1999-2000

Kegiatan Sosial	Keuntungan Ekonomis	Taat Hukum	Hormat pada hak dan kepentingan Stakeholder			
			Karyawan	Konsumer	Masyarakat	Pemerintah
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan program IBO (Iman, Budaya, Organisasi)</li> <li>• Pelaksanaan donatur BAZISKAF</li> <li>• Bantuan bagi korban bencana alam</li> <li>• Pelaksanaan kegiatan sunatan massal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harus ada sadar biaya dengan mengurangi pemborosan waktu dan materi (Lebih realists, dan obyektif dalam menilai kinerja)</li> <li>• Sinergi positif dari aktifitas manajemen, administrasi, manajemen sumber daya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membayar pajak pertambahan nilai (PPN) tiap tahun</li> <li>• Membayar pajak penghasilan (PPn) tiap tahun</li> <li>• Melaksanakan peraturan Menaker No.02/MEN/1978</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hak atas pekerjaan</li> <li>• Hak atas upah yang adil</li> <li>• Hak atas perlindungan kesehatan</li> <li>• Hak untuk memperoleh dan meningkatkan kesejahteraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hak untuk memperoleh informasi yang benar.</li> <li>• Hak atas keselamatan produk</li> <li>• Hak untuk didengarkan keluhannya</li> <li>• Hak untuk memilih produknya : ( Dengan layanan pra jual, saat penjualan dan purna jual )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WARTEL : Lapangan pekerjaan</li> <li>• Mengurangi gangguan</li> <li>• Meningkatkan penghasilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan telepon umum</li> <li>• Perizinan pendirian WARTEL</li> <li>• Menjangkau dan menyediakan fasilitas TELKOM untuk daerah industri, bidang pendidikan, daerah</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan bantuan sembako TELKOM peduli</li> <li>• Pelaksanaan kegiatan donor darah</li> </ul>	<p>manusia, produksi, pemasaran dan pemeliharaan alat produksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan bauran pemasaran :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product (produk)</li> <li>- Place (tempat)</li> <li>• Promotion (promosi)</li> <li>- Price (harga)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan Undang-undang No.8 1999 tentang perlindungan konsumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hak untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan</li> </ul>			<p>pariwisata, daerah rawan bencana, dan daerah terpencil</p>
---	---	--	---	--	--	---

Sumber data : Data diolah tahun 2000



**TELKOM**

Setia Melayani Anda

Jember, 11 April 2000

Nomor : Tel. <sup>220</sup> /PD520/RE5-D502/2000

Kepada Yth.  
Sdr. Pembantu Dekan I  
FISIP Universitas Jember  
Jl. Kalimantan – Kampus Tegal Boto  
Di  
**J E M B E R**

Perihal : Ijin Konsultasi.

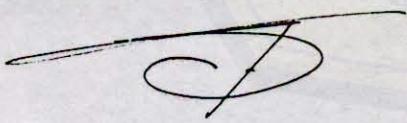
Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara Nomer : 1030/PT.32.H5.FISIP/I. 7 ' 2000, tanggal 30 Maret 2000, perihal Konsultasi an. **SRI UTAMI NIM. 96 - 2020**, pada prinsipnya kami dapat menyetujui permohonan dimaksud, namun demikian kami mohon ketentuan waktu pelaksanaannya.

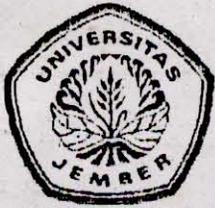
Berkaitan dengan hal diatas, agar diinformasikan kepada Mahasiswa yang akan melaksanakan Konsultasi bahwa 1(satu) minggu sebelum pelaksanaan agar menghadap ke Bagian SDM KANDATEL Jember Jl. Gajah Mada No.182 – 184 Jember untuk penyelesaian persyaratan yang harus dipenuhi.

Demikian disampaikan dan atas perhatian serta kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,



**BUDIARTO MARDI UTOMO**  
**POH. KABAG SDM**



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37. Telepon (0331) 337818, JEMBER 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember. telkom.net.id

Nomor : 801 /J25.3.1/PL.5/2000  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan ijin mengadakan Penelitian**

26 Juli 2000

Kepada : **Yth. Sdr. Pimpinan  
PT. TELKOM Kandatel Jember  
di -  
JEMBER.**

Bersama ini kami sampaikan dengan hormat permohonan ijin mengadakan penelitian untuk memperoleh data :

Nama / NIM / Jurusan : SRI UTAMI / 96-2020 / ADNI.  
~~Dosen~~ / Mahasiswa : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
A l a m a t : Jl. Kalimantan X / 14 Jember.  
Judul Penelitian : Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Sebagai  
Upaya Meningkatkan Citra Perusahaan Pada  
PT. TELKOM Kandatel Jember.  
Di Daerah : Jember.  
Lama Penelitian : 3 (tiga) bulan

Untuk pelaksanaan penelitian tersebut di atas, mohon bantuan serta perkenan Bapak untuk memberikan ijin kepada ~~dosen~~ / Mahasiswa tersebut dalam mengadakan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Bapak kami ucapkan terima kasih.



**Tembusan Kepada Yth. :**

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember
2. ~~Dosen~~ / Mahasiswa ybs.

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : TEL. 689 / PD520/RE5-D502/2000

Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember, dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama : SRI UTAMI**

**NIM : 96-2020**

**Jurusan : ADNI**

**Nama Instansi : FISIP UNIVERSITAS JEMBER**

Telah melaksanakan praktek kerja / penelitian di KANDATEL Jember mulai bulan Juni 2000 s/d bulan September 2000

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 September 2000  
a/n KAKANDATEL JEMBER,  
**KEPALA BAGIAN SDM**



**IRIANTO MURYONO**

NIK : 622835.