



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

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

SKRIPSI

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

Oleh

Rifqa Dwi Amalia
NIM 0709102020299

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

2012

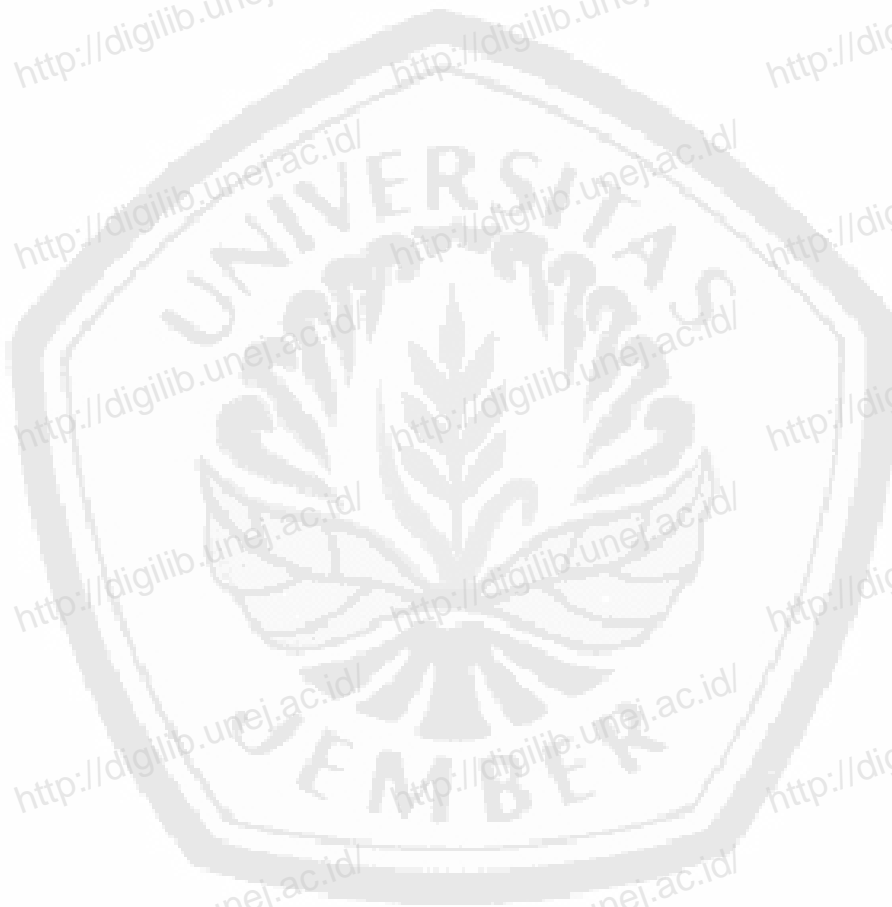
PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

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

MOTTO

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



*) Thomas Jefferson

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifqa Dwi Amalia

NIM : 070910202099

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

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

Jember, 15 Juni 2012

Yang menyatakan,

Rifqa Dwi Amalia
NIM 070910202099

SKRIPSI

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

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

Oleh

Rifqa Dwi Amalia
070910202099

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama
Dosen Pembimbing Anggota

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

PENGESAHAN

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

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juni 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

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

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Poerwanto, MA
NIP. 19490715 198403 1 002

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

Anggota I

Anggota II

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

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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

RINGKASAN

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

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

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

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

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

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

PRAKATA

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

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

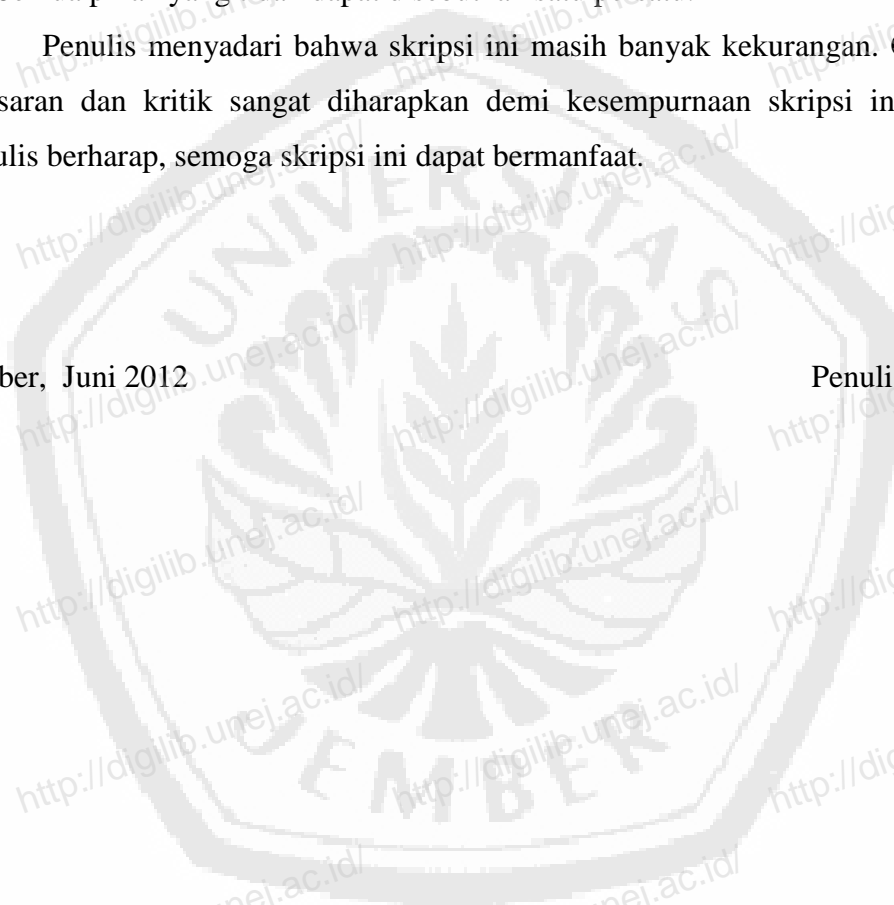
1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, serta pembimbing pertama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

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

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

Jember, Juni 2012

Penulis



DAFTAR ISI

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

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

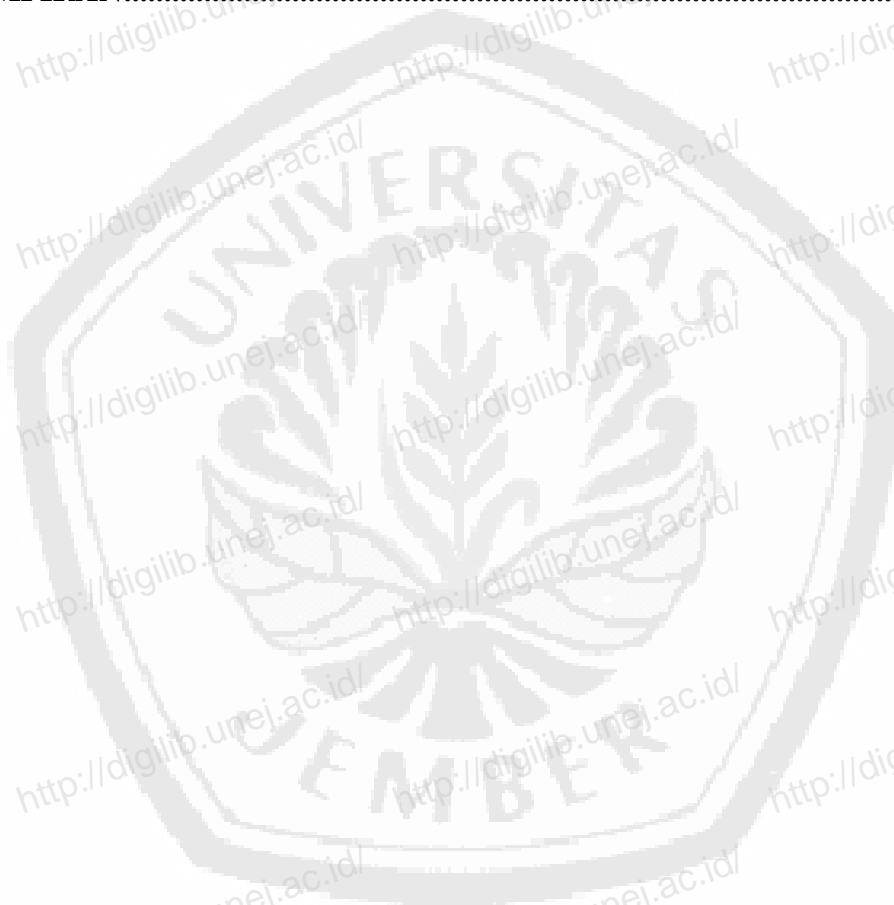
BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan 75

5.2 Saran 75

DAFTAR BACAAN 77

LAMPIRAN 79

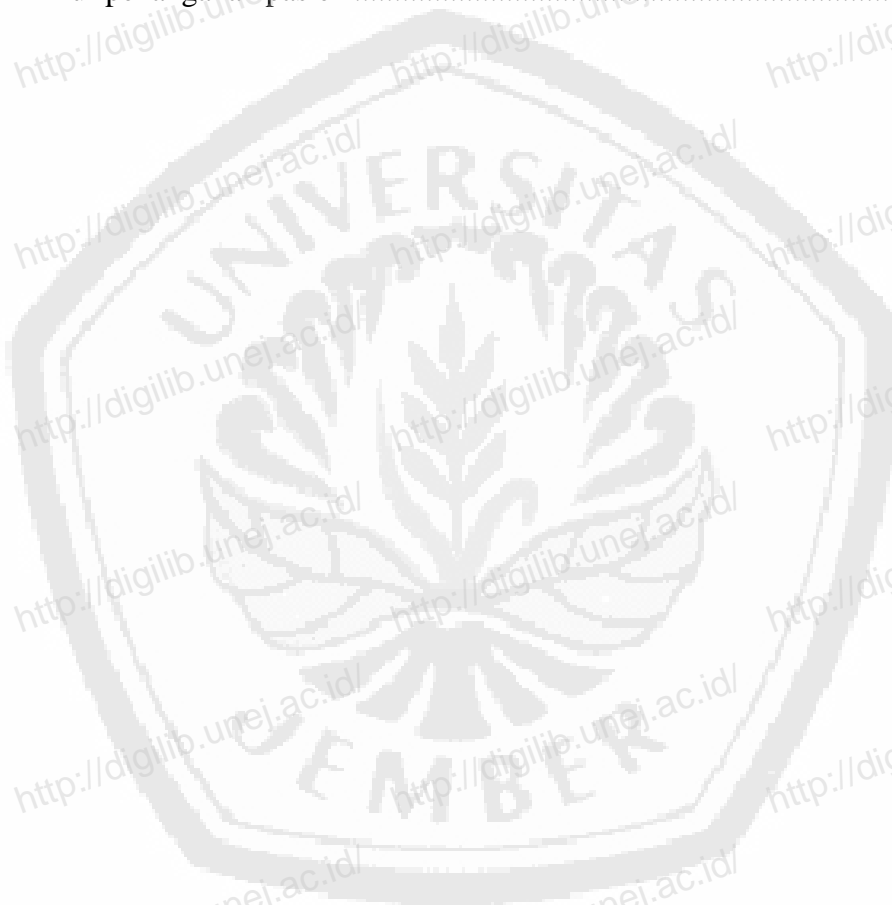


DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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



DAFTAR LAMPIRAN

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