Digital Repository Universitas Jember

MILIK UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN BONDOWOSO

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Sosial Politik (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Asal : Hadiah Pembelian
Terima tgl 07 MAR 2007
No. Induk :
Penjkatalog :
Klass 361.3 CAR 1

Oleh :
VERY CARPIANTORO
NIM : 020910292003

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA NON REGULER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2007

Digital Repository Universitas Jember

IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN BONDOWOSO

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan Program Studi Ilmu Sosial Politik (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh :

VERY CARPIANTORO
NIM: 020910292003

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA NON REGULER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2007

Digital Repository Universitas Jember

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Endang Yulis Rosilowati dan Ayahanda Djumantoro tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, mendoakan, dan memberi kasih sayang selama ini ;
2. Adik- adikku Rossi Ananta Dwi Putra, Tri Bhakti Dewantoro, dan Nabilah Nuril Islamy yang telah memberikan semangatnya selama ini ;
3. Eranie Oktayuliana Amd, Kep yang telah memberikan dukungan dan perhatian kepada saya selama ini ;
4. Ir. Enno Wahyudi yang telah memberikan saran-sarannya ;
5. Sahabat- sahabatku yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini diantaranya : Mas Dholis, Mas Imam, Mas Yanto, Mas Yuli, Mas Teguh, angkatan 2002 terima kasih atas semangatnya ;
6. Khatulistiwa band maju terus pantang mundur ;
7. Almamaterku tercinta.

Digital Repository Universitas Jember

MOTTO

Tanggung Jawab Sosial perusahaan 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 lebih terhadap kesejahteraaan komunitas dimana mereka berada.

Mirza dan Sulityarini. 1997. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Opini*

Digital Repository Universitas Jember

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Very Carpiantoro

NIM : 020910292003

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: "Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 paksaaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Februari 2007

Yang menyatakan,

Very Carpiantoro

NIM 020910292003

Digital Repository Universitas Jember

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Bondowoso* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Februari 2007
Jam : 15:30 - 17:30 WIB

Tim Penguji

Ketua

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 131 658 389

Sekretaris

Drs. Matnur Haryono
NIP. 130 531 992

Anggota:

1 Dra. Hj. Sulistyaningsih (.....)
NIP. 130 802 221

2 Dwi Sungkowo, S.Sos, MP (.....)
NIP. 132 094 127

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan

Dr. H. Tjipto Nasdia, B. SW, MS.
NIP. 130 674 836

Digital Repository Universitas Jember

RINGKASAN

Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terbatas PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso; Very Carpiantoro; 020910292003; 2007; 107 Halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Niaga (Non Reguler) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Pembimbing I: Drs. Matnur Haryono; Pembimbing II: Dra. Hj. Sulistyaningsih.

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah sebuah kewajiban organisasi yang tidak hanya menyediakan barang dan jasa yang baik bagi masyarakat tetapi juga harus mempertahankan kualitas sosial maupun fisik dan juga memberikan kontribusi lebih terhadap kesejahteraaan komunitas dimana mereka berada, sehingga tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya mencakup aktivitas perusahaan dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya tetapi juga upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan juga memperhatikan kepentingan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya yaitu konsumen, pemerintah maupun karyawan dalam melaksanakan kewajiban dalam sebuah organisasi perusahaan. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan baik secara internal dan eksternal. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Implementasi Tanggung Jawab Sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

Metode penelitian, menggunakan metode deskriptif, lokasi penelitian di jalan Kolonel Sugiono No. 30, Bondowoso, Informan penelitian ini diambil secara Purposif sampling sesuai dengan keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data Primer dengan tekhnik Observasi dan Wawancara. Sedangkan pengumpulan data Sekunder melalui Studi Kepustakaan dan Dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan analisis Domain dan Analisis Taksonomi. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah cukup baik ditandai dengan sedikitnya keluhan-keluhan masyarakat diiringi perbaikan pelayanan- pelayanan terhadap masyarakat yang terus ditingkatkan.

Digital Repository Universitas Jember

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : *"Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso"*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (SI) pada jurusan Administrasi Niaga (Non Reguler) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Uung Nasdia, B. Sw, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. I Ketut Mastika, MM selaku Ketua Program Studi Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
3. Drs. Matnur Haryono selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan;
4. Dra. Sulistyaningsih selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan;
5. Sri Wahyuni M.Si selaku Dosen Wali;
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (Non Reguler) beserta staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik;
7. Widodo Suprianto selaku Pimpinan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso yang telah memberikan ijin penelitian dan seluruh staf yang berperan dalam penelitian ini;
8. Eranie Oktayuliana Amd, Kep yang telah memberikan kasih sayangnya;

Semoga segala bantuan dan arahan, bimbingan arahan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Tuhan YME. Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, Februari 2007

Penulis

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSEMBAHAN ii
HALAMAN MOTTO iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
HALAMAN PENGESAHAN v
RINGKASAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB 1. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 5
1.3.1 Tujuan Penelitian 5
1.3.2 Manfaat Penelitian 5
1.4 Metode Penelitian 6
1.4.1 Tahap Persiapan 6
1.4.2 Tahap Pengumpulan Data 9
1.4.3 Tahap Analisis Data 11
1.4.4 Tahap Penarikan Kesimpulan 15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA 16
2.1 Konsepsi Dasar 16
2.1.1 Organisasi Perusahaan 16
2.1.2 Implementasi 19
2.1.3 Lingkungan Organisasi 19
2.1.4 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 21

Digital Repository Universitas Jember

2.1.5 Ruang Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 22
2.1.6 Bentuk-bentuk Tanggung Jawab Sosial Suatu Bisnis 30
2.1.7 Isi Dari Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 31
2.1.8 Sasaran Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 33
2.1.9 Mengimplementasikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 33
2.1.10 Prinsip-prinsip Dalam Etika Bisnis 34
2.1.11 Hak dan Kewajiban Perusahaan yang Bertanggung Jawab Sosial 35
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu 37
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 39
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. PLN (Persero) 39
3.2 Lingkup Proses Usaha PT. PLN (Persero) 40
3.2.1 Sistem Pemasaran 41
3.2.2 Sistem Enjinering dan Konstruksi 41
3.2.3 Sistem Produksi 42
3.2.4 Sistem Material dan Sarana Penunjang 42
3.2.5 Sistem Keuangan 42
3.2.6 Sistem Kepegawaian 42
3.2.7 Sistem Manajemen 43
3.3 Modal dan Sumber Pendapatan PT. PLN (Persero) 44
3.4 Tugas Pokok, Fungsi, Maksud dan Tujuan Berdirinya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 44
3.4.1 Tugas Pokok PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 44
3.4.2 Fungsi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 45
3.4.3 Maksud dan Tujuan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 45
3.5 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 45
3.5.1 Visi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 46

Digital Repository Universitas Jember

3.5.2 Misi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 46

3.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 46

3.7 Keadaan Pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 49

3.7.1 Keadaan Pegawai PT. PLN (Persero) 50

3.7.2 Latar Belakang Pendidikan Karyawan 52

3.7.3 Pengaturan Waktu Kerja 52

3.7.4 Penghasilan Karyawan 53

3.7.5 Seragam Karyawan 53

3.7.6 Tata Tertib Disiplin Karyawan 54

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN 56

4.1 Tanggung Jawab Sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso. 56

4.1.1 Tanggung Jawab Sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso Yang Bersifat Intern 57

4.1.2 Tanggung Jawab Sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso Yang Bersifat Eksternal 78

4.2 Interpretasi 90

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN 104

5.1 Kesimpulan 104

5.2 Saran 105

DAFTAR PUSTAKA 106

LAMPIRAN 107

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Analisa Domain PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 12

1.2 Analisis Taksonomis PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 13

2.3 Perbandingan Peneliti Terdahulu Dengan Penulis 38

3.4 Wilayah Kerja dan Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 50

3.5 Jumlah Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso berdasarkan Jabatan 51

3.6 Jumlah Karyawan Tiap Bagian Berdasarkan Peringkat Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 51

4.7 Klasifikasi Jabatan Karyawan Calon Tenaga Kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 77

4.8 Matrik Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 92

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

3.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso 47

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	107
2. Logo dan Wawancara dengan Salah Satu Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	109
3. Kantor dan Mobil Pelayanan Tehnik PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	110
4. Front Line Pelayanan Pengaduan Baca Meter dan Pelayanan Pasang Baru, Tambah Daya, Pesta, dll PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	111
5. Unit Kantor Jaga PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso Ranting Macsan dan Satuan Pengamanan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	112
6. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember	113
7. Surat Ijin Penelitian dari PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	114

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	107
2. Logo dan Wawancara dengan Salah Satu Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	109
3. Kantor dan Mobil Pelayanan Tehnik PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	110
4. Front Line Pelayanan Pengaduan Baca Meter dan Pelayanan Pasang Baru, Tambah Daya, Pesta, dll PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	111
5. Unit Kantor Jaga PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso Ranting Maesan dan Satuan Pengamanan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	112
6. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember	113
7. Surat Ijin Penelitian dari PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso	114

Digital Repository Universitas Jember

MILIK UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya tentu saja akan berada pada suatu lingkungan usaha tertentu. Lingkungan perusahaan selalu berubah baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal dan akan berpengaruh pada aktivitas perusahaan. Penyesuaian diri harus dilakukan oleh perusahaan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan operasi perusahaan, sehingga hal-hal yang bersifat positif dan negatif yang akan berpengaruh bagi perusahaan hendaknya dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan strategi, kebijaksanaan dan pelayanan perusahaan.

Bisnis yang ingin bertahan dan berkembang pada era global sebaiknya mengubah paradigma tanggung jawabnya dari *shareholders* atau para pemegang saham, menjadi tanggung jawab sosial kepada *stakeholders* atau khalayak yang berkepentingan atas perusahaan yakni pegawai, konsumen dan masyarakat terutama dimana kegiatan bisnis itu berlangsung. Perusahaan tidak dapat lagi mengabaikan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidupnya. Perkembangan global akan memberikan keuntungan lebih namun disisi lain juga merupakan tantangan yang menuntut sejumlah kewajiban-kewajiban dari perusahaan tersebut.

Sebagai badan usaha milik negara di bidang ketenagalistrikan untuk melayani masyarakat, Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) dalam menjalankan bisnisnya bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima masyarakat. Sehingga PLN dapat menciptakan nilai tambah dan mencapai kemajuan yang maksimal. Dengan mengerahkan kemauan dan kemampuan seluruh jajaran perusahaan untuk memberikan pelayanaan dan menjalin hubungan profesional dengan semua pelanggan dan mitra usaha dengan digerakkan oleh hasrat untuk saling menguntungkan dan maju bersama, prinsip-prinsipnya antara lain sebagai berikut :

Digital Repository Universitas Jember

a. Keadilan, yaitu anggota berkeyakinan bahwa masyarakat dapat memperoleh manfaat yang maksimal dari kegiatan usaha perusahaan, apabila semua transaksi dijalankan dengan adil serta dilandasi rasa saling percaya, saling menghargai dan empati dengan semua pelanggan dan mitra usaha.
b. Profesional, yaitu anggota berkeyakinan bahwa reputasi dan citra PLN sangat ditentukan oleh kemampuan mereka untuk bersikap cepat tanggap, rasional, tepat janji, serta bekerja dan berusaha dengan berpegang teguh pada norma bisnis universal, dan sepenuhnya menghargai hak pihak eksternal yang terlibat dalam proses transaksi dengan perusahaan.
c. Kesetaraan, yaitu anggota berkeyakinan bahwa memperlakukan pelanggan dan pihak eksternal lain secara non diskriminatif, bebas dari favoritisme, serta sebagai mitra usaha yang setara dan terpercaya adalah cara terbaik untuk memperoleh manfaat maksimal dari kemitraan yang dikembangkan.
d. Kewargaan korporat yang terhormat, yaitu anggota bertekad membebaskan diri dari benturan kepentingan pribadi dengan kepentingan perusahaan, dan hanya menggunakan wewenang semata-mata untuk kepentingan terbaik perusahaan dalam rangka menjalankan transaksi yang memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan negara, serta menjaga citra perusahaan sebagai warga korporat yang terhormat.
e. Kejujuran yaitu anggota berkeyakinan bahwa pelayanan dan transaksi bisnis dapat memberikan manfaat dan keuntungan yang maksimal bagi masyarakat apabila informasi disampaikan dengan benar, transaksi dijalankan secara transparan dan akuntabel, serta semua kesepakatan dan janji ditepati secara konsisten.

Dari uraian diatas PT. PLN mempunyai tanggung jawab sosial perusahaan Artinya bahwa manajemen harus mempertimbangkan dampak sosial yang akan ditimbulkan baik internal maupun eksternal. Hal ini dipertegas pendapatnya Ebert dan Griffin (2002:118) "Tanggung jawab sosial adalah usaha suatu bisnis dalam menyeimbangkan komitmennya dalam lingkungan sosial diantaranya konsumen dan karyawan ".

Digital Repository Universitas Jember

Tanggung jawab sosial lahir dari suatu landasan moral dan dasar berfikir bahwa manusia adalah makhluk sosial. Moral biasanya dikaitkan dengan tindakan seseorang benar atau salah, moral atau etika berupaya untuk menentukan tujuan dan makna kehidupan sehingga memerlukan berbagai dukungan berbagai ilmu sosial karena manusia mau tidak mau harus berinteraksi dengan orang lain. Agar interaksi tersebut dapat memperkaya kehidupan seseorang yang bersangkutan harus siap terikat pada norma-norma moral dan etika yang berlaku, begitu juga dengan perusahaan yang menjalankan program-program bisnisnya.

Ketersediaan dunia bisnis untuk menjalankan tanggung jawab sosialnya sangat perlu demi kelangsungan usaha kalangan bisnisnya sendiri dalam menjalankan program-program yang memang sudah direncanakan sebelumnya. Sejumlah pertanyaan sering muncul disaat perusahaan harus memilih di antara begitu banyak permasalahan sosial yang dihadapi. Pertanyaan seperti isu sosial mana yang perlu didukung, inisiatif apa yang perlu dilakukan sehingga bukan hanya bisa memberikan citra yang baik terhadap perusahaan tetapi juga membawa manfaat bagi masyarakat. Sejauh mana program ini mampu mendukung tercapainya tujuan perusahaan, bagaimana mengimplementasikan program tanggung jawab sosial tersebut supaya sukses, merupakan hal yang seringkali dihadapi oleh perusahaan disaat merancang program tangung jawab sosial perusahaan.

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai keinginannya/ tujuan yang ingin dicapai sangat tergantung pada kemampuan pihak manajemen dalam mengelola/ memanfaatkan sumber daya yang ada dalam perusahaan terutama adalah sumber daya manusianya. Tenaga kerja yang profesional akan menjadi sarana perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan sehingga perlu adanya perhatian terhadap hak-hak karyawan tentang kesejahteraaan dalam tanggung jawab sosial perusahaan. Bentuk tanggung jawab sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso yang bersifat intern ditujukan terhadap karyawannya adalah dengan pemberian fasilitas-fasilitas seperti gaji, tunjangan-tunjangan, cuti, upah lembur, perhatian pada lingkungan kerja, perhatian pada kesehatan dan keselamatan kerja, pengembangan sumber daya manusia serta pendidikan dan

Digital Repository Universitas Jember

pelatihan sehingga akan berdampak positif terhadap perusahaan secara keseluruhan. Yaitu meningkatnya semangat kerja dan loyalitas karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya kepada para pelanggan dengan pelayanan yang baik terhadap pelanggan berarti perusahaan telah melaksanakan tanggung jawab sosial kepada pelanggan/ konsumen.

Tanggung jawab sosial perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso tidak hanya mengacu pada tanggung jawab sosial perusahaan yang bersifat intern kepada karyawan tetapi juga mengarah pada tanggung jawab sosial perusahaan yang bersifat ekstern kepada konsumen/ pelanggan dan masyarakat sekitar perusahaan.. Karena perusahaan merupakan bagian integral dari masyarakat sehingga perhatian kepada aktivitas sosial juga diwujudkan sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap masyarakat sekitar untuk menunaikan kewajiban sosialnya. Salah satunya dengan memperhatikan kesejahteraaan karyawan honorer dengan memberikan upah tambahan serta jaminan kesehatan dan keselamatan kerja sehingga terkesan ada perhatian dari pihak perusahaan terhadap karyawannya untuk meningkatkan kinerja terhadap konsumen/ pelanggannya dan akan menampilkan citra positif yaitu anggapan lingkungan sekitar bahwa perusahaan mempunyai rasa solidaritas yang tinggi dan tidak akan menimbulkan ancaman dari masyarakat sekitar untuk tetap melangsungkan usahanya. Selain itu pihak perusahaan juga ikut membantu program pemerintah demi kepentingan bersama dalam mencapai tujuan yang diinginkan dalam bentuk pemerataan perekonomian kaitannya dengan lapangan pekerjaaan dan perhatian terhadap program pemerintah yang membutuhkan kerjasama dari pihak perusahaan yaitu Penerangan Jalan Umum.

PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso sebagai perusahaan milik negara tentunya telah melakukan tanggung jawab sosial. Namun sejauh mana dan seperti apa penerapan tanggung jawab sosial yang telah dilakukan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui lebih jauh tanggung jawab sosial yang telah dilakukan.

Dari berbagai fenomena dan alasan tentang pentingnya tanggung jawab sosial bagi perusahaan demi kelangsungan usaha bisnis agar tetap bertahan

Digital Repository Universitas Jember

khususnya PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hal ini dan juga karena pentingnya PLN bagi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap penelitian ilmiah tentu ingin menjawab suatu permasalahan atas fenomena yang ada. Fenomena yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah penerapan tanggung jawab sosial secara maksimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang dan rumusan masalah, maka permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut : "Bagaimana implementasi tanggung jawab sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso ?".

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

a. Ingin mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana implementasi tanggung jawab sosial yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan bagi penulis mengenai masalah implementasi kaitannya dengan tanggung jawab sosial perusahaan.

b. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan referensi bahan kepustakaan bagi mahasiswa lain yang akan dan sedang melaksanakan penelitian dalam bidang yang sama.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan yang ada kaitannya dengan implementasi tanggung jawab sosial dalam perusahaan.

Digital Repository Universitas Jember

1.4 Metode Penelitian

Penelitian ilmiah hendaknya disusun secara sistematis dengan mendasarkan pada teori-teori yang ada. Metode penelitian sangat diperlukan dalam melakukan penelitian ilmiah, karna dapat sebagai dasar dalam memecahkan masalah yang dikemukakan. Menurut Supriyono (2004:1) menyebutkan bahwa "Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan atau kegunaan tertentu". Metode penelitian sendiri memang merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu.

Menurut Supriyono (2004:1) cara ilmiah berarti merupakan kegiatan penelitian yang dilaksanakan dengan mendasarkan pada ciri-ciri keilmuan antara lain:

a. Rasional berarti penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh daya nalar manusia.
b. Empiris, berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati cara-cara yang digunakan.
c. Sistematis, artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Penelitian ini dilakukan dengan melalui beberapa tahapan yaitu :

1) Tahap Persiapan
2) Tahap Pengumpulan Data
3) Tahap Analisis Data
4) Tahap Penarikan Kesimpulan

1.4.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan sebuah langkah dari suatu proses penelitian, kegiatan yang dilakukan oleh peneliti pada tahap persiapan adalah :

a. Tahap Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso yang berkedudukan di Jln Kolonel Sugiono No : 30. Pertimbangannya adalah PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan besar di Bondowoso yang memiliki jangkauan pelayanan yang cukup besar,

Digital Repository Universitas Jember

sehingga memiliki tanggung jawab sosial disesuaikan dalam menjalankan program-program perusahaan.

1) Tahap Observasi Awal

Sebelum melaksanakan penelitian yang sebenarnya penulis melakukan observasi awal dengan maksud untuk mengetahui kegiatan perusahaan, khususnya yang berhubungan dengan implementasi tanggung jawab sosial sesuai dengan informasi yang penulis dapatkan.

2) Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif yaitu untuk menggambarkan tentang implementasi kaitannya dengan tanggung jawab sosial yang dimiliki PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso terhadap khalayak umum di sekitarnya.

Penelitian deskriptif menurut Nazir (2001:39) adalah "Merupakan pemikiran untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematik dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki". Sedangkan Sumanto (1995:15) menyebutkan bahwa "Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada dan data penelitian dengan cara deskriptif biasanya dikumpulkan melalui survei, wawancara atau observasi oleh peneliti".

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2003:3) penelitian kualitatif adalah "Prosedur penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang perilaku yang diamati secara holistic (utuh)". Tipe penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif ini meneliti segala sesuatu secara terperinci dengan cara memberi pertanyaan kepada subyek, sehingga jawaban-jawaban yang diperoleh selanjutnya akan diolah menjadi suatu kesatuan yang utuh dan dirumuskan menjadi satu.

Dengan demikian data yang didapat akan digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis secara utuh bagaimana implementasi tanggung

Digital Repository Universitas Jember

jawab sosial perusahaan diterapkan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

3) Menentukan Karakteristik Informan

Informan adalah orang-orang kunci yang dijadikan objek penelitian yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pertanyaan yang diberikan pada informan adalah hal yang tidak bersifat menyudutkan dan tidak mempunyai kesan mengisolasi pada jabatan informan tersebut, agar informan merasa leluasa dalam menjawab sehingga didapat data-data yang akurat.

Kelancaran penelitian diharapkan dapat membantu peneliti dalam memperoleh data agar dapat mendeskripsikan tentang implementasi tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso. Kelancaran tersebut didukung oleh adanya informan kunci yakni informan yang berhubungan dengan perusahaan secara langsung atau dengan kata lain secara internal sebagai pelaksana keputusan tetapi semuanya dipilih yang berhubungan secara langsung dengan implementasi tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

Menentukan informan ada beberapa kriteria yang perlu dikembangkan menurut Spradley (dalam Faisal, 1990:57) adalah sebagai berikut :

1. Subjek yang telah cukup lama dan menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran penelitian.
2. Subjek yang masih terlibat secara aktif pada kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subjek yang mempunyai banyak waktu/ kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu.
5. Subjek yang sebelumnya masih tergolong asing dengan peneliti sehingga peneliti dapat merasa lebih tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang semacam guru baru baginya.
6. Pemilihan informan didasarkan kebutuhan penelitian.

Adapun dalam penelitian ini informannya adalah :

1) Nama : Widodo Suprianto
   Jabatan : Manajer
   Lama bekerja : 5 Tahun

Digital Repository Universitas Jember

Topik wawancara : - Visi dan Misi PT. PLN (Persero).
- Gambaran umum perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso
- Profil pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

2) Nama : Budi Waluyo.
Jabatan : Bagian Administrasi.
Lama bekerja : 4 Tahun
Topik wawancara : Tanggung jawab sosial PLN di masyarakat, konsumen dan pemerintah.

3) Nama : Agus Soedarwin.
Jabatan : Bagian Pelayanan Langganan.
Lama bekerja : 4 Tahun
Topik wawancara : Pelayanan tekhnis di masyarakat dan pengembangan jaringan.

4) Nama : Djumantoro.
Jabatan : Juru Kantor Jaga Maesan
Lama bekerja : 4 Tahun
Topik wawancara : Pelayanan teknis di masyarakat terutama pelanggan.

5) Nama : Endang Yulis Rosilowati (Pelanggan).
Alamat : Jln. Raya Maesan Bondowoso No : 24 Bondowoso.
Topik Wawancara : Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso terhadap konsumen/ pelanggan.

1.4.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data diperlukan dalam rangka memperoleh data yang akurat untuk mendukung keberhasilan penelitian, adapun yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

Digital Repository Universitas Jember

a. Pengumpulan Data Primer.

Pengumpulan data primer dilaksanakan dengan menggunakan metode secara terbuka yaitu dengan melakukan observasi langsung dengan melakukan wawancara secara terbuka dan mendalam dan dilakukan pada waktu dan keadaan yang tepat agar dapat memperoleh data yang tepat dan akurat. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti adalah sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi adalah kegiatan penelitian yang dilakukan secara non partisipatif dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan cermat terhadap objek yang akan diteliti serta mencatatnya secara sistematis sesuai dengan data yang diperlukan dalam penelitian, sehingga akan memperoleh gambaran mengenai implementasi tanggung jawab sosial perusahaan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso, sebetulnya kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh data primer dan data sekunder tetapi posisi peneliti hanya sebagai pengamat saja.

2) Wawancara

Metode wawancara ini dilaksanakan secara terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara, tujuan wawancara secara terbuka ini untuk memperoleh kebebasan pada informan. Objek wawancara ini adalah informan yang sudah dipilih dan dilasanakan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai penerapan tanggung jawab sosial perusahaan.

b. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder dipakai untuk mendapatkan informasi data yang berupa bukti-bukti yang nyata dan memang ada kaitannya dengan masalah mengenai implementasi tanggung jawab sosial perusahaan, pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mencari data-data dan informasi penting yang berhubungan dengan penelitian. Cara-cara yang ditempuh untuk mengumpulkan data sekunder adalah :

Digital Repository Universitas Jember

1) Studi Kepustakaan

Dilakukan peneliti sebagai acuan dalam penulisan hasil penelitian yaitu dengan jalan membaca buku-buku yang ada kaitannya dengan objek penelitian yaitu mengenai implementasi tanggung jawab sosial perusahaan.

2) Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan data-data yang bersifat sekunder yaitu berupa dokumen-dokumen yang ada pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso, tentunya yang berkaitan dengan implementasi tanggung jawab sosial perusahaan serta dokumentasi dari pihak lain yang terkait dengan penelitian ini.

1.4.3 Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, data yang dikumpulkan baik yang berupa data mentah, angka ataupun yang lain dianalisis dengan menggunakan paradigma kualitatif sehingga akan mendapatkan pemahaman yang mendalam dan terperinci mengenai permasalahan yang akan diteliti. Menurut Nawawi[**] (2001:63) " penelitian deskriptif kualitatif tidak terbatas hanya dengan sampai pengumpulan data dan menyusun data tetapi juga analisis dan interpretasi tentang arti data itu". Proses analisis data dimulai dengan mengumpulkan data yang mentah berdasarkan teori-teori sebelum diinterpretasikan.

Apabila data yang diperoleh masih bersifat gambaran umum dengan tekhnis analisis domain maka akan dilanjutkan dengan tekhnis analisisa data taksonomis. Menurut Faisal (1999:98) analisis domain adalah "Analisis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran atau pengertian yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa yang tercakup pada suatu pokok permasalahan yang dileliti". Kemudian diungkap secara mendalam menggunakan analisis taksonomis yaitu "Analisis pada domain tentang apa yang sangat berguna dalam mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena menjadi sasaran utama penelitian ".

Digital Repository Universitas Jember

Tabel. 1.1 Analisis Domain PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso

Domain	Hubungan Semantis	Pertanyaan Struktural
(1)	(2)	(3)
Tanggung Jawab Sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada karyawan	Perhatian kepada kesejahteraan karyawan merupakan bentuk tanggung jawab sosial PT PLN (Persero) UPJ Bond. pada karyawan	Apa saja penerapan bentuk tanggung jawab sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada karyawan ?
Tanggung Jawab Sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada Konsumen	Perhatian kepada keinginan konsumen merupakan bentuk Tanggung Jawab Sosial PT PLN (Persero) UPJ Bond. pada konsumen	Apa saja penerapan bentuk tanggung jawab sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada Konsumen ?
Tanggung Jawab Sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada masyarakat sekitar perusahaan	Kepedulian sosial terhadap masyarakat sekitar merupakan bentuk tanggung jawab sosial PT PLN (Persero) UPJ Bond. pada masyarakat sekitar perusahaan.	Apa saja bentuk kepedulian sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada masyarakat sekitar perusahaan ?
Tanggung Jawab Sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada pemerintah	Pengabdian terhadap kepentingan pemerintah merupakan wujud tanggung jawab sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso pada pemerintah.	Apa bentuk tanggung jawab sosial PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso sebagai wujud pengabdian pada pemerintah ?

Digital Repository Universitas Jember

Tabel 1.2 Analisis Taksonomis Tanggung Jawab Sosial pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso.

Bidang (1)	Sasaran (2)	Bentuk (3)	Deskripsi Kegiatan (4)	Tujuan (5)
Tanggung jawab Sosial Perusahan terhadap karyawan.	Karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso	Pemberian fasilitas-fasilitas seperti gaji, tunjangan, dana pensiun, perlindungan keamanan dan kesehatan,cuti, upah lembur.	a. Penghasilan karyawan yang disesuaikan dengan peringkat dan jabatan. b. Memberikan berbagai macam tunjangan. c. Pemberian dana pensiun lembaga keuangan PLN. d. Pemberian upah lembur sesuai dengan peraturan perusahaan.	Peningkatan kinerja karyawan.
		Fasilitas-fasilitas seperti sarana keamanan, perhatian pada lingkungan kerja, dan pengembangan sumber daya manusia (pengetahuan dan keterampilan karyawan)	a. Tersedia tenaga Satpam untuk keamanan perusahaan. b. Pemakaian AC c. Memasang penerangan yang baik dalam tiap ruangan kantor. d. Usaha pengembangan budaya perusahaan secara berkelanjutan. e. Adanya pendidikan dan pelatihan untuk ke arah pengembangan karir.	

Digital Repository Universitas Jember

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan kepada Pelanggan	Masyarakat luas pengguna jasa pelayanan ketenagalistrikan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso	Pemberian kemudahan dan kenyamanan dari beberapa profil pelayanan yang dimiliki.	a. PRAQTIS pelayanan pembayaran rekening listrik yang fleksibel dan otomatis. b. PDKB layanan untuk pekerjaan pemeliharaan perbaikan jaringan. c. SIGO layanan mengenai kecepatan informasi mengenai pasang baru dan tambah daya. d. AMR layanan pembacaan meter secara Real Time. e. Call Center 123.	Kepuasan dan Loyalitas pelanggan.
Tanggung Jawab Sosial Perusahan kepada Masyarakt.	Masyarakat sekitar perusahaan	Adanya perhatian terhadap masyarakat terhadap hak pelayanan ketenagalistrikan, perhatian terhadap kegiatan 17 Agustus-an.	a. Memberikan bantuan dana dalam kegiatan sosial di masyarakat dengan prosedur mudah. b. Melaksanakan program P2TL secara berkala. c. Pemberian bantuan kepada pelanggan yang terkena bencana. d. Perhatian pada masyarakat sekitar jaringan SUTET	Wujud sosialitas terhadap masyarakat sekitar perusahaan
Tanggung Jawab Sosial kepada Pemerinth	Pemerintah Daerah	Patuh terhadap peraturan pemerintah dan membantu program pemerintah dalam perluasan pemerataan perekonomian.	a. Peningkatan lapangan pekerjaan untuk pemerataan penghasilan b. Membayar pajak sesuai ketentuan Pemerintah Daerah. c. Pengelolaan Penerangan Jalan Umum.	Prestise perusahaan kepada pemerintah daerah

Digital Repository Universitas Jember

1.4.4 Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dari suatu penelitian adalah menarik suatu kesimpulan yang didasarkan pada sumber permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah berangkat dari pengetahuan yang bersifat umum atau teori yang sudah ada mengenai tanggung jawab sosial perusahaan. Kemudian dilanjutkan secara khusus mengenai fenomena yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso mengenai implementasi tanggung jawab sosial perusahaan. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian maka pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif yaitu pengambilan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke dalam hal-hal yang bersifat khusus.

Digital Repository Universitas Jember

UNIVERSITAS JEMBER

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsepsi Dasar

Untuk dapat menggambarkan atau mendapatkan pandangan terhadap suatu fenomena secara sistematis, maka kita memerlukan teori yang merupakan rangkaian dan konsep yang mendasari pemikiran guna mencari jalan keluar atau sebagai pemecahan dari persoalan yang akan di teliti. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menggabungkan sejumlah peristiwa yang terjadi, landasan teori menurut Sugiyono (2004:305) adalah :

> "Teori-teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti serta sebagai dasar untuk memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (hipotesis) dalam penyusunan instrumen penelitian".

Dari pengertian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa landasan teori merupakan pandangan dari suatu peristiwa agar nampak fokus mengenai maksud dan tujuannya, sehingga akan dijadikan dasar landasan berfikir agar dapat ditemukan jalan pemecahan dari suatu masalah.

2.1.1 Organisasi Perusahaan

Pembentukan sebuah organisasi oleh manusia sangat berperan penting dalam usahanya mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan beberapa rencana organisasi perusahaan yang didirikan, penyelenggaraan dan pengendalian tujuan organisasi merupakan kegiatan yang mengarah kepada kedinamisan atau keseimbangan. Dalam prosesnya selalu dihadapkan pada suatu lingkungan yang setiap saat bisa saja berubah dan merupakan tantangan serta sebuah resiko yang pasti akan muncul dalam proses pencapaian tujuan organisasi.

Organisasi dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan sekitarnya. Hal ini terjadi karena pada dasarnya suatu organisasi merupakan bagian dari suatu sistem yang lebih besar yaitu sistem sosial, gejolak dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Sekarang ini secara sadar atau tidak sangat mempengaruhi kehidupan dari suatu organisasi pada masa yang akan datang. Hanya organisasi yang bisa beradaptasi secara tepat terhadap tuntutan lingkungan yang akan bisa mencapai

Digital Repository Universitas Jember

keberhasilan. Menurut Siagian (1996:175) " Organisasi merupakan sistem yang terbuka artinya organisasi harus dimungkinkan untuk diubah agar supaya dengan cepat dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan lingkungan, baik eksternal maupun internal, untuk itu para anggota organisasi harus mampu menggunakan cara berpikir yang antusipatif dan cara bertindak yang proaktif serta tidak sekedar reaktif".

Kemudian Gibson (2000:5) menyatakan definisi organisasi adalah,"*An coordinated unit consisting of at least two people who function to achieve a commond goal or set of goal*". Artinya organisasi merupakan unit yang terkoordinasi meliputi paling tidak dua orang yang berfungsi untuk mewujudkan sebuah tujuan umum atau seperangkat tujuan.

Pada kenyataannya tidak selalu demikian atau tidak semudah yang diduga karena para pelaku-pelaku bisnis hidup di dalam masyarakat dimana berbagai pihak saling membutuhkan sehingga terjadi interaksi antara pihak internal dan eksternal perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan menganut sistem terbuka yang merupakan sebuah pengakuan perusahaan akan interaksi dinamis dari sistem dengan lingkungan dan nantinya akan memunculkan sebuah tanggung jawab sosial.

Karakterisik perusahaan menggunakan sistem terbuka mempunyai relevansi dengan tangung jawab sosial perusahaan. Menurut Robbins (17:1994) karakteristik tersebut diantaranya:

a) Kepekaan terhadap lingkungan yaitu salah satu karakteristik yang nyata dari sebuah sistem terbuka adalah pengakuan mengenai adanya saling ketergantungan di antara sistem dan lingkungannya.
b) Umpan balik yaitu sistem terbuka secara terus-menerus menerima informasi dari lingkungannya, hal ini membantu sistem tersebut untuk menyesuaikan dan memberi kesempatan kepada sistem tersebut untuk menyesuaikan dan memberi kesempatan kepada sistem untuk melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki penyimpangan dari arah yang telah ditentukan. Masuknya informasi dari lingkungan ini sebagai umpan balik *(feed back)* artinya proses yang memungkinkan sebagian dari keluaran (output) dikembalikan kepada sistem sebagai masukan (input) seperti informasi atau uang.
c) *Cyclical character* yaitu sistem terbuka merupakan kejadian yang berputar, keluaran dari sistem menyediakan bahan bagi masukan baru yang memungkinkan terjadinya pengulangan (repetisi) siklus tersebut.

Digital Repository Universitas Jember

d) *Negative entrophy* yaitu merujuk kepada kemungkinan dari sebuah sistem untuk menjadi hancur atau menghilang. Sistem terbuka dicirikan oleh negative enthrophy, dapat memperbaiki diri sendiri, mempertahankan struktur, menghindari kematian dan bahkan dapat tumbuh karena mempunyai kemampuan untuk memasukkan lebih banyak energi dari yang telah dikeluarkan.

e) *Steady state* yaitu masukan energi untuk menahan enthrophy dapat menghasilkan keajegan dalam pertukaran energi sehingga menghasilkan suatu keadaan yang relatif stabil, dengan demikian meskipun sebuah sistem terbuka aktif dalam memproses masukan menjadi keluaran, sistem tersebut cenderung dapat memelihara dirinya setelah berjalan sekian lama.

f) Gerakan ke arah pertumbuhan dan ekspansi yaitu karakteristik steady state menggambarkan sistem terbuka yang sederhana atau primitif, pada saat sistem tersebut menjadi lebih kompleks dan bergerak untuk melawan enthrophy, maka sistem terbuka bergerak ke arah pertumbuhan dan ekspansi.

g) Keseimbangan antara mempertahankan dan menyesuaikan aktivitas yaitu sistem terbuka berusaha untuk mengakurkan dua macam aktivitas, yang seringkali saling bertentangan. Aktivitas pemeliharaan (maintenance activities), memastikan bahwa berbagai sub sistem berada dalam keseimbangan dan keseluruhan sistem sesuai dengan lingkungannya. Ini sebetulnya mencegah terjadinya perubahan yang cepat yang dapat menyebabkan ketakseimbangan sistem tersebut, sebaliknya aktivitas penyesuaian (adaptive activities) dibutuhkan agar sistem dapat menyesuaikan diri dari waktu ke waktu dengan variasi dari permintaan ekstern dan intern.

h) *Equaifility* yaitu konsep yang beragumentasi bahwa terdapat beberapa cara untuk mencapai kota Roma, konsep ini menjelaskan bahwa suatu sistem dapat mencapai tujuan yang sama dari kondisi awal yang berbeda-beda dan melalui bermacam cara. Ini berarti suatu sistem organisasi dapat mencapai tujuannya dengan berbagai macam masukan dan proses transformasi. Konsep ini akan mendorong organisasi untuk mempertimbangkan berbagai macam pemecahan terhadap masalah tertentu daripada mencari sebentuk pemecahan optimal yang kaku.

Agar perusahaan dapat bertahan dalam menjalankan program organisasi dengan sistem terbuka, maka harus mengelola seluruh sumberdaya melalui prosedur dan pengendalian. Upaya perusahaan agar dapat bertahan dalam jangka panjang ditempuh melalui tanggung jawab sosial organisasi dalam perusahaan yang membutuhkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat, keadaan diatas sesuai dengan pendapat Siagian (1996:289) :

> "Tanggung Jawab Sosial Perusahaan itu merupakan kewajiban yang harus ditunaikan karena keberadaan perusahaan di suatu lokasi sehingga perusahaan membutuhkan kepercayaan dan dukungan masyarakat

Digital Repository Universitas Jember

disekitarnya. Perusahaan hanya mampu merebut dukungan dan kepercayaan tersebut bila menampilkan kepedulian sosialnya."

Berdasarkan pernyataan diatas maka perusahaan perlu melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan, dengan tujuan bukan hanya mencari laba tetapi kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang.

2.1.2 Implementasi

Implementasi merupakan suatu rangkaian dari konsep kebijakan yang akan ditetapkan, penerapan membutuhkan suatu tindakan untuk mengamati perjalanan bisnis dalam perusahaan. Perusahaan dalam perjalanannya dihadapkan dengan berbagai aktivitas tersebut membutuhkan adanya implementasi. Pengertian Implementasi menurut menurut Salusu (2002: 409) adalah sebagai berikut :

> "Implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan. Suatu keputusan yang dibuat oleh perusahaan yang telah melalui sebuah perjalanan panjang dan tentunya mempunyai tujuan dan memerlukan serangkaian aktivitas untuk melaksanakan program-program dalam perusahaan."

Implementasi merupakan rangkaian kegiatan yang terkoordinasi untuk mencapai sasaran yang ditentukan. Rangkaian kegiatan tersebut, dalam operasionalnya membutuhkan tanggung jawab sosial untuk melaksanakan suatu keputusan yang telah direncanakan perusahaan.

2.1.3 Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan tertentu perlu mendapatkan perhatian dalam melakukan penyusunan organisasi. Indrawijaya (2002; 201) mengenai lingkungan organisasi menyatakan bahwa, "Lingkungan organisasi yaitu beberapa variabel yang mempunyai pengaruh terhadap prestasi suatu organisasi, tetapi organisasi itu sendiri sedikit atau malah tidak dapat mempengaruhi lingkungan tersebut".

Meningkatnya perhatian akan pentingnya peranan faktor lingkungan tersebut, didukung pula oleh berkembangnya pandangan bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka dan mendapatkan input dari lingkungannya misalnya peralatan, sumber dana dan tenaga manusia. Indrawijaya (2002:202)

Digital Repository Universitas Jember

memberikan penjelasan mengenai beberapa karakteristik dari faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi suatu organisasi diantaranya :

1) Laju perubahan lingkungan

Lingkungan organisasi yang satu tentu saja dapat berbeda dengan lingkungan organisasi yang lainnya. Organisasi dilihat dari kaca mata tuntutan perubahan yang berasal dari lingkungannya dapat dibedakan atas organisasi yang mekanis dan organisasi organik, suatu organisasi dikatakan mekanis bila mempunyai :

a. Mempunyai spesialisasi pekerjaan yang ketat dan kaku.
b. Kewenangan dan kekuasaan ditentukan secara berjenjang dan terpusat.
c. Pola komunikasi bersifat vertikal, bukan secara horizontal.
d. Kebijaksanaan, prosedur dan ketentuan ditentukan secara terperinci dan harus diikuti seluruhnya.

Organisasi yang memiliki karakteristik mekanis akan lebih mantap jalannya dalam lingkungan yang relatif tetap dan tidak banyak atau cepat mengalami perubahan, lain halnya dengan organisasi yang bersifat organik yang memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Revisi secara terus-menerus dari peranan, tanggung jawab dan hak-hak dari para anggota dilakukan secara informal, sebagai suatu hasil dari proses interaksi.
b. Pola kekuasaan dan kewenangan didesentralisasikan atas dasar keahlian, bukan atas dasar pangkat atas jabatan.
c. Pola komunikasi bersifat lateral/ horizontal atas dasar keahlian dan saran anggota, bukan atas dasar perintah atau keputusan.
d. Lebih percaya kepada penilaian manusia daripada ketentuan-ketentuan.

2) Ketidakpastian lingkungan

Ketidakpastian ini terutama terjadi karena interaksi, sehingga ada tiga unsur ketidakpastian yaitu :

a. Langka akan kejelasan dan informasi mengenai tingkat kegentingan faktor lingkungan.
b. Langka akan pengetahuan mengenai hubungan sebab akibat antara lingkungan dan organisasi.
c. Jangka waktu yang diperlukan untuk mendapatkan umpan balik yang baik terlalu lama.

Makin besar ketidakpastian lingkungan, makin besar pula tuntutan akan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri hal ini berarti bahwa makin besar pula dana dan daya yang harus diinvestasikan untuk keperluan tersebut.

3) Manfaat pengaruh lingkungan

Tidak dapat dipungkiri bahwasanya lingkungan dapat mempengaruhi atau bahkan mendorong suatu organisasi untuk menemukan identitasnya sendiri, untuk lebih otonomi dalam menentukan bidang geraknya dan sebagainya. Kemanfaatan

Digital Repository Universitas Jember

dari suatu lingkungan merupakan suatu fungsi dari dua faktor yang saling berkaitan yaitu :

a. Kontribusi yang diberikan oleh suatu organisasi (output organisasi) terhadap lingkungan.
b. Penerimaan dari publik bahwa tujuan utama, nilai-nilai dan cita-cita organisasi tersebut sesuai dengan nilai yang hidup dalam masyarakat.

Sudah barang tentu kedua faktor dapat berlaku dan bermanfaat bagi setiap organisasi yang mempunyai lingkungan yang berbeda, tetapi dengan adanya kedua faktor tersebut dapat saja terjadi seorang pimpinan organisasi lebih banyak berusaha untuk merubah citra lingkungannya terhadap organisasi yang akan menjalankan berbagai macam program yang telah direncanakan.

2.1.4 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Penerapan perusahaan sebagai sebuah organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungannya sehingga tidak ada satupun perusahaan yang dapat lepas dari kewajiban yang memang diembannya untuk dapat berinteraksi secara positif, salah satu bentuk kepedulian suatu perusahaan terhadap masyarakat sekitarnya adalah kesediaan perusahaan tersebut menunaikan kewajiban sosialnya.

Keterlibatan perusahaan dalam kegiatan kemasyarakatan, pemeliharaan kebersihan umum, penyediaan fasilitas umum, dan juga memelihara suasana merupakan salah satu pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan. Agar tidak timbul kesan bahwa ada kesenjangan sosial antara para karyawan perusahaan dengan masyarakat sekitar, singkatnya perusahaan sangat perlu menampilkan citra bahwa perusahaan memiliiki rasa solidaritas yang tinggi.

Secara normatif perusahaan perlu mempertanggungjawabkan kegiatan usahanya terhadap lingkungan (sosial maupun fisik), karena memang tidak dapat dipungkiri bahwa memang ada hubungan timbal-balik antara perusahaan dengan lingkungan tersebut. Tetapi harus diakui bahwa pemenuhan kewajiban sosial perusahaan sebenarnya menguntungkan perusahaan itu sendiri bahkan dengan kejelian menjadi peluang bisnis yang pantas diperhitungkan.

Tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya mencakup aktifitas perusahaan dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, tetapi juga upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kewajiban perusahaan untuk

Digital Repository Universitas Jember

menjaga lingkungan hidup sekitarnya. Hal ini sesuai dengan pengertian tanggung jawab sosial perusahaan yang di gunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang di ungkapkan oleh Mirza dan Sulistyarini (1997:42):

> "Tanggung jawab sosial perusahaan 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 lebih terhadap kesejahteraan komunitas dimana mereka berada."

Menurut Ebert dan Griffin (2001:71) tanggung jawab sosial perusahaan adalah :

> "Usaha suatu bisnis menyeimbangkan komitmennya terhadap kelompok dan individu dalam lingkungannya, yang meliputi konsumen, karyawan dan investor."

Pengertian tanggung jawab sosial diatas diharapkan suatu organisasi dalam perusahaan dapat menjalankan bisnis secara etis dan bertanggung jawab baik lingkungan internal dan eksternal dari perusahaan.

2.1.5 Ruang Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

Perkembangan etika bisnis yang memang mengarah kepada sesuatu yang lebih mutakhir, muncul beberapa ide yang lebih komprehensif mengenai lingkup tanggung jawab sosial perusahaan dalam penerapannya sampai saat ini menurut Keraf dan Pratley. Menurut Keraf (1998:123) ada empat bidang yang memang dianggap penting dan diterapkan sebagai hal-hal yang termasuk dalam tanggung jawab sosial yaitu keterlibatan perusahaan dalam kegiatan- kegiatan sosial perusahaan yang berguna bagi kepentingan masyarakat luas, adanya usaha untuk mendapatkan keuntungan ekonomis dari pihak perusahaan, dapat memenuhiaturan hukum yang berlaku pada masyarakat dalam kegiatan bisnis maupun sosial dan hormat pada kepentingan stakeholders.

a. Keterlibatan Perusahaan Dalam Kegiatan-Kegiatan Sosial Perusahaan Yang Berguna Bagi Kepentingan Masyarakat Luas.

Keterlibatan perusahaan di dalam berbagai kegiatan yang bertujuan untuk membantu dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu hal yang memang perlu diperhatikan sebagai realisasi dari salah satu bentuk dan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, sehingga perusahaan yang ada diharapkan tidak hanya melakukan kegiatan bisnis saja demi

Digital Repository Universitas Jember

keuntungan semata, melainkan juga harus memikirkan kebaikan dan kemajuan dan kesejahteraan masyarakat dengan ikut serta melakukan berbagai kegiatan sosial perusahaan terhadap lingkungan sekitarnya. Sehingga kegiatan sosial tersebut dapat beragam misalnya berupa penggalangan dana yang secara langsung dapat bermanfaat bagi masyarakat atau dengan ikut serta membangun prasarana dan fasilitas-fasilitas sosial dalam masyarakat memberikan santunan bagi keluarga yang memang kurang mampu.

Sehingga menurut Keraf (1998:124) ada beberapa alasan yang dapat dijadikan dasar bagi keterlibatan perusahaan dalam berbagai kegiatan sosialnya. *Pertama,* karena perusahaan dan seluruh karyawan yang ada adalah bagian integral dari masyarakat setempat, jadi merupakan sesuatu hal yang wajar bila merekapun harus ikut untuk bertanggung jawab atas kemajuan dan kebaikan masyarakat tersebut. *Kedua,* perusahaan telah diuntungkan dengan mendapat hak untuk mengelola sumber daya alam yang ada di dalam masyarakat tersebut, demikian pula sampai tingkat tertentu, masyarakat telah menyediakan tenaga-tenaga profesional bagi perusahaan yang sangat berjasa mengembangkan perusahaan tersebut, karena itu keterlibatan sosial merupakan semacam balas jasa terhadap masyarakat luas. *Ketiga*, dengan keterlibatan perusahaan dalam berbagai kegiatan sosial, perusahaan memperlihatkan komitmen moralnya untuk tidak melakukan kegiatan bisnis yang merugikan kepentingan masyarakat luas, perusahan juga merasa mempunyai kepedulian, mempunyai tanggung jawab terhadap masyarakat. *Keempat*, dengan keterlibatan sosial, perusahaan menjalin hubungan sosial yang lebih baik dengan masyarakat dengan demikian perusahaan tersebut akan lebih baik diterima lebih baik kehadirannya dalam masyarakat tersebut. Hal ini berarti keterlibatan perusahaan dalam berbagai kegiatan sosial juga akhirnya membawa dampak yang positif dan menguntungkan bagi kelangsungan bisnis perusahaan ditengah masyarakat tersebut.

b. Adanya Usaha untuk Mendapatkan Keuntungan Ekonomis.

Menurut Friedman (dalam Nusantara, 1992:12) "Keuntungan ekonomis merupakan tujuan utama bagi tanggung jawab sosial dari perusahaan untuk mendatangkan keuntungan yang sebesar-besarnya". Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk mengejar keuntungan ekonomi karena hanya mempunyai satu tujuan saja untuk mengejar keuntungan ekonomi karena hanya dengan itu perusahaan dapat dipertahankan dan juga dengan keuntungan ekonomis semua pihak yang terkait dapat dipenuhi hak dan kepentingannya.

c. Dapat Memenuhi Aturan Hukum Yang Berlaku Dalam Masyarakat Baik Yang Menyangkut Kegiatan Bisnis Maupun Kehidupan Sosial.

Menurut Keraf (1998:126) "Sebagai bagian integral dari suatu masyarakat, perusahaan mempunyai kewajiban menjaga keterlibatan dan keteraturan sosial". Salah satu bentuk yang kongkrit dari upaya menjaga ketertiban dan keteraturan sosial dari pelaksanaan tanggung jawab sosial adalah dengan mematuhi aturan hukum yang berlaku.

Digital Repository Universitas Jember

Hal yang sama secara khusus dapat berlaku dalam kaitannya dengan aturan bisnis. Perusahaan memiliki tanggung jawab sosial dan moral agar bisnis berjalan secara teratur sesuai dengan rencana yang memang sudah ditetapkan sebelumnya, tidak hanya bagi kepentingan bisnis, melainkan juga demi menjaga ketertiban dan keteraturan iklim bisnis dan keadaan sosial salah satu cara yang terbaik untuk itu adalah dengan mematuhi aturan bisnis yang ada.

d. Hormat Pada Kepentingan Stakeholders Atau Pihak-Pihak Yang Terkait Yang Berkepentingan Langsung / Tidak Langsung Dengan Kegiatan Bisnis Perusahaan.

Stakeholders merupakan suatu lingkup tanggung jawab sosial yang harus semakin mendapat perhatian dari setiap kalangan praktisi bisnis dan juga para ahli etika bisnis sehingga memang harus ada cara yang dapat ditempuh dengan pendekatan *stakeholders*. Menurut Keraf (1998:89) pendekatan *Stakeholders* adalah "Cara mengamati dan menyelaraskan secara analitis bagaimana berbagai unsur dipengaruhi dan mempengaruhi keputusan dan tindakan bisnis". Setiap keputusan dan tindakan bisnis yang diambil tidak boleh merugikan hak-hak dan kepentingan satupun dari pihak-pihak yang terkait tersebut. Pada akhirnya pendekatan ini mempunyai satu tujuan imperatif bahwa bisnis harus dijalankan sedemikian rupa agar hak dan kepentingan semua pihak yang terkait dan pihak yang berkepentingan dengan suatu kegiatan bisnis bisa dijamin, diperhatikan dan dihargai.

Dalam kegiatan bisnisnya suatu perusahaan harus memperhatikan hak-hak kepentingan pihak-pihak tersebut yaitu: konsumen, karyawan, investor, pemasok, masyarakat setempat, pemerintah. Perusahaan tidak boleh merugikan hak-hak dan kepentingan dari pihak-pihak yang memang mempunyai kepentingan dengan perusahaan tersebut. Sehingga hal ini sangat menuntut perusahaan dalam penerapan rencana untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam bisnis tersebut.

Ruang lingkup tanggung jawab sosial menurut pendapat Pratley (1997:111-112) perusahaan wajib memenuhi 3 tanggung jawab sosial perusahaan sebagai berikut :

1. Perhatian pada konsumen
2. Perhatian terhadap lingkungan
3. Perhatian terhadap kondisi-kondisi kerja minimum

Digital Repository Universitas Jember

A. Perhatian Pada Konsumen

Tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumen dinyatakan Robin dan Reidebach seperti yang dikutip oleh Engel (1994:457) bahwa :

> "Ada kontrak sosial diantara perusahaan dan masyarakat. Dalam kontrak ini tercantum tanggung jawab untuk menanggapi secara serius seperangkat hubungan yang diterima secara umum, kewajiban dan tugas yang berhubungan dengan dampak perusahaan terhadap kesejahteraan masyarakat."

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwasanya perusahaan memiliki tanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan yang dijalankan.

Produk yang dikonsumsi oleh konsumen seringkali tidak aman, memiliki kinerja yang buruk dan bermutu rendah. Karena begitu rentannya konsumen terhadap produk-produk yang buruk muncullah gerakan konsumen, gerakan konsumen atau dikenal sebagai konsumerisme, "Kebijakan dan aktifitas yang dirancang untuk melindungi kepentingan dan hak konsumen ketika mereka terlibat di dalam suatu hubungan tukar-menukar dengan organisasi jenis apapun". (Engel,1994:457).

Selama mengkonsumsi terhadap barang dan jasa yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhannya maka hal tersebut disebut sebagai konsumen. Definisi konsumen yang diutarakan oleh oleh *American National Standard Institute (ANSI)/ American Society for Quality Control (ASQC)* yang dikutip oleh Sayre (1996:46) "*Customer is any individual or organization for whom items or services are furnished or work performed in response to definied requirements and expectation.*" Artinya, konsumen merupakan setiap individu atau organisasi untuk siapa barang dan jasa diperlengkapi atau berdayaguna dalam menanggapi untuk menetapkan seperangkat syarat dan harapan. Dari definisi diatas mengacu pada adanya harapan tertentu dari konsumen terhadap produk, harapan tersebut adalah pemberian produk bermutu pada konsumen.

Sehingga penelitian ini memfokuskan tanggung jawab pada konsumen berupa pemberian mutu produk yang bisa berupa barang dan jasa yang dipasarkan. Mutu menurut *American Society for Quality Control* seperti yang

Digital Repository Universitas Jember

dikutip oleh Kotler (1997:100) didefinisikan sebagai. "Keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. "Definisi mutu yang dinyatakan pula dalam SNI seri 9000 yang dikutip oleh Priyadi (1996:11) :

> "Mutu adalah keseluruhan karakteristik disesuatu berwujud atau tidak berwujud yang dapat dijelaskan dan dipertimbangkan secara individual yang mengandung kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat."

Kedua definisi diatas menyatakan bahwa mutu melibatkan kemampuan suatu produk tertentu dalam memenuhi kebutuhan dari konsumen, jadi perusahaan yang mempunyai tanggung jawab akan memenuhi hak konsumen akan persyaratan mutu serta adanya jaminan mutu. Jaminan mutu sendiri didefinisikan SNI seri 9000 dalam Priyadi (1996:11) adalah :

> "Keseluruhan kegiatan terencana dan sistematis yang diterapkan dalam sistem mutu dan diperagakan sesuai kebutuhan, untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa mawujud (entity) akan memenuhi persyaratan mutu. Pemecahan persyaratan mutu dan jaminan mutu merupakan salah satu pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan kaitannya dengan konsumen."

B. Perhatian Pada Lingkungan

Selain konsumen yang berhak untuk mendapatkan produk barang dan jasa dengan mutu sesuai standar, ia juga memiliki hak untuk menikmati lingkungan bersih dan menyehatkan seperti yang dikutip oleh Engel (1994:465) "Konsumen berhak untuk menikmati lingkungan sehat yang bebas dari polusi".

Ternyata lingkungan sehat dan bebas dari dampak sebuah industri juga merupakan hak dari konsumen, sehingga perusahaan secara otomatis juga memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan dan lingkungan yang berkaitan dengan industri dibedakan menjadi dua macam, yaitu lingkungan buatan dan lingkungan alami (Canon, 1995:209-237) :

1. Lingkungan Buatan

Lingkungan buatan secara umum termasuk bagian dari tempat tinggal kita, negara atau bumi yang telah dibangun manusia (Canon, 1995:237). Sehingga dapat dikatakan bahwa lingkungan buatan merupakan wujud dari sesuatu yang telah dibangun manusia. Sedangkan lingkungan buatan didefinisikan oleh Salim

Digital Repository Universitas Jember

(1986:199) adalah, "Lingkungan fisik alam yang diubah, karena pembangunan kota.", jadi lingkungan fisik alam tersebut diubah sebagai akibat lahir dan berkembangnya kota.

2. Lingkungan Alami

Konsep sebuah lingkungan alami biasa disebut sebagai konsep lingkungan, pemakaian konsep lingkungan ini pun dipakai secara bersamaan dengan lingkungan hidup oleh banyak pakar. Hal tersebut dianggap sama sehingga istilah tersebut dipakai secara bergantian dengan pengertian yang sama. Undang-undang Lingkungan Hidup no. 23 tahun 1997 mendefinisikan Lingkungan Hidup sebagai berikut :

Kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan dan makhluk hidup, termasuk didalamnya manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya.

Definisi lingkungan hidup ini menempatkan benda, daya dan keadaan makhluk hidup termasuk manusia serta perilakunya dalam kesatuan ruang. Dimana perilaku tersebut dapat mempengaruhi kelangsungan hidup manusia itu sendiri maupun makhluk hidup lainnya. Sedangkan definisi lingkungan hidup lainnya diajukan oleh International Standard Organization (ISO) yang dikutip oleh Sayre (1996:45) yaitu :

> *"Environment is surroundings in which an organization operates, including air, water, land, natural resourcess, flora, fauna, humans, and their interrelation. The environment in this context from withim an organization the glogal system."*

Artinya, lingkungan merupakan sekeliling atau keadaan sekitar dimana sebuah organisasi atau perusahaan beroperasi, termasuk udara, air, tanah, sumberdaya alam, tumbuh-tumbuhan, hewan, manusia dan hubungan timbal baliknya. Lingkungan dalam hal ini meluas dari sebuah organisasi ke arah sistem global.

Pengertian lingkungan hidup diatas melibatkan andil manusia yang dominan karena manusia sebagai penggerak perusahaan dan pembuat keputusan, yang secara langsung dapat mempengaruhi lingkungan melalui perilakunya. Manusia yang terorganisasi dalam perusahaan hendaknya memiliki kemampuan untuk mengelola lingkungan, dampak lingkungan didefinisikan oleh International Standard Organization (ISO) yang dikutip oleh Sayre (1996:47), " *Environmental impact is any charge to the environment, whether adverse or beneficial, wholly or*

Digital Repository Universitas Jember

partically resulting from an organization's activities product and services." Artinya, setiap perubahan pada lingkungan, apakah itu merugikan atau menguntungkan, seluruh atau sebagian hasil dari aktifitas produk dan jasa organisasi disebut sebagai dampak lingkungan.

C. Perhatian Pada Kondisi-Kondisi Kerja Minimum

Perhatian terhadap kondisi-kondisi kerja minimum merupakan persyaratan baru yang muncul dari kebangkitan hak-hak pekerja. Sebelum membahas lebih jauh tentang perhatian perusahaan terhadap kondisi-kondisi kerja minimum berikut ini disajikan definisi tenaga kerja. Menurut Undang-undang Ketenagakerjaan No. 13 tahun 2003 pada BAB. I Ketentuan Umum Pasal 1:

> "Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan guna menghasikan barang dan/ atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat."

Jadi tenaga kerja menurut ketentuan ini meliputi tenaga kerja yang bekerja di dalam maupun di luar hubungan kerja dengan alat produksinya utamanya adalah tenaganya sendiri, baik tenaga fisik maupun fikiran. Pekerja merupakan faktor penting kegiatan operasional sebuah perusahaan yang wajib memperoleh perhatian dan hak-haknya. Hak-hak tenaga kerja menurut Undang-undang No. 13 tahun 2003 sebagai berikut :

a. Setiap tenaga kerja berhak atas pekerjaan dan penghasilan yang layak bagi kemanusiaan
b. Setiap tenaga kerja berhak atas pembinaan pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan.
c. Setiap tenaga kerja berhak mendirikan dan menjadi anggota perserikatan tenaga kerja.
d. Setiap tenaga kerja berhak mendapat perlindungan atas keselamatan, kesehatan, moral dan kesusilaan kerja serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia serta nilai-nilai agama.
e. Setiap Tenaga Kerja mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan, atau pindah pekerjaan dan memperoleh penghasilan yang layak di dalam atau di luar negeri.

Kondisi kerja adalah kondisi yang dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan pada pabrik yang didirikan oleh perusahaan

Digital Repository Universitas Jember

tersebut (Ahyari,1986:153). Kondisi minimum kerja dengan demkian merupakan syarat keadaan terendah untuk beraktifitas dalam sebuah organisasi. Jaminan keselamatan dan kesehatan kerja diartikan sebagai upaya atau usaha untuk mencegah kemungkinan terjadinya kecelakaan dan penyakit akibat kerja di tempat kerja (Manullang,1995:83).

Kewajiban perusahaan dalam melaksanakan kesehatan dan keselamatan kerja menurut Manullang (1995:84) adalah :

1. Terhadap tenaga kerja yang baru bekerja
   a. Menunjukkan dan menjelaskan tentang kondisi bahaya yang timbul di tempat kerja, semua alat pengamanan dan perlindung yang diharuskan serta cara dan sikap dalam melakukan pekerjaannya.
   b. Memeriksa kesehatan baik fisik maupun mental tenaga kerja yang bersangkutan.
2. Terhadap tenaga kerja yang telah atau sedang dipekerjakan.
   a. Melakukan pembinaan dalam hal pencegahan kecelakaan, penanggulangan kebakaran, pemberian pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) dan peningkatan usaha keselamatan dan kesehatan kerja pada umumnya.
   b. Memeriksa secara berkala kesehatan baik fisik maupun mental.
3. Menyediakan secara cuma-cuma semua alat perlindungan diri yang diwajibkan untuk tempat kerja sesuai dengan petunjuk pegawai pengawas atau ahli keselamatan dan kesehatan kerja.
4. Memasang gambar dan undang-undang keselamatan kerja serta bahan pembinaan lainnya di tempat kerja sesuai dengan petunjuk pegawai pengawas atau ahli keselamatan dan kesehatan kerja.
5. Mentaati semua persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja baik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan maupun yang ditetapkan oleh pegawai pengawas.

Sedangkan kewajiban tenaga kerja dalam melaksanakan kesehatan dan keselamatan kerja adalah :

a. Memakai alat perlindungan diri yang diwajibkan.
b. Memenuhi dan mentaati persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku di tempat kerja atau perusahaan yang bersangkutan.
c. Memberikan keterangan yang benar bila diminta oleh pegawai pengawas atau ahli keselamatan dan kesehatan kerja.

Selanjutnya masih menurut Manullang (1995:91) pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dilakukan oleh dokter yang ditunjuk oleh pimpinan tempat kerja yang disetujui oleh departemen tenaga kerja. Pelaksanaan pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja ditujukan kepada :

Digital Repository Universitas Jember

1. Tempat Kerja
2. Proses kerja
3. Tenaga kerja
   a. Alat pelindung diri
   b. Sikap kerjanya
   c. Jenis kelamin
   d. Usia
   e. Beban kerja
4. Pelayanan kesehatan
5. Fasilitas Kesehatan

Keselamatan dan kesehatan kerja bila tidak diperhatikan dapat mengakibatkan kerugian yang bersifat non ekonomis. Perusahaan sebagai organisasi yang memberdayakan tenaga kerja untuk bekerja padanya, wajib memenuhi keselamatan dan kesehatan kerja. Bila keselamatan dan kesehatan kerja terpenuhi, maka secara otomatis kondisi-kondisi minimum kerja dapat terpenuhi pula dan perhatian pada kondisi-kondisi kerja minimum merupakan bentuk tindakan perusahaan yang bertanggung jawab sosial.

2.1.6 Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Sosial Suatu Bisnis.

Satu bentuk dari pelaksanaan tanggung jawab sosial dari perusahaan adalah merupakan pelaksanaan suatu kegiatan yang bersifat sosial dari suatu program bisnis yang dijalankan, dengan semakin tinggi tingkat kepedulian yang diterapkan maka secara langsung etika bisnis akan dapat terlihat dalam prakteknya di dalam masyarakat.

Menurut Gitosudarmo (1992: 52) diterangkan mengenai beberapa bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial dalam suatu bisnis yang dapat diterapkan oleh para pengusaha khususnya di wilayah Indonesia :

a. Pelaksanaan hubungan Industrial Pancasila.
   Banyak pengusaha yang telah menyusun dan melaksanakan hubungan industrial pancasila ini dalam bentuk yang sering dikenal sebagai kesepakatan kerja bersama (KKB). KKB ini adalah merupakan pedoman tentang hubungan antara pengusaha dengan karyawan. Di dalam KKB ini disebutkan berbagai ketentuan tentang hak serta kewajiban daripada karyawan yang bersangkutan. Kewajiban karyawan sudah jelas yaitu melaksanakan tugas sesuai dengan program yang disesuaikan dengan pekerjaan dan jabatannya. Sedangkan hak-hak karyawan meliputi hak atas gaji maupun bentuk-bentuk lain yang berupa kesejahteraan moril maupun

Digital Repository Universitas Jember

materiil seperti hak cuti, uang lembur, bonus, THR, tunjangan kesehatan, pengembangan bakat serta kehidupan agama dan kerohaniannya.

b. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).
Wujud nyata dari AMDAL ini secara langsung dapat tercermin dalam pelaksanaan pengolahan limbah industri sedemikian rupa sehingga limbah tersebut tidak mengganggu lingkungan. Dalam hal ini masih terlalu banyak pengusaha yang masih belum paham dan menyadari akan tanggung jawab sosial perusahaannya terhadap pengolahan limbah industrinya hal ini karena kurangnya kesadaran pengusaha terhadap pencemaran lingkungan.

c. Penerapan Prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
Dalam penerapan prinsip K3 ini telah banyak dilaksanakan oleh pengusaha kita. Untuk menjalankan praktek K3 ini tentu saja memerlukan banyak peralatan pelindung bagi para pekerja dalam menjalankan pekerjaannya baik berupa topi pengaman, masker maupun pakaian kerja yang khusus lainnya.

d. Sistem Bapak Angkat-Anak Angkat.
Pelaksanaan sistem ini banyak membantu kelancaran proses pembangunan bangsa serta keterikatan industri maupun keterikatan kepentingan masyarakat banyak. Hal ini sangat memerlukan kesadaran yang tinggi dari pengusaha besar untuk membantu perkembangan pengusaha kecil.

Dari beberapa bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial diatas, maka diharapkan para pengusaha khususnya di Indonesia dapat melaksanakan etika berusaha secara konsekuen yaitu selalu mempertahankan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pihak-pihak lain baik pihak internal maupun pihak eksternal. Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso juga dilaksanakan prinsip keselamatan dan kesehatan kerja bagi karyawan dengan berbagai ketentuan yang sudah ada untuk mengurangi tingkat terjadinya kecelakaan kerja sehingga menjadi pengusaha yang profesional dengan karakteristik selalu mementingkan masyarakat, walaupun motifnya tetap mencari laba sebesar-besarnya akan tetapi tanggung jawab sosialnya tetap diutamakan.

2.1.7 Isi Dari Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Isi dalam tanggung jawab sosial perusahaan hanya bisa dilihat dalam kaitannya dengan relasi perusahaan atas bisnis yang dijalankan oleh perusahaan itu sendiri. Ada dua jalur tanggung jawab sosial perusahaan dengan masyarakat, yaitu relasi primer dan relasi sekunder.

Digital Repository Universitas Jember

Menurut Keraf (1990:97-98) isi tanggung jawab sosial perusahaan adalah :

a. Kaitan dengan relasi primer misalnya, memenuhi kontrak yang sudah dilakukan dengan perusahaan lain, memenuhi janji, membayar hutang, memberi pelayanan kepada konsumen dan pelanggan secara memuaskan, bertanggung jawab dan menawarkan barang dan jasanya kepada masyarakat dengan mutu yang baik, memperhatikan hak karyawan, kesejahteraan karyawan dan keluarganya, meningkatkan ketrampilan dan pendidikan karyawan dan sebagainya.
b. Kaitannya dengan relasi sekunder misalnya, bertanggung jawab atas operasi dan dampak bisnis terhadap masyarakat pada umumnya, atas masalah-masalah sosial seperti, lapangan kerja, pendidikan, prasarana sosial, dan pajak.

Dari keragaman pemaknaan tanggung jawab sosial perusahaan, pada umumnya konsep tanggung jawab sosial perusahaan merupakan konsep yang diterima oleh banyak pengusaha baik di negara maju maupun di negara berkembang. Menurut Nusantara (dalam Usahawan, 1999:13) bahwa penerimaan konsep tanggung jawab sosial tersebut didasar atas alasan-alasan sebagai berikut :

a. Para pengusaha perlu memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang tinggal disekitar perusahaan itu beroperasi. Dengan memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut perusahaan akan memperoleh lingkungan sosial yang baik yang diperlukan bagi kelancaran jalannya perusahaan
b. Menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan yang akan membantu menaikkan citra dan gengsi perusahaan dimata publik atau masyarakat, yang pada gilirannya akan membantu marketing produk perusahaan tersebut.
c. Bisnis sebagai suatu institusi akan terancam, jika dia gagal memenuhi harapan umum dari masyarakat sekitarnya.
d. Kalangan bisnis terdiri dari orang-orang yang dibimbing oleh nilai-nilai yang berlaku di dalam masyarakat. Karena itu, tanggung jawab sosial yang terkandung dalam nilai-nilai itu tidak mungkin dilalaikan begitu saja oleh bisnis, terutama jika bisnis ingin memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Dari alasan-alasan yang telah dikemukakan diatas bahwasanya pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan tersebut sesungguhnya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk melindungi bisnis yang diljalankan dengan mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari berbagai pihak yang terkait, sehingga pada akhirnya dapat mendukung tujuan yang sebenarnya ingin dicapai oleh perusahaan.

Digital Repository Universitas Jember

2.1.8 Sasaran Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

Setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya selalu menimbulkan dampak positif maupun negatif, oleh karena itu perusahaan perlu mengambil langkah-langkah respensif sebagai tanggung jawab sosial perusahaan terhadap dampak yang ditimbulkannya. Menurut Keraf (1998:63-65) tanggung jawab sosial perusahaan meliputi tanggung jawab sosial kepada :

a. Karyawan.
   Setiap karyawan yang bekerja untuk kehidupannya memiliki kesempatan yang sama untuk menduduki jabatan yang sesuai dan dihargai atas dasar kemampuan dan kinerjanya.
b. Konsumen.
   Konsumen merupakan pelaku yang sangat menentukan dalam bisnis. Oleh karena itu hak-hak konsumen harus diperhatikan yaitu: hak akan keselamatan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih dan hak untuk di dengarkan
c. Pemerintah.
   Pemerintah terlibat dalam kegiatan bisnis dari hari ke hari dalam rangka menetapkan batas aktifitas bisnis.
d. Lingkungan masyarakat disekitar perusahaan.
   Perusahaan merupakan kreasi atau ciptaan dari masyarakat karena itu perusahaan yang melaksanakan kegiatan bisnis harus mengembalikan sesuatu kepada masyarakat tersebut.

Pelaksanaan tanggung jawab sosial pada perusahaan sebetulnya juga harus memperhatikan lingkungan organisasi yang bersifat internal maupun eksternal, dalam hal ini pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso yang bersifat internal yaitu kepada karyawan dan yang bersifat eksternal diarahkan kepada konsumen/ pelanggan, masyarakat sekitar dan pemerintah.

2.1.9 Mengimplementasikan Program Tanggung Jawab Sosial

Mengimplementasikan program tanggung jawab sosial perusahaan diperlukan beberapa pendekatan-pendekatan yang akan mengarah kepada sikap-sikap yang menunjukkan ukuran tingkatan terendah dan tertinggi dari praktek-praktek tanggung jawab sosial, beberapa sikap tersebut menurut Ebert Dan Griffin (2002:131) adalah :

Digital Repository Universitas Jember

a. Sikap Obstruktif, yaitu pendekatan terhadap tanggung jawab sosial yang melibatkan tindakan seminimal mungkin dan mungkin melibatkan usaha-usaha menolak atau menutupi pelanggaran yang dilakukan.
b. Sikap Defensif, yaitu pendekatan tanggung jawab sosial yang ditandai dengan perusahaan, hanya memenuhi persyaratan hukum secara minimum atas komitmennya terhadap kelompok dan individu dalam lingkungan sosialnya.
c. Sikap Akomodatif, yaitu pendekatan tanggung jawab sosial yang diterapkan perusahaan, dengan melakukannya apabila diminta, melebihi persyaratan hukum minimum dalam komitmennya terhadap kelompok dan individu dalam lingkungan sosialnya.
d. Sikap Proaktif, yaitu pendekatan tanggung jawab sosial yang diterapkan suatu perusahaan dengan secara aktif mencari peluang untuk menyumbang demi kesejahteraan kelompok dan individu dalam lingkungan sosialnya.

Dari penjelasan diatas mengenai sikap-sikap dalam mengimplementasikan tanggung jawab sosial sikap proaktif merupakan tingkatan tertinggi, karna perusahaan yang menerapkan pendekatan itu sungguh-sungguh melaksanakan tanggung jawab sosialnya sehingga mereka melihat dirinya sebagai warga masyarakat dan secara proaktif mencari kesempatan untuk menyumbang, bentuk sumbangan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso bisa berupa dukungan finansial untuk kegiatan sosial tertentu.

2.1.10 Prinsip-prinsip Dalam Etika Bisnis

Pendekatan stakeholders merupakan relevansi sekaligus operasionalisasi dari etika bisnis, khususnya prinsip-prinsip etika bisnis dalam kegiatan bisnis suatu perusahaan. Secara umum prinsip-prinsip yang berlaku dalam kegiatan bisnis yang baik sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia. Menurut Keraf (1998:74-80) prinsip-prinsip tersebut adalah :

a. Prinsip Otonomi
   Otonomi adalah sikap dari kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri. Orang bisnis yang otonom adalah orang yang sadar sepenuhnya akan apa yang menjadi kewajibannuya dalam dunia bisnis, bebas mengambil keputusan dan tindakan serta bersedia mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya juga dampak yang akan ditimbulkan.
b. Prinsip Kejujuran
   Prinsip bisnis tidak dapat bertahan lama dan berhasil bila tidak didasarkan pada prinsip kejujuran, para pelaku bisnis modern harus sadar dan

Digital Repository Universitas Jember

mengakui bahwa kejujuran dalam berbisnis adalah kunci keberhasilan, termasuk untuk bertahan dalam jangka panjang.

c. Prinsip Keadilan
Prinsip keadilan menuntut seseorang dalam kegiatan bisnis baik dalam relasi eksternal perusahaan maupun relasi internal perusahaan perlu diperlakukan sesuai dengan kriteria yang rasional, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

d. Prinsip Saling Menguntungkan
Prinsip ini menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak. Prinsip saling menguntungkan secara positif menuntut hal yang sama, yaitu semua pihak berusaha untuk saling menguntungkan satu sama lain.

e. Prinsip Integritas Moral
Prinsip ini terutama dihayati sebagai tuntutan internal dari dalam pelaku bisnis atau perusahaan agar bisnis dijalankan dengan tetap menjaga nama baik dari perusahaan sehingga dapat dipercaya, unggul dan tetap terbaik.

Dalam pelaksanaan program-program perusahaan prinsip otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan, dan integritas moral sangat perlu dilakukan oleh perusahaan agar bisa tetap dipercaya dan menjaga kelangsungan bisnis yang diharapkan bertanggung jawab sosial dalam penerapannya. Prinsip keadilan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso diwujudkan dengan pemberian gaji yang disesuaikan dengan peringkat dan jabatan, prinsip kejujuran juga diterapkan dam pelayanan dan transaksi yang dapat memberikan manfaat dan keuntungan maksimal bagi masyarakat apabila informasi disampaikan dengan benar, transaksi dilakukan secara transparan serta semua kesepakatan dan janji ditepati secara konsisten.

2.1.11 Hak dan Kewajiban Perusahaan yang Bertanggung Jawab Sosial

Berdasarkan norma-norma moral dan etika, setiap organisasai termasuk organisasi bisnis harus memperlakukan manusia sesuai dengan harkat dan martabatnya. Para karyawan misalnya harus diperlakukan bukan hanya sebagai salah satu alat produksi, apalagi sebagai benda. Hubungan antara karyawan dan organisasi penggunanya merupakan jaringan yang kompleks meskipun dapat disederhanakan dalam rumus kesimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak.

Digital Repository Universitas Jember

Pihak perusahaan memiliki berbagai hak dan kewajiban tersebut. Menurut Siagian (1996:138-139) hak perusahaan antara lain :

a. Hak mengelola perusahaan berdasarkan pendekatan ekonomi.
b. Hak untuk mengambil keputusan yang dipandang menguntungkan perusahaan.
c. Hak untuk menentukan jenis produk yang berupa barang dan jasa yang akan dihasilkan, dipasarkan, dan dijual.
d. Hak untuk memperoleh keuntungan yang wajar yang memungkinkannya memberikan dividen kepada para pemilik modal dan berbagai manfaat kepada para pihak yang berkepentingan.
e. Hak memilih teknologi tertentu dan pemanfaatannya dalam berbagai proses dalam organisasi, seperti proses produksi dan proses pengolahan informasi.
f. Hak memperoleh perlindungan hukum dan pengayoman administratif dari pemerintah.
g. Hak untuk menentukan arah perkembangan dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban menekankan bahwa perolehan hak hanya mungkin apabila perusahaan menunaikan berbagai kewajibannya, menurut Bertens (2000:184) kewajiban perusahaan antara lain :

a. Perusahaan tidak boleh mempratekkan diskriminasi.
b. Perusahaan harus menjamin kesehatan dan keselamatan kerja.
c. Kewajiban memberikan gaji yang adil.

Pemeliharaan keseimbangan hak dan kewajiban tersebut berlaku pula bagi mereka yang menjadi karyawan dalam perusahaan yang dijalankan, menurut Siagian (2001:178) hak karyawan dalam perusahaan antara lain :

a. Pengakuan atas harkat dan martabatnya sebagai manusia..
b. Sistem imbalan yang adil, wajar, dan setara dengan imbalan yang diberikan oleh perusahaan lain yang bergerak dalam kegiatan bisnis sejenis di kawasan yang sama.
c. Penugasan yang menarik.
d. Pemberdayaan dalam kekaryaan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut tugas pekerjaaanya.
e. Penyeliaan yang simpatik.
f. Lingkungan kerja yang sehat dan aman.
g. Peningkatan mutu hidup kekaryaan.
h. Penilaian kinerja yang didasarkan pada tolok ukur yang rasional dan objektif.
i. Penyediaan kesempatan mengikuti pendididkan dan pelatihan.
j. Dukungan organisasi dalam hal yang bersangkutan menghadapi berbagai masalah di tempat kerja.

Digital Repository Universitas Jember

Sebaliknya, menurut Siagian (1998:140) kewajiban karyawan antara lain :

a. Bekerja dengan kapasitas maksimal, atau paling sedikit optimal.
b. Menghindari perilaku yang negatif atau disfungsional yang dapat mengakibatkan terganggunya jalannya roda perusahaan.
c. Membuat komitmen demi keberhasilan perusahaan.
d. Menunjukkan loyalitas kepada atasan, rekan setingkat, dan bagi mereka yang menduduki jabatan manajerial, para bawahan.
e. Tidak mengajukan berbagai tuntutan yang tidak rasional.

Demikian pokok-pokok pandangan yang pro pada penunaian kewajiban sosial perusahaan yang sangat penting dalam memelihara seluruh jaringan hubungan yang sangat kompleks sehingga substansi kontrak sosial yang disepakati bersama berperan dalam terpeliharanya keserasian dan rasa kebersamaan di kalangan seluruh komponen masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Rini Martini (2000) dengan judul : "Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum Ponorogo" yang memiliki perbedaan objek tempat penelitian dan ada kesamaan mengenai tujuan dari penelitian yaitu ingin mengetahui dan menggambarkan implementasi tanggung jawab sosial perusahaan dengan memperhatikan beberapa hal yang penting kaitannya dengan penilaian terhadap komitmen perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk masyarakat sekitarnya semaksimal mungkin, antara lain : dengan memperhatikan hak dan kewajiban perusahaan terhadap konsumen maupun hak dan kewajiban karyawan terhadap perusahaan agar tercipta keselarasan dan kelancaran dalam pencapaian tujuan perusahaan sebagai wujud dari penerapan tanggung jawab sosial yang maksimal. Metode penelitian yang diterapkan mengarah pada penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis domain dan taksonomis dalam analisis data sehingga ada kejelasan pada analisis taksonomis yang didasarkan pada analisis domain sebagai dasarnya sehingga ada kejelasan mengenai pelaksanaan program dalam pengimplementasian tanggung jawab sosial oleh perusahaan..

Digital Repository Universitas Jember

Tabel 2.3. Perbandingan Peneliti Terdahulu Dengan Penulis

Uraian	Peneliti Terdahulu	Penulis
Judul	- Implementasi Tanggung jawab Sosial Perusahan Daerah Air Minum Ponorogo.	- Implementasi Tanggung jawab Sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Bondowoso.
Lokasi Penelitian	- Jl. Pramuka No. 21 Ponorogo	- Kolonel Sugiono No. 30 Bondowoso
Rumusan Masalah	- Bagaimana Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Daerah Air Minum Ponorogo.	- Bagaimana Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terbatas PLN (Persero) Bondowoso.
Analisis Data	- Tehnik Analisis Domain dan Taksonomis	- Tehnik Analisis Domain dan Taksonomis
Hasil dan Pembahasan	- Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahan Daerah Air Minum Ponorogo.	- Tanggung Jawab Sosial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Bondowoso yang bersifat Intern dan Ekstern - Adanya Ketidaksesuaiam Penerapan di Lapangan.

Digital Repository Universitas Jember

MILIK UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. PLN (Persero)

Cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia sejak jaman pemerintahan Hindia Belanda pada penghujung abad ke 19. Pembentukan Kelistrikan di Indonesia diawali Batavia yang dikelola oleh pemerintah daerah dengan nama Electriateit Bedrijfj Batavia, kemudian di Surabaya dan pada tahun-tahun berikutnya pembangunan kelistrikan mulai dibangun di Palembang untuk usaha-usaha pertambangan minyak, serta di ujung pandang dan Ambon untuk kepentingan militer.

Setelah proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia pada tanggal 17-Agustus-1945, beberapa karyawan yang berasal dari perusahaan-perusahaan listrik di daerah jawa timur, jawa tengah, jawa barat, dan Jakarta mengadakan pertemuan di Jakarta dengan maksud membicarakan langkah-langkah selanjutnya setelah proklamasi kemerdekaan. Dengan pendirian dan tekad yang bulat pemuda karyawan Astra yang mewakili masing-masing daerahnya mengadakan aksi merebut dengan maksud mengambil alih secara serempak perusahaan-perusahaan listrik yang dikuasai Jepang. Pengambilalihan perusahaan-perusahaan listrik dari penguasa Jepang ke Indonesia pertama kali dilakukan pada tanggal 21-September-1945 dan secara keseluruhan baru dapat dilesaikan pada tanggal 3-Oktober-1945. Perjuangan ini terus ditingkatkan sampai mosi Kobarsjih tentang nasionalisasi kelistrikan maka pada tanggal 27-Desember-1958 dikeluarkan Undang-Undang No. 86 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi perusahaan-perusahaan listrik dan gas Belanda.

Seiring dengan proses pembangunan dimasa orde baru serta adanya perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang telah dinasionalisasikan, pemerintah memandang sangat perlu untuk menyerahkan tugas-tugas pemerintah dibidang ketenagalistrikan kepada suatu bentuk badan usaha yang bertugas mengatur, membina, mengawasu dan melakukan perencanaan umum tentang kelistrikan. Maka dikeluarkanlah Undang-undang No. 19 Tahun 1960 tentang perusahaan negara, dan mulai saat ini perusahaan listrik diseluruh wilayah Indonesia dikelola

Digital Repository Universitas Jember

oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan nama Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Untuk PLN di Jawa Timur yang mengelola masalah pembangkitan dan pengusahaan diberi nama PLN Distribusi / Pembangkit I, sedangkan yang mengelola masalah pengembangan di beri nama PLN proyek induk jaringan dan pembangkit termis Jawa Timur. Pada bulan September 1976 PLN Distribusi / Pembangkit I dirubah namanya menjadi PLN Wilayah XII Jawa Timur, sedangkan PLN Proyek Induk jaringan dan pembangkit termis Jawa Timur dipecah menjadi dua yaitu PLN proyek induk jaringan Jawa Timur dan PLN pembangkit termis Jawa Timur. Pada tanggal 3-Juli-1982, PLN Distribusi Jawa Timur dan PLN pembangkitan dan penyaluran Jawa Timur dan Bali, sedangkan PLN proyek induk pembangkit termis Jawa Timur tdak berubah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 Tanggal 16-Juni-1994 serta sesuai akte notaries Sutjipto SH Nomor 169 Tanggal 30-Juli- 1994 (tambahan negara Republik Indonesia tanggal 13-September-1994 No. 73) status PLN di ubah dari Perum Listrik Negara menjadi PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso yang terletak di Jln Kolonel Sugiono No : 30 Bondowoso, merupakan salah satu kantor bagian dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Situbondo Distribusi Jawa Timur. Unit lain dari Area Pelayanan dan Jaringan Situbondo adalah PT. PLN (Persero)UPJ Panarukan; PT. PLN (Persero) UPJ Besuki dan PT. PLN (Persero) UPJ Asembagus. Dalam operasionalnya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso mempunyai dua kantor jaga (Ranting PT. PLN (Persero Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso) yaitu Kantor Jaga Wonosari (Jln Raya Situbondo No. 24 Wonosari Situbondo) dan Kantor Jaga Maesan (Jln Sukowono Desa Sumbersari No. 47 Maesan, Bondowoso).

3.2 Lingkup Proses Usaha PT. PLN (Persero)

Dalam mencapai keinginan atau tujuan yang ingin diraih pihak perusahaan, yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) akan merencanakan kegiatan sebagai perwujudan dari suatu proses usaha yang dijalankan sehingga akan

Digital Repository Universitas Jember

diperoleh suatu keputusan dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber usaha bagi pencapaian tujuan organisasi. Proses usaha pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) dapat dikategorikan dalam 7 sistem utama yaitu :

3.2.1 Sistem Pemasaran

a. Menyusun ramalan kebutuhan tenaga listrik baik jangka pendek maupun jangka panjang yang didasarkan pada :
   - Analisis data histories
   - Perkembangan lingkungan sekitarnya
   - Informasi dari perusahaan sejenis (di luar negeri)

b. Menyusun dan melaksanakan program pemasaran yang bertujuan untuk menumbuhkan pengertian masyarakat akan arti dan kegunaan tenaga listrik PLN.

c. Melaksanakan tata usaha pelanggan dengan mengadministrasikan data pelanggan seperti mengamati pemakaian dan kehiolangan tenaga listrik.

3.2.2 Sistem Enjinering dan Konstruksi

a. Melaksanakan penelitian dan pengembangan mengenai penggunaan sumber energi alternative, teknologi pembangkitan, transmisi, dan distribusi serta rancangan spesifikasi peralatan listrik.

b. Menyusun standard-standard kelistrikan

c. Merencanakan sarana kelistrikan yang meliputi survey lokasi dan menyusun rencana pengembangan sistem pembangkitan penyaluran serta sistem distrbusinya

d. Mengurus perolehan tanah yang diperlukan untuk pengembangan sisytem kelistrikan

e. Mengelola pekerjaan konstruksi

f. Memproses serah terima proyek selesai

Digital Repository Universitas Jember

3.2.3 Sistem Produksi

a. Menyusun rencana operasi yaitu mengupayakan pemanfaatan kapasitas terpasang untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek
b. Mengoperasikan dan mengawasi sarana kelistrikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal
c. Memelihara sarana kelistrikan untuk menjamin keselamatan keandalan sistem kelistrikan

3.2.4 Sistem Material dan Sarana Penunjang

a. Menyusun rencana kebutuhan bahan bakar dam material lain yang dibutuhkan proses produksi sesuai jadwal
b. Memproses pengadaan material dan jasa
c. Pengendalian persediaan yang diperlukan untuk melayani kebutuhan operasi dan kebutuhan konstruksi
d. Merencanakan sarana-sarana penunjang yang meliputi perencanaan kebutuhan fasilitas non sistem dan menentukan petunjuk pelaksanaan dalam pengadaan fasilitas
e. Membangun dan memelihara sarana penunjang

3.2.5 Sistem Keuangan

a. Menyusun dan mengawasi anggaran baik untuk operasi maupun untuk konstruksi dan monitor realisasinya
b. Mengelola dana
c. Mengelola arus kas
d. Mengelola akutansi
e. Mengurus pajak-pajak perusahaan
f. Mengurus asuransi modal kerja

3.2.6 Sistem Kepegawaian

a. Menyusun rencana kebutuhan pegawai
b. Mengadakan dan mengatur penempatan pegawai
c. Menyusun dan melaksanakan rencana pengembangan pegawai

Digital Repository Universitas Jember

d. Mengelola sistem kompensasi
e. Mengelola keselamatan kerja
f. Mengawasi status pegawai untuk menunjang kebutuhan manajemen

3.2.7 Sistem Manajemen

a. Mengamati kondisi lingkungan usaha, termasuk mengumpulkan menyeleksi informasi mengenai perkembangan : Sosial, politik, teknologi, kependudukan, ekonomi, pasar, sumber-sumber energi, serta informasi lain yang relevan
b. Merumuskan kebijaksanaan-kebijaksanaan pokok.
c. Menyusun rencana perusahaan berdasarkan petunjuk pemerintah meliputi penjualan kwh, perluasan sistem kelistrikan, tingkat pelayanan terhadap pelanggan, struktur dan tingkat tarif, laju pengembalian modal, rasio penggunaan produksi dalam negeri, pengembangan sumber daya manusia, peningkatan efisiensi perusahaan, listrik pedesaan, keselamatan kerja dan kelestarian lingkungan
d. Merencanakan sistem pengembangan kelistrikan
e. Menetapkan rencana pengembangan organisasi berdasarkan sasaran, tujuan, dan strategi perusahaan
f. Menetapkan rencana tujuan sebagai dasar bagi semua rencana kegatan diseluruh perusahaan selama tahun anggaran yang bersangkutan
g. Mengkaji sistem tarif agar agar struktur dan tingkat tarif yang diberlakukan konsisten dengan tujuan perusahaan dan tujuan nasional
h. Memperbaiki metode dan sistem manajemen
i. Menilai performasi perusahaan
j. Memelihara hubungan eksternal untuk membangun dan memelihara citra perusahaan
k. Memelihara ketertiban dengan menyediakan perlindungan atau upaya pencegahan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang tidak diharapkan, yang dapat mengganggu kelangsungan hidup perusahaan.

Digital Repository Universitas Jember

3.3 Modal dan Sumber Pendapatan PT. PLN (Persero)

Dalam hal modal dan pendapatan PT. PLN (Persero) kita dapat mengutip Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 dinyatakan bahwa modal dasar PT. PLN (Persero) adalah sama dengan nilai kekayaan negara yang telah tertanam dalam Perusahaan Umum Listrik Negara berdasarkan penetapan Menteri Keuangan sesuai dengan hasil perhitungan yang dilakukan bersama oleh departemen Keuangan sesuai dengan hasil perhitungan yang dilakukan bersama oleh Departemen Pertambangan dan Energi dan sampai saaat ini Modal dasar PT. PLN (Persero) tersebut terbagi atas saham-saham yang pada pada Anggaran Dasar disebutkan terdiri dari atas saham prioritas dan juta saham biasa.

Sumber pendapatan PLN diperoleh melalui penjualan tenaga listrik kepada masyarakat, tetapi di dalam menentukan harga jual tenaga listrik yang dipasarkan, PLN tidak dapat menentukan secara internal melainkan ditetapkan oleh presiden berdasarkan usul Menteri Pertambangan dan Energi. Berkaitan dengan itu dalam mengusulkan harga jual listrik yang akan dikonsumsi oleh masyarakat hendaknya harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

a. Kepentingan rakyat dan kemampuan dari masyarakat.
b. Kaidah-kaidah industri dan niaga yang sehat.
c. Biaya produksi.
d. Efisensi perusahaan.
e. Kelangkaan sumber energi primer yang digunakan.
f. Skala pengusahaan dan interkoneksi sistem yang dipakai.

3.4 Tugas Pokok, Fungsi, maksud dan Tujuan Berdirinya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso

3.4.1 Tugas Pokok

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso mempunyai tugas pokok mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum, mencari keuntungan dari penjualan tenaga listrik bagi kepentingan umum, mencari keuntungan dari penjualan tenaga listrik, memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menjadi perintis pendistribusian tenaga listrik di wilayah kerjanya.

Digital Repository Universitas Jember

3.4.2 Fungsi

Dalam menjalankan tugas pokoknya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso melaksanakan fungsi sebagai berikut :

a. Perencanaan dan pengendalian konstruksi sarana pendistribusian tenaga listrik.
b. Pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik.
c. Pelaksanaan penjualan tenaga listrik dan pengadministrasian pelanggan tenaga listrik
d. Pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, material, dan administrasi.

3.4.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan berdirinya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah :

a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
b. Mengusahaakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah besar dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk :
   - Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
   - Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik umntuk melayani kebutuhan masyarakat.
   - Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik.
   - Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.5 Visi dan Misi Perusahaan

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso mempunyai visi dan misi dalam menjalankan produktifitas kerjanya. Adapun visi dan misi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah sebagai berikut :

Digital Repository Universitas Jember

3.5.1 Visi Perusahaan

Visi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah diakui sebagai Perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul, terpercaya, dengan bertumpu pada potensi insani.

3.5.2 Misi Perusahaan

Misi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah :

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

Struktur Organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan fungsi pekerjaan, hubungan antar fungsi dan pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan lalu lintas wewenang dan tanggung jawab yang tegas secara vertikal serta hubungan antar bagian secara horizontal dalam perusahaan. Dengan struktur organisasi tersebut semua tugas akan lebih mudah dilakukan sesuai denga perencanaan sebelumnya baik oleh pihak pimpinan maupun bawahan yang bekerja sebagai satu tim kerja yang diharapkan bisa kompak sehingga semua rencana kegiatan/ aktivitas bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Adapun struktur organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso dapat digambarkan pada bagan sebagai berikut :

Digital Repository Universitas Jember

3.5.1 Visi Perusahaan

Visi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah diakui sebagai Perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul, terpercaya, dengan bertumpu pada potensi insani.

3.5.2 Misi Perusahaan

Misi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso adalah :

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

Struktur Organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan fungsi pekerjaan, hubungan antar fungsi dan pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan lalu lintas wewenang dan tanggung jawab yang tegas secara vertikal serta hubungan antar bagian secara horizontal dalam perusahaan. Dengan struktur organisasi tersebut semua tugas akan lebih mudah dilakukan sesuai denga perencanaan sebelumnya baik oleh pihak pimpinan maupun bawahan yang bekerja sebagai satu tim kerja yang diharapkan bisa kompak sehingga semua rencana kegiatan/ aktivitas bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Adapun struktur organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso dapat digambarkan pada bagan sebagai berikut :

Digital Repository Universitas Jember

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

Sumber : PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso.

Dari struktur organisasi tersebut, tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian dijelaskan sebagai berikut :

a. Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

Merumuskan sasaran unit pelayanan dan jaringan Bondowoso, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan pembangkitan tenaga listrik berikut pembangunannya sesuai dengan kebijaksanaan PT. PLN (Persero) area maupun PT. PLN (Persero) wilayah Dstribusi.

b. Asisten Manajer bagian Pelayanan Teknik.

Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan administrasi konstruksi penyediaan tenaga listrik serta bangunan sipil yang terkait guna pencapaian target dan mutu pelaksanaannya adapun tugas-tugas yang berkaitan dengan bagian pelayanan teknik adalah :

- Mengkoordinasikan dan mengendalikan perencanaan pelaksanaan dan kegiatan pembangunan konstruksi penyediaan tenaga listrik serta

Digital Repository Universitas Jember

pelaksanaan pembangunan konstruksi penyediaan tenaga listrik serta bangunan listrik yang terkait guna pencapaian target dan mutunya.

- Mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan administrasi teknik yang berkaitan dengan pelaksanaan konstruksi penyediaan listrik untuk menunjang kelancaran administrasi pelaksanaan konstruksi.

c. Asisten Manajer bagian Pelayanan Pelanggan

Mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan bagian pelayanan pelanggan yang meliputi :

- Mengatur dan mengarahkan kegiatan pemasaran yang meliputi rencana penjualan, penyulihan pengembangan sarana pembayaran untuk pencapaian optimalisasi pemasaran.
- Mengatur dan mengarahkan kegiatan administrasi pelanggan meliputi pelayanan pada calon pelanggan, pencataatn jumlah pelanggan, jenis tariff dan golongan rekening guna kelancaran pembayaran.
- Mengatur dan mengarahkan kegiatan penyambungan meliputi survei lokasi, pemeriksaan instalasi dan pemasangan sr/apd sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengatur pengolahan data meliputi aplikasi program pengolahan data, penyajian informasi dan penyimpanan data guna menciptakan sistem informasi yang memadai.

d. Asisten Manajer Administrasi Keuangan

Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan bagian administrasi yang mempunyai perincian tugas sebagai berikut :

- Mengatur dan mengarahkan kegiatan kepegawaian yang meliputi pengembangan sumber daya manusia, tata usaha kepegawaian, kesejahteraan pegawai, keselamatan dan kesehatan kerja guna kelancaran tugasnya.
- Mengatur dan mengarahkan kegiatan di bidang akutansi meliputi pencatatan transaksi, aktiva tetap, persediaan barang serta pembuatan laporan pembukuan sesuai denga ketentuan yang berlaku.

Digital Repository Universitas Jember

- Mengatur dan mengarahkan ke3giatan di bidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja cabang , pengolahan dana pengasuransian dan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengatur kegiatan di bidang perbekalan yang meliputi pengadaan barang, pencatatan perbekalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Asisten Manager Konsumsi Energi.

Mengkoordinasikan dan mengendalikan perencanaan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan tenaga listrik yang mempunyai tugas sebagai berikut :

- Mengatur dan mengarahkan pelaksanaan manuver jaringan , perbaikan gangguan dan pengaturan jaringan yang berkaitan dengan pemasangan gardu, modifikasi dan perluasan jaringan.
- Menyusun rencana dan evaluasi pengembangam listrik pedesaan sebagai bahan pelaksanaan pembangunan dan pengusahaannya
- Mengakumulasi pemakaian kwh pada pelanggan sesuai dengan pemakaian dibantu dengan outsourching tiap bulannya.

f. Kantor Jaga

Melaksanakan pelayanan sesuai dengan wilayah kerjanya mengenai pemasaran, operasi dan pemeliharaan, pendistribusian tenaga listrik serta tata usaha langganan yang merupakan bagian dari PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso dalam pelaksanaan aktivitasya.

g. Staf.

Membantu Asisten Manajer dalam bidang operasional jaringan, pendataan, tata usaha dan teknik distribusi sesuai wilayah kerja yang ditugaskan di unit atau di ranting PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

3.7 Wilayah Kerja dan Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso

Wilayah kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso hanya focus pada satu kabupaten Bondowoso saja yang terdiri dari 23 Kecamatan, sedangkan keterangan mengenai jumlah daya dan pelanggan tiap kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Digital Repository Universitas Jember

Tabel 3.4 Wilayah Kerja, daya dan Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso Tahun 2006

Kecamatan	Kwh	Pelanggan	Daya
Binakal	93224	1206	676600
Bondowoso	1607601	10547	12878950
Botolinggo	13685	185	104200
Cermee	416584	729	1759440
Curahdami	262654	3120	1853200
Grujugan	290085	3352	2115050
Jambe Sari Darus Shlh	243803	2844	1734600
Klabang	157609	2121	1314900
Maesan	352081	4162	2494500
Pakem	81134	851	536300
Prajekan	238463	2695	1636900
Pujer	243868	3180	1891750
Sempol	5630	67	57100
Sukosari	110625	1229	774050
Sumber Wringin	177316	2032	125450
Taman Krocok	101449	1233	725700
Tamanan	299841	3774	2328650
Tapen	350702	4490	2801750
Tegal Ampel	18000	2138	1408500
Tenggarang	416131	5065	3163150
Tlogosari	214768	2255	1448850
Wonosari	339334	4283	2545550
Total	**6034587**	**61558**	**44375140**

Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan Oktober 2006

3.7.1 Keadaan Pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso

Pegawai adalah unsur utama dalam organisasi yang mempunyai peranan sangat penting. Peranan ini demikian pentingnya sehingga semua unsur yang ada dalam organisasi tidak akan berfungsi apabila tidak ditangani oleh pegawai. Maka dari sangat perlu mengetahui keadaan pegawai di dalam lingkungan kerja suatu organisasi. Keadaan pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso dapat digambarkan secara rinci dengan klasifikasi berdasarkan jabatan, tingkat pendidikan dan golongan yang masing-masing dijelaskan pada tabel berikut :

Digital Repository Universitas Jember

Tabel 3.5 Jumlah karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso berdasarkan jabatan.

No	Sebutan Jabatan	Jumlah
1	Manajer	1
2	Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan	1
3	Juru Utama Pengelolaan Piutang	1
4	Asisten Manajer Pembacaan Meter dan Buat Tagihan Listrik	1
5	Juru Pembacaan Cater (Baca Meter)	1
6	Asisten Manajer Pelayanan Teknik	1
7	Juru Utama Operasi Distribusi	1
8	Juru Utama Hardist	1
9	Juru Utama Penyambungan Pemutusan	1
10	Juru Utama Pelayanan Gangguan Kantor Jaga Wonosari	1
11	Juru Pelayanan Gangguan Kantor Maesan	1
12	Juru Administrasi Pelayanan Teknik	1
13	Juru Kantor Jaga Maesan	1
14	Juru Pemeliharaan Ditribusi	1
15	Juru Pelayanan Gangguan	1
16	Asisten Manajer Adminitrasi dan Keuangan	1
17	Juru Administrasi dan Keuangan	1
18	Front Liner	5
	Jumlah	**22**

Sumber : PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso.

Dalam organisasi perusahaan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso ada beberapa bagian yaitu administrasi, pelayanan pelanggan dan tekhnik. Jumlah masing-masing bagian berdasarkan yang disesuaikan dengan peringkatnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.6 Jumlah karyawan tiap bagian berdasarkan peringkat PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso.

PERINGKAT	BAGIAN			JUMLAH
	ADMINISTRASI	PELAYANAN PELANGGAN	TEKNIK	
23	1		1	2
22				0
21	4	1		5
20			2	2
19		2		2
18		1	3	4
17				
JUMLAH	**5**	**4**	**6**	**15**

Sumber : PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso.

Digital Repository Universitas Jember

3.7.2 Latar Belakang Pendidikan Karyawan

PT PLN PERSERO Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso memiliki sejumlah karyawan dengan jenjang pendidikan mulai dari SMA sampai S1 dan lebih lengkapnya akan disajikan jumlah karyawan PT PLN PERSERO Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso berdasarkan pada tingkat pendidikan sebagai berikut :

a. S1 : 1 orang
b. SMA : 37 orang
c. SLTP : 2 orang

Jumlah : 40 orang

Dari semua jumlah tenaga kerja yang ada di PT PLN PERSERO Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso terbagi menjadi beberapa bagian yaitu :

a. Tekhnik : 10 orang
b. Pelayanan Pelanggan : 7 orang
c. Administrasi : 2 orang
d. Outsourching : 30 orang

Tenaga kerja yang termasuk di dalam bagian outsourching termasuk bukan dalam daftar pegawai tetap pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso yang juga diperhatikan layaknya karyawan tetap PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso, ditugaskan lebih banyak dalam hal tehnik pelayanan pelanggan dalam wilayah kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebagai wilayah kerjanya.

3.7.3 Pengaturan Waktu Kerja

PT PLN PERSERO Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso dalam menetapkan hari kerja dan jam kerja berdasarkan pada peraturan perusahaan yaitu hari Senin sampai dengan hari Jum'at. Untuk hari Senin sampai dengan hari Kamis dalam satu hari kerja terdapat 7 jam kerja dan satu jam istirahat tapi untuk hari Jum'at terdapat 6 jam kerja dan 2 jam istirahat adalah untuk memberikan kesempatan pada karyawan untuk makan siang atau melaksanakan kegiatan lain misalnya melaksanakan ibadah sholat bagi karyawan yang beragama Islam.

Digital Repository Universitas Jember

a. Hari : Senin-Kamis
   Jam Kerja : 08.00-17.00 WIB
   Waktu Istirahat : 12.00-13.00 WIB
b. Hari : Jum,at
   Jam Kerja : 08.00-17.00 WIB
   Waktu Istirahat : 11.00-13.00 WIB

Lamanya jam kerja pada PT PLN PERSERO Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso dalam 1 minggu adalah 40 jam yang setiap harinya sebanyak 8 jam kerja, tidak termasuk waktu istirahat dan hari kerja rata-rata karyawan adalah 5 hari per minggu dan libur pada hari-hari libur nasional yang sudah ditentukan oleh pemerintah.

3.7.4 Penghasilan karyawan

Untuk penghasilan karyawan pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso seperti yang tercantum dalam ketentuan Keputusan Kerja Bersama No 2 Tahun 2004 tentang Peraturan Serikat Pekerja PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso dalam BAB V yang disebutkan pegawai diberikan penghasilan berupa gaji dasar dan tunjangan-tunjangan lainnya.

Selain itu kepada pegawai juga diberikan kenaikan gaji berkala yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan Kesepakatan Kerja Bersama PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso PLN (Persero) dengan Serikat Pekerja PT PLN (Persero) yang ditinjau secara berkala tahunan yang disesuaikan dengan :

a. Nilai hasil Survei pasar
b. Perkembangan Indeks Biaya Hidup
c. Kemajuan Penerapan sistem manajemen unjuk kerja
d. Kemampuan anggaran perusahaan

3.7.5 Seragam Karyawan

PT PLN (Persero) Unit Pelayanan & Jaringan Bondowoso memberikan seragam khusus bagi karyawan dalam melaksanakan aktivitasnya sehingga dapat memberikan ciri khusus pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan &

Digital Repository Universitas Jember

Jaringan Bondowoso dan otomatis dapat membedakan dengan karyawan-karyawan perusahaan lain, tenaga kerja yang setingkat dengan pimpinan cabang tidak diwajibkan untuk menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh pusat dengan ketentuan menggunakan pakaian kerja asal masih terlihat sopan. Adapun pengaturan penggunaan seragam karyawan adalah sebagai berikut :

Hari : Senin-Kamis

Model dan Warna : a. Pria

Hem lengan panjang dan celana panjang berwarna abu-abu.

b. Wanita

Blazer dan rok.

Hari : Jum'at

Model dan Warna : Bebas asal masih terlihat sopan.

3.7.6 Tata Tertib Disiplin Kerja Karyawan

Dalam upaya menciptakan suasana kerja yang tertib dan dinamis, maka perusahaan dalam proses kerja dalam upaya mencapai tujuan perusahaan membuat peraturan tata tertib disiplin kerja karyawan yang di dalamnya berisi kewajiban dan larangan untuk seluruh karyawan perusahaan. Untuk lebih jelasnya tata tertib tersebut adalah sebagai berikut :

Kewajiban Setiap Karyawan :

a. Melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai warga negara dengan baik
b. Melaksanakan peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku
c. Melaksanakan tugas kedinasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
d. Menjunjung tinggi norma-norma kesopanan, kesusilaan dan etika
e. Memberikan bimbingna dan keteladanan yang baik kepada bawahan
f. Menunjukkan sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang baik

Larangan Setiap Karyawan :

a. Melakukan hal-hal yang tidak patut diperbuat oleh seorang Pekerja yang bermanfaat;
b. Menyalahgunakan wewenang dan/atau jabatan

Digital Repository Universitas Jember

c. Melakukan perbuatan yang dapat merugikan Perseroan
d. Melalaikan tugas kedinasan
e. Mengabaikan ketentuan keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku
f. Melakukan perbuatan yang dapat menggangu ketertiban
g. Melakukan perbuatan yang tidak terpuji
h. Bekerja untuk negara asing, badan usaha atau instansi lain diluar Perseroan tanpa ijin tertulis dari Perseroan
i. Larangan bagi Tenaga Kerja bukan Pegawai dituangkan dalam Surat Perjanjian Kerja.

Setiap pegawai wajib mematuhi yang berlaku di lingkungan Perseroan yang ditetapkan dalam Peraturan Disiplin Karyawan dan setiap karyawan yang melanggar ketentuan Peraturan Disiplin Pegawai yang ditetapkan oleh Direksi dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Digital Repository Universitas Jember

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang dilakukan oleh perusahaan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan dibedakan menjadi dua yaitu kategori yaitu implementasi tanggung jawab sosial intern dan implementasi tanggung jawab sosial secara ekstern.
b. Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam beberapa kegiatan sosial perusahaan pada lingkungan internal dengan memenuhi hak-hak karyawan sejauh ini berjalan sesuai peraturan pada perusahaan dan untuk lingkungan eksternal kepada konsumen, serta masyarakat ada beberapa bentuk penyimpangan yaitu pada Akumulasi pembayaran beban rekening listrik dan pemutusan sepihak pada jaringan aliran listrik.
c. Penerapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso sebagai organisasi bisnis bertujuan untuk memberikan pelayanan ketenagalistrikan yang berpedoman bahwasanya listrik untuk kehiupan yang lebih baik yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk berbagai macam keperluan dan aktivitas.
d. Pada pelaksanaan dilapangan mengenai program pada PT. PLN (Persero) ditemui adanya ketidaksesuaian antara peraturan yang diterapkan dan pelaksanaannya, namun hal ini tidak selalu terjadi seperti pemutusan sepihak oleh tenaga teknik lapangan dan kelalaian dalam pembacaan Automatic Meter Reading.

MILIK UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

Digital Repository Universitas Jember

5.2 Saran

a. Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan yang bersifat ekstern kepada konsumen dalam pencatatan meter hendaknya petugas melakukan dengan benar dan perusahaan memberikan himbauan kepada pelanggan untuk memberikan kemudahan kepada petugas pencatat dalam melaksanakan tugasnya dan himbauan yang tegas mengenai bahaya penyadapan langsung di jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

b. Dalam menangani pelanggaran hendaknya dilakukan pemberitahuan dan teguran terlebih dahulu agar kewajiban dan hak kedua belah pihak dapat terlindungi.

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR PUSTAKA

Bertens, K. 2000, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta : Kanisius.

Ebert, R dan R, Griffin. 2002. *Bisnis (edisi keenam)*. Jakarta : Prentice Hall.

Faisal, S. 1999. *Penelitian kualitatif : Dasar-Dasar dan Aplikasinya*. Malang YA3..

Gitosudarmo, I. 1992. *Pengantar Bisnis I (Edisi I)*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Hasibuan, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi revisi, Jakarta: Bumi Aksara.

Indrawijaya, 2002. *Perilaku Organisasi*, Bandung : Sinar Baru Algesido.

Keraf, S. 1998.: *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya (Edisi Baru)* Yogyakarta: Kanisius

Kotler, Philip dan Gary Amstrong.1997. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prehalindo.

Madura, J. 2000. *Pengantar Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat (PT. Salemba Emban Patria).

Manullang, Sendjun H.1995. *Pokok-pokok Hukum Ketenagakerjaan di Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

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.

Robbins, SP. 1994, *Teori Organisasi*, Jakarta : Prentice Hall.

Siagian, SP. 1996. *Etika Bisnis*. Jakarta. PT. Pustaka Binaman Presindo.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabetha.

Sulistyarini dan Mirza. 1997. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Opini*. Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia. Lembaga Manajemen FE UI. Jakarta UI Pers.

Supriyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE Universitas Gajah Mada.

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. Deskripsi Perusahaan

1. Gambaran awal perusahaan
   a. Nama Perusahaan
   b. Bentuk perusahaan
   c. Lokasi Perusahaan
2. Latar Belakang pendirian PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso
3. Sumber daya perusahaan
   a. Tenaga kerja
   b. Pendidikan
4. Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso.

B. Deskripsi Permasalahan

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

1. Apa yang dimaksud tanggung jawab sosial perusahaan menurut perusahaan.
2. Bagaimana perusahaan memandang bisnis dan tujuan organisasi perusahaan.
3. Apa cara yang ditempuh perusahaan selama ini untuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan.
4. Bagaimana cara perusahaan memandang keuntungan ekonomis yang dihasilkan.
5. Bagaimana cara untuk mendapatkan keuntungan ekonomis.

Digital Repository Universitas Jember

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Karyawan

1. Bagaimana pandangan perusahaan terhadap karyawan
2. Apa hak-hak dari karyawan
3. Bagaimana cara untuk memenuhi hak-hak dari karyawan.
4. Bagaimana teknis pelaksanaan kegiatan tersebut.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Konsumen.

1. Apakah hak-hak konsumen
2. Kegiatan apa saja yang termasuk dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial terhadap konsumen.
3. Apakah yang ingin dicapai dalam kegiatan tersebut.
4. Siapakah yang bertanggung jawab atas kegiatan tersebut.

Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pemerintah

1. Peraturan-peraturan apa sajakah yang mengikat perusahaan.
2. Bagaimana dukungan perusahaan terhadap program-program pemerintah.

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 2. Logo dan Wawancara dengan Salah Satu Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Logo PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER

Wawancara dengan Salah Satu Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 3. Kantor dan Mobil Pelayanan Tehnik PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Kantor PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

MILIK UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

Mobil Pelayanan Tehnik PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 4. Front Line Pelayanan Pengaduan Baca Meter dan Pelayanan Pasang Baru, Tambah Daya, Pesta, dll PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Front Line Pelayanan Pengaduan Baca Meter PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

Front Line Pelayanan Pasang Baru, Tambah Daya, Pesta, dll PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 5. Unit Kantor Jaga PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso Ranting Maesan dan Satuan Pengamanan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Unit Kantor Jaga PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso Ranting Maesan

Satuan Pengamanan PT. PLN (Persero) UPJ Bondowoso

Digital Repository Universitas Jember

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
E-mail : lemlit_unej@plasa.com

Nomor : 1134 /J25.3.1/PL.5/2006 Jember, 20 September 2006
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth. : Pimpinan
PT. PLN (Persero)
Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso
di –
BONDOWOSO

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3545/J25.1.2/PL.5/2006 tanggal 05 September 2006, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Ketua Peneliti / NIP	:	VERY CARPIANTORO / 02 – 2003
Fakultas / Jurusan	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Niaga (Ekstensi)
Alamat	:	Jl. Nusa Indah VII / No. 100 Jember (0331) 411041
Judul Penelitian	:	Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso
Lokasi	:	PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bondowoso
Lama Penelitian	:	2 (dua) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

Ketua,

Prof. Dr. Kusno, DEA., Ph.D
NIP. 131 592 357

Tembusan Kepada Yth. :
1. Dekan Fakultas I.S.I.P Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Digital Repository Universitas Jember

PT. PLN (PERSERO)
AREA PELAYANAN DAN JARINGAN SITUBONDO
UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN BONDOWOSO

Jalan Kolonel Sugiono No. 30 Bondowoso 68217
Telepon : (0332) 421340, 421190, 420493
Kotak Pos : -- Facsimile : (0332) 431947 Email : --

Surat Keterangan

No.0015/080/SK/UPJ-BDW/2007

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama	:	Very Carpiantoro
NIM	:	020910292003
Jurusan / Program	:	Ilmu Administrasi / Ilmu Administrasi Niaga (Non Reguler)
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Telah menyelesaikan penelitian di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Bondowoso mulai tanggal 24 Oktober 2006 sampai dengan 26 Januari 2007.

Dengan judul " *Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Bondowoso* "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bondowoso, 01 Pebruari 2007
Manager

P.T. PLN (Persero) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN SITUBONDO ★ DISTRIBUSI JAWA TIMUR ★ UPJ BONDOWOSO

WIDODO SUPRIANTO

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik