

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

*Public Relations* dalam menjalankan perannya pada suatu perusahaan atau lembaga sangat berkaitan dengan komunikasi, karena seorang *Public Relations* harus mampu menjalin komunikasi yang baik dan terbuka dengan seluruh aspek yang berada di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan yang sangat beragam atas kebutuhan, keinginan dan kepentingannya. Ruang lingkup kegiatan *Public Relations* pun begitu besar, luas dan kompleks salah satunya menjalin hubungan baik dengan komunitas di luar perusahaan, yang kegiatan ini sering disebut dengan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Merujuk pada [journal.um.ac.id](http://journal.um.ac.id) (Mapisangka, Vol.1 No. 1 2009) dalam jurnal yang berjudul Implementasi CSR terhadap Kesejahteraan Hidup Masyarakat, mengungkapkan bahwa CSR merupakan sebuah kesepakatan dari *World Summit on Sustainable Development* (WS-SD) di Johannesburg Afrika Selatan 2002 yang ditujukan untuk mendorong seluruh perusahaan di dunia agar terciptanya suatu pembangunan yang berkelanjutan, maka perusahaan dalam hal ini adalah entitas ekonomi yang bertanggung jawab bukan hanya kepada *stakeholder* melainkan kepada masyarakat luas. Usaha yang dijalankan suatu perusahaan tidak hanya bermanfaat bagi para pemilik modal saja melainkan bagi masyarakat sekitar yang berada di sekitar perusahaan. Sehingga perusahaan tidak

cukup hanya memikirkan kepentingan *shareholder* (pemilik modal) tetapi juga mempunyai orientasi untuk memenuhi kepentingan seluruh *stakeholders*.

CSR sendiri yaitu bentuk tanggung jawab perusahaan yang terdapat pada suatu mekanisme dalam suatu organisasi untuk mengintegrasikan perhatiannya terhadap lingkungan sosial yang berada di sekitarnya yang jelas bahwa target CSR untuk menciptakan sekaligus menjalin hubungan baik antara perusahaan, pemerintah daerah, dan komunitas lokal disekitarnya.

Pada tahun 2018 PT Pegadaian (Persero) perwujudan CSR perusahaan di bidang pengembangan sosial dan kemasyarakatan dilakukan melalui pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), seperti yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. PER-08/MBU/2013, yang terakhir diubah dengan No. PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Hal ini menjadi komitmen Pegadaian memberikan kinerja optimal dengan mengutamakan tanggung jawab sosial dalam bentuk Program Pegadaian Bersih Bersih yang terdiri dari; 1) Bersih - Bersih Lingkungan (*Pro Planet*), 2) Bersih - Bersih Administrasi (*Pro Profit*), dan 3) Bersih - Bersih Hati (*Pro People*).

Program *The Gade Clean and Gold* “Memilah sampah menabung emas” pertama di Indonesia, memiliki peran yang sesuai dengan PT Pegadaian yaitu melaksanakan kegiatan pengembangan masyarakat dengan menerapkan prinsip *Triple Bottom Line*, dimana pendekatan ini mengutamakan pada keseimbangan dan keselarasan pada aspek ekonomi, lingkungan dan sosial untuk membangun keberlanjutan. Melalui Program *The Gade Clean and Gold*, PT Pegadaian

berupaya untuk mengurangi kemiskinan dan ketidakadilan sosial, memperbaiki keadaan lingkungan hidup dan berupaya untuk membantu pemerintah dalam melakukan pengelolaan sampah khususnya di Kota Bandung.

Produksi sampah di Kota Bandung saja sudah menghasilkan 1.600 ton sampah setiap harinya. Volume sampah yang menjadi faktor utama permasalahan besar di berbagai negara bahkan dapat melebihi kapasitas tempat pembuangan akhir (TPA) maka harus diatasi penanganannya secara sungguh-sungguh dalam hal pengelolaannya. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup RI Nomor 13 Tahun 2012 menjelaskan bahwa Bank Sampah merupakan tempat pemilahan dan pengumpulan sampah yang dapat didaur ulang atau diguna ulang sekaligus memiliki nilai ekonomi, ini menjadi salah satu terobosan besar dalam pengelolaan sampah di Kota Bandung.

Program bank sampah banyak sekali diminati oleh para perusahaan untuk dijadikan program CSR, lewat program yang dibuat suatu perusahaan melalui CSR dapat sekaligus membantu masyarakat akan membentuk paradigma bahwa sampah yang tadinya sama sekali tidak berguna kini dapat diubah menjadi sesuatu yang memiliki nilai guna dan harga. Masyarakat bisa dengan bebas menabung di bank sampah dengan hanya membawa sampah kemudian nantinya akan menghasilkan uang.

Bank sampah PT Pegadaian (Persero) sangat berbeda, biasanya bila masyarakat membawa sampah ke bank sampah akan menghasilkan uang namun di sini akan menghasilkan tabungan emas bahkan bila sudah memenuhi angka yang disyaratkan bisa menjadi paket Haji/Umroh. PT Pegadaian dengan *tagline*

“Memilah Sampah Menabung Emas” dapat menyedot masyarakat Kota Bandung untuk terus menjaga lingkungan agar bebas dari sampah dan dengan memilah sampah masyarakat kian sadar akan banyaknya sampah yang terus bertambah setiap harinya di Kota Bandung.

Merujuk pada situs jurnal [iopscience.iop.org](http://iopscience.iop.org) (Widyaningsih, Vol. 328 12-13 Maret 2019) yang berjudul *Waste Bank System As a Tool to Increase Regional Income and to Manage The Environment* mengungkapkan bahwa Transformasi dari limbah menjadi emas itu merupakan suatu metode yang paling menguntungkan bagi keluarga yang berpenghasilan rendah. Salah satu perusahaan milik negara yang melakukan program CSR pada sistem ini adalah PT Pegadaian (Persero), bahkan lebih dari 25 bank sampah berada di bawah program aksi *The Gade Clean and Gold* di Indonesia. Tidak hanya pada program CSR melalui Bank sampah saja tetapi PT Pegadaian telah membantu dengan menyediakan kendaraan atau barang-barang untuk masyarakat sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam memilah sampah.

Kota Bandung sendiri telah memiliki dua sektor *The Gade Clean and Gold* yang telah beroperasi untuk pengelolaan sampah, yaitu sektor Kecamatan Regol yang berada di Kelurahan Balonggeude, dan sektor Kecamatan Mandalajati yang berada di Kelurahan Sukaasih. Oded Danial selaku Walikota Bandung, pada saat peresmian *The Gade Clean and Gold* di Kecamatan Mandalajati, beliau mengatakan :

“Alhamdulillah hari ini bagi saya istimewa karena di kota Bandung, di wilayah Sukaasih, Kelurahan Sindangjaya, Kecamatan Mandalajati mendapatkan CSR bantuan kolaborasi dari Pegadaian. Ini tentunya respon

positif atas program Kota Bandung khususnya masalah sampah. Nanti saya ingin disemua RW harus ada Bank Sampah.”

Diakses melalui laman website berita pada Sabtu, 01 Desember 2018 14:04 WIB <https://bandung.merdeka.com/halo-bandung/nabung-di-bank-sampah-bandung-hasilnya-jadi-emas-181201m.html>

Program bank sampah Pegadaian telah mendapatkan berbagai penghargaan mulai dari penghargaan Nusantara CSR Award kategori Pelibatan Komunitas dalam Menangani Sampah, kemudian ada pula *Gold Award* di ajang *International Convention of Quality Control Circles (ICQCC)* di Jepang, dan penghargaan dari Pemerintah Kota atas turut serta dalam program pemerintah daerah untuk mengurangi dan mengelola sampah melalui Program *The Gade Clean & Gold*.

Direktur Pengelolaan Sampah Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) Novrizal Tahar menyampaikan :

“Tidak saja menjadi tanggung jawab pemerintah saja melainkan semua pihak harus terlibat dalam mewujudkan Indonesia Bersih pada tahun 2025. Program yang digagas Pegadaian tersebut sangat menarik. Perusahaan yang lain pun harus pula mempunyai program-program yang inovatif dan terus dikampanyekan kepada masyarakat. Di sinilah peran PR (humas) sangat penting dalam membangun kesadaran bersama dalam menciptakan budaya bersih lingkungan”.

Diakses melalui laman website berita pada Kamis, 3 Oktober 2019 - 18:36 WIB <https://ekbis.sindonews.com/read/1445397/178/program-bank-sampah-pegadaian-raih-penghargaan-emas-di-jepang>

Tujuan penelitian di PT Pegadaian dengan mengambil judul *Pengelolaan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Program The Gade Clean and Gold Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung*, karena melalui Program CSR *The Gade Clean and Gold* PT Pegadaian dapat menyedot masyarakat di Kota Bandung untuk terus menjaga lingkungan agar bebas sampah dengan cara memilah sampah, kini masyarakat Kota Bandung kian sadar betapa banyaknya produksi sampah yang dihasilkan setiap harinya di Kota Bandung.

Alam semesta sendiri tidak semata mata diciptakan, Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Anbiya ayat 16 :

وما خلقنا السماء والارض وما بينهما لاعبين

Artinya : “Dan tidaklah Kami ciptakan langit dan bumi dan segala yang ada di antara keduanya dengan bermain-main.”

Ayat tersebut mengindikasikan supaya manusia menjaga alam, karena diciptakannya alam semesta beserta isinya pastilah memiliki tujuan, dan dalam haditspun dijelaskan bahwa “Menjaga kebersihan itu merupakan sebagian dari Iman”.

PT Pegadaian atas program CSR *The Gade Clean and Gold* pun meraih banyak prestasi dan penghargaan setelah meresmikan Program ini pada 2018 lalu, mulai dari penghargaan di dalam dan luar negeri serta penghargaan yang didapatkan dari pemerintah daerah atas turut serta dalam program pemerintah daerah untuk mengurangi sampah juga membantu dalam masalah ekonomi masyarakat.

Program ini mendapat dukungan banyak serta respons positif dari berbagai pihak mulai dari Bupati, Walikota, Gubernur bahkan Presiden. Penelitian ini menggunakan konsep POAC George R. Tarry yang merupakan teori fungsi manajemen, maka nantinya akan membentuk dan menjelaskan bagaimana proses pengelolaan dari awal perencana program hingga akhir proses berlangsungnya program ini sebagai upaya mengurangi sampah di Kota Bandung.

## 1.2 Fokus Penelitian

Kontek pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka fokus penelitian adalah “Bagaimana Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Pada Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung”. Guna mendukung fokus penelitian tersebut, munculah pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Merencanakan Program CSR melalui Program *The Gade Clean And Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung ?
2. Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Mengorganisir Program CSR melalui Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung ?
3. Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Menjalankan Program CSR melalui Program *The Gade Clean And Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung ?
4. Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Mengontrol Program CSR melalui Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini berharap dapat memberikan informasi kepada publik melalui studi kasus dalam meneliti Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung, adapun tujuan tersebut adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Merencanakan Program CSR melalui Program *The Gade Clean And Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung.

2. Untuk Mengetahui Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Mengorganisir Program CSR melalui Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung.
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Menjalankan Program CSR melalui Program *The Gade Clean And Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung.
4. Untuk Mengetahui Bagaimana Cara PT Pegadaian (Persero) Mengontrol Program CSR melalui Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini berharap dapat memberikan kontribusi ilmiah untuk perkembangan Ilmu Komunikasi Humas terkhusus pada kajian proses pengelolaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR), dengan didasarkan pada metode studi kasus yang dapat menggambarkan mengenai proses pengelolaan Program *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) dengan menggunakan teori George R. Tarry yaitu POAC (*Planning, organizing, actuating, controlling*) yang dipaparkan secara deskriptif.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dikemudian hari dan dapat dijadikan sumber rujukan pada penelitian sejenis maupun studi pembandingan mengenai manajemen *Public Relations* dari suatu kegiatan kehumasan.



### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dapat mampu memberikan secara jelas gambaran bagi praktisi juga akademisi dibidang *Public Relations* dalam merencanakan dan melaksanakan juga mengevaluasi sebuah proses program *Corporate Sosial Responsibility (CSR)*, sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk program selanjutnya.

Penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan sumbangan pendapat, pikiran, dan juga umpan balik kepada PT Pegadaian (Persero) dalam proses pengelolaan program *Corporate Social Responsibility (CSR) The Gade Clean and Gold*, yang telah atau sedang dilaksanakan, selain dari situ semoga penelitian ini mampu memberikan masukan sebagai bahan evaluasi bagi PT Pegadaian (Pesero) terkait proses pengelolaan program *Corporate Social Responsibility (CSR) The Gade Clean and Gold* sebagai upaya mengurangi sampah di Kota Bandung.

Penulis berharap, penelitian ini merupakan sarana untuk menimba ilmu supaya bisa mendapatkan pengalaman khususnya pada kajian proses pengelolaan program *Corporate Social Responsibility (CSR)*, dan penulis melakukan penelitian ini agar penulis dapat secara langsung menganalisis suatu fenomena dengan memperhatikan kesesuaian antara teori serta praktek sesungguhnya saat di lapangan.

## **1.5 Landasan Pemikiran**

### **1.5.1 Hasil Penelitian Tedahulu**

Pemaparan penelitian terdahulu itu sangat penting bahkan yang dianggap relevan dalam penelitian ini. Penulis mendapatkan rujukan pendukung serta

sumber lain yang dapat dikomparasikan guna menjadikan penelitian ini lebih besar dan luas akan rujukan yang nantinya akan memperkuat kajian pustaka pada penelitian yang ada.

**Pertama,** penelitian yang dilakukan oleh Fithria Alfi Hasanah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Peran *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Sari Husada dalam Perberdayaan Masyarakat”, dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini membahas mengenai peran CSR yang dilakukan oleh PT Sari Husada ialah dalam Peran Fasilitatif, Peran Edukasi, Peran Perwakilan, dan Peran Teknisi.

Persamaannya dilihat dari penelitian yang sama membahas tentang CSR, metode yang digunakannya pun sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan untuk perbedaannya dilihat dari objek penelitian.

**Kedua,** Penelitian yang dilakukan oleh Nurwahidah mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang berjudul “ Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Pertambangan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia (BEI)”, pengambilan data dengan menggunakan teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik analisis regresi linier.

Penelitian ini dilakukan sebagai pengaruh CSR terhadap ROA dan untuk mengukur pengaruh CSR terhadap ROE, dan kedua hipotesis dapat diterima, Persamaannya dilihat dari penelitian yang sama-sama membahas CSR, dan perbedaannya dari metode dan pendekatan yang digunakan, menguji hipotesis dengan pendekatan kuantitatif.

**Ketiga**, penelitian dilakukan Akmal Lageranna mahasiswa UIN Hasanuddin Makassar dengan judul penelitian “Pelaksanaan tanggung jawab sosial *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada Industri Perusahaan Rokok PT Djarum Kudus, Jawa Tengah” dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas bahwa PT Djarum belum memberi pengaruh terhadap pengembangan masyarakat (*Community Development*).

**Keempat**, penelitian oleh Michelle Bella Angelina mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan judul penelitiannya “Pengaruh program CSR Bank sampah terhadap *Corporate Image* PT PLN bagi nasabah Bank Sampah Surabaya”. Metode penelitian survei yang mengukur pernyataan responden dengan skala linkert. Hasilnya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara program CSR Bank sampah terhadap *Corporate Image* PT PLN Surabaya. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai CSR, untuk perbedaannya dilihat dari metode penelitian yang digunakan dan objek penelitian.

**Kelima**, Jurnal penelitian pada tahun 2013 yang disusun oleh Arief Faladia Mukti dan Sri Palupi Prabandari, mahasiswa Universitas Brawijaya yang berjudul “Implementasi Strategi *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT Petrokimia Gresik”. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif, hasil dari penelitian ini membahas mengenai hasil evaluasi terhadap program CSR yang dilakukan masih ada permasalahan yang krusial yang terjadi di masyarakat. Masalah yang terjadi ketika masyarakat tidak puas dengan apa yang diberikan

oleh perusahaan mengenai sarana prasarana yang diberikan, dan ditemukan pulan kejanggalan dalam penyaluran dana yang diberikan.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu membahas pula mengenai CSR dan metode yang dilakukannya pun sama dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dan perbedaan dari penelitian ini yaitu dari objek dan fenomena dari penelitian.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>
Fithria Alfi Hasanah (2015)	Peran <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT Sari Husada Dalam Pemberdayaan Masyarakat	Metode Kualitatif	Membahas peran CSR yang dilakukan oleh PT Sari Husada dalam Pemberdayaan Masyarakat dengan meliputi peran animasi sosial, mediasi dan negosiasi, peran edukasi, pelatihan-pelatihan dalam membangkitkan kesadaran masyarakat.	Persamaannya sama-sama membahas tentang CSR. Perbedaannya dari objek penelitian.
Nurwahidah (2016)	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Terhadap perusahaan	Teknik analisis data regresi linier	Penelitian ini mengukur pengaruh CSR terhadap ROA dan untuk mengukur CSR terhadap ROE dan kedua hipotesis ini dapat diterima.	Persamaan sama membahas mengenai CSR, dan perbedaannya jika penelitiann ini menggunakan metode analisis kuantitatif.

Akmal Lageranna (2013)	Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Corporate Social Responsibility (CSR) pada Industri Perusahaan Rokok (Studi pada PT Djarum Kudus, Jawa Tengah)	Metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini membahas bahwa PT Djarum belum memberi pengaruh terhadap pengembangan masyarakat khususnya di bidang ekonomi dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat di sekitar daerah perusahaan yang beroperasi.	Persamaan sama membahas mengenai CSR, dan metode penelitian yang digunakan, dan perbedaannya dari objek penelitian.
Michell Bella Angelina (2018)	Pengaruh Program CSR Bank Sampah terhadap Corporate Image PT PLN bagi Nasabah Bank Sampah Surabaya	Metode survei yang mengukur pernyataan responden dengan skala linkert	Penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara program CSR Bank sampah terhadap Corporate Image PT PLN Surabaya.	Persamaannya dilihat dari pembahasan mengenai CSR, dan perbedaannya dari metode yang digunakan dan objek penelitian.
Arief Faladia Mukti dan Sari Palupi Prabandari (2013)	Implementasi Strategi Corporate Social Responsibility (CSR) pada PT Petrokimia Gresik	Metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini membahas mengenai hasil evaluasi terhadap program CSR yang dilakukan dan masih ada permasalahan krusial yang terjadi	Persamaannya membahas mengenai CSR, dan metode yang digunakan. Perbedaannya objek dan fenomena dari penelitian

			<p>di masyarakat lewat ketidakpuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan perusahaan mengenai sarana prasarana serta terjadinya kejanggalan dalam menyalurkan dana yang diberikan.</p>	
--	--	--	--	--

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

### 1.5.2 Landasan Teoritis

#### *George R. Tarry Theory (POAC Theory)*

Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, bahkan ini sangat penting dilakukan pada suatu perusahaan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen sangat membutuhkan sumber daya manusia (SDM), pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan tersebut.

George R. Terry, 1958 disebut sebagai bapak ilmu manajemen atau bapak ilmiah dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan).

Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC menyatakan bahwa “*Management is the accomplishing of a predeternined obejectives through the*

*efforts of otherpeople*”, dijelaskan bahwa manajemen diartikan sebagai pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama melalui usaha yang dilakukan oleh orang lain juga. Oleh sebab itu, tidak akan ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik. (Torang, 2013: 165)

Fungsi manajemen menurut George Terry ini kemudian menjadi sangat populer dalam pelajaran di tingkat sekolah menengah maupun pendidikan tinggi. Terry memberikan rumusan fungsi manajemen yang lebih mendasar dan mudah untuk diterapkan. Bahkan pelajaran untuk Sekolah Menengah di Indonesia pun memakai teori manajemen dari Terry untuk diajarkan kepada para siswa.

Berdasarkan pengertian diatas, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Manajemen adalah ilmu mengatur suatu proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan dengan matang guna mencapai hasil yang diharapkan. Konsep POAC mampu manage agar semua tujuan yang dibuat suatu individu atau organisasi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan tentunya dengan memanfaatkan ilmu maupun seni. Sebagaimana fungsi manajemen menurut Terry, diantaranya :

1. *Planning* (Perencanaan) merupakan dasar pemikiran dari sebuah penyusunan bahkan tujuan pada langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Bila merencanakan sama dengan mempersiapkan, maka perlu memperhitungkan dengan matang apa saja yang nantinya akan menjadi kendala sekaligus merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang

dimaksud untuk mencapai tujuan. Maka bila perencanaan sudah matang diawal akan lebih mudah untuk menjalankan dan menggerakkannya.

2. *Organization* (Pengorganisasian) merupakan suatu upaya mengumpulkan orang-orang sekaligus menempatkan mereka menurut kemampuan serta keahliannya dalam hal pekerjaan yang sudah dibuat dan direncanakan secara matang. Pengorganisasian itu sangat penting karena bisa memudahkan suatu program atau rencana yang akan dikerjakan.

Terry dalam buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 46) juga mengemukakan tentang azas-azas organizing, sebagai berikut, yaitu :

- 1) Tujuan, 2) Pembagian Kerja, 3) Penempatan Tenaga Kerja, 4) Wewenang dan Tanggung Jawab, dan 5) Pelimpahan Wewenang.

Karena Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas-tugas tertentu untuk masing-masing unit atau SDM.

3. *Actuating* (Penggerakan) merupakan penggerak suatu organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dengan memberikan pembagian kerja pada masing-masing orang.

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 82) mengatakan bahwa “Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan”. Definisi di atas terlihat bahwa tercapai atau tidaknya



tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sarannya, mengingat bahwa kegiatan yang tidak terarah kepada sarannya hanyalah merupakan pemborosan terhadap tenaga kerja, uang, waktu dan materi atau dengan kata lain pemborosan terhadap *tools of management*. Hal ini sudah tentu merupakan *mis-management*, maka diperlukannya faktor yang menjadi penggerak dalam tujuan yang sedang dicapai seperti yang memiliki jiwa kepemimpinan, yang memiliki sikap dan moril, yang memiliki hubungan komunikasi dan ikatan yang baik juga disiplin.

4. *Controlling* (Pengawasan) merupakan suatu hal dalam mengawasi gerakan dari organisasi ataupun sumber daya dalam organisasi ini apakah sudah sesuai dengan rencana atau belum, dan nantinya akan dilihat apakah efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana yang sebelumnya dibuat secara matang.

*Controll* atau pengawasan disini mempunyai perananan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning, organizing, actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tetap tertuju kepada sarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Hakikat dari fungsi manajemen menurut Terry ini ialah apa yang direncanakan itu yang akan dicapai. Maka dengan demikian sebuah fungsi perencanaan harus dilakukan sebaik bahkan sematang mungkin agar nantinya bilamana dalam proses pelaksanaan bisa berjalan dengan baik serta jika ada kekuranganpun bisa diatasi secara mudah dan tidak sulit. Sebelum melakukan perencanaan, sebaiknya dilakukan rumusan terlebih dahulu mengenai tujuan yang akan dicapai.

Pepatah mengatakan “Jika Anda Gagal Berencana, Anda Berencana Gagal” begitupun pada suatu organisasi atau perusahaan dapat dikatakan tidak akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik sekalipun program yang dikatakan bagus.

Berdasarkan pembahasan diatas terdapat kaitannya antara Teori Manajemen dengan menggunakan Konsep POAC, karena Terry membuat teori ini agar lebih mudah diterapkan dalam berbagai organisasi secara fleksibel. Artinya, empat fungsi manajemen menurut Terry ini lebih kompatibel dan adaptabel dengan berbagai bentuk dan jenis organisasi. Penelitian yang akan diteliti mengenai Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Pada Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung, dan ini nantinya akan menghasilkan berbagai informasi mengenai Proses Program CSR *The Gade Clean and Gold*, mulai dari bagaimana proses awal hingga kini yang dilakukan Tim CSR PT Pegadaian, lalu sistem atau cara yang digunakan tiap sektor yang berada di Kota Bandung dalam hal pengelolaan sampah di bank sampah, dan bagaimana sistem pengawasan Program

*The Gade Clean and Gold* yang dilakukan Tim CSR PT Pegadaian sekaligus sektor yang ada di Kota Bandung, dan ini semua akan menghasilkan upaya mengurangi sampah di Kota Bandung.

### 1.5.3 Kerangka Konseptual

#### a. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

*Corporate Social Responsibility (CSR)* sering kita menyebutnya hanya dengan kata CSR saja, *Trinidad and Tobacco Bureau of Standards (TTBS)* diartikan bahwa CSR sebagai suatu keadaan dimana suatu perusahaan yang telah memiliki izin serta peraturan hukum dalam membentuk suatu usaha yang berkontribusi untuk peningkatan ekonomi, bersamaan dengan itu untuk meningkatkan pula kualitas hidup para karyawan dan keluarganya, komunitas diluar perusahaan, dan kepada masyarakat secara lebih luas. (Budimanta, et al., 2004: 72).

Perusahaan bila beroperasi, maka akan ada sebuah tuntutan atau dapat dikatakan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada komunitas lokal yang ada di luar perusahaan (*stakeholder*). Perusahaan ada dan eksis karena keberadaannya dibutuhkan dan didukung oleh lingkungannya. Sebaliknya, perusahaan akan bangkrut dan tidak berkembang apabila kehadirannya mendapatkan penolakan dari lingkungannya. Oleh karena itu, CSR selalu ada pada badan perusahaan, karena ini merupakan bagian dari visi dan misi perusahaan.

Kontribusi dari perusahaan ini bisa berupa banyak hal, misalnya bantuan dana, bantuan tenaga ahli dari perusahaan, bantuan berupa barang, dan lain-lain. Maka perlu dibedakan antara program *Corporate Social Responsibility (CSR)*

dengan kegiatan *charity*. Kegiatan *charity* hanya berlangsung sekali atau sementara waktu dan biasanya justru menimbulkan ketergantungan publik terhadap perusahaan.

Program *The Gade Clean and Gold* PT Pegadaian merupakan program CSR yang berkelanjutan dan bertujuan untuk menciptakan kemandirian publik untuk membangun kepedulian masyarakat terhadap sampah, sebagaimana sampah masih memiliki nilai guna, melalui Bank sampah PT Pegadaian masyarakat telah mendukung sekaligus ikut serta dalam upaya pengurangan sampah di Kota Bandung. Pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa CSR merupakan suatu komitmen perusahaan dalam memberikan kontribusi jangka panjang terhadap suatu *issue* tertentu di masyarakat sehingga akan menciptakan hal yang lebih baik.

#### **b. Bank Sampah**

Sampah (*waste*) memiliki batasan sebagaimana para ahli kesehatan Amerika membuat batasan sampah ialah barang yang sudah tidak dipergunakan lagi, bahkan yang sudah tidak ada manfaatnya yang berasal dari aktifitas manusia yang dibuang bahkan tidak terjadi dengan sendirinya (Notoatmodjo, 2011: 190). Barang yang tidak digunakan lagi seperti sampah rumah tangga yang dibuang masih ada yang bisa digunakan kembali sebagaimana sampah anorganik.

Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang pedoman pelaksanaan *Reduce, Reuse, dan Recycle* melalui bank sampah diatur pada pasal 1 ayat 2 peraturan ini. Adapun bunyi dari pasal ini yaitu “Bank sampah adalah tempat pemilahan dan pengumpulan sampah yang dapat didaur

ulang dan atau diguna ulang yang memiliki nilai ekonomi”, dapat kita kenal dengan sebutan Bank sampah atau di tiap daerah biasanya disebut dengan nama pengepul.

Bank Sampah mengelompokkan jenis sampah sesuai aturan, menurut lampiran II point G Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan 3R, dimana jenis-jenis sampah yang dapat ditabungkan dibank sampah, diantaranya :

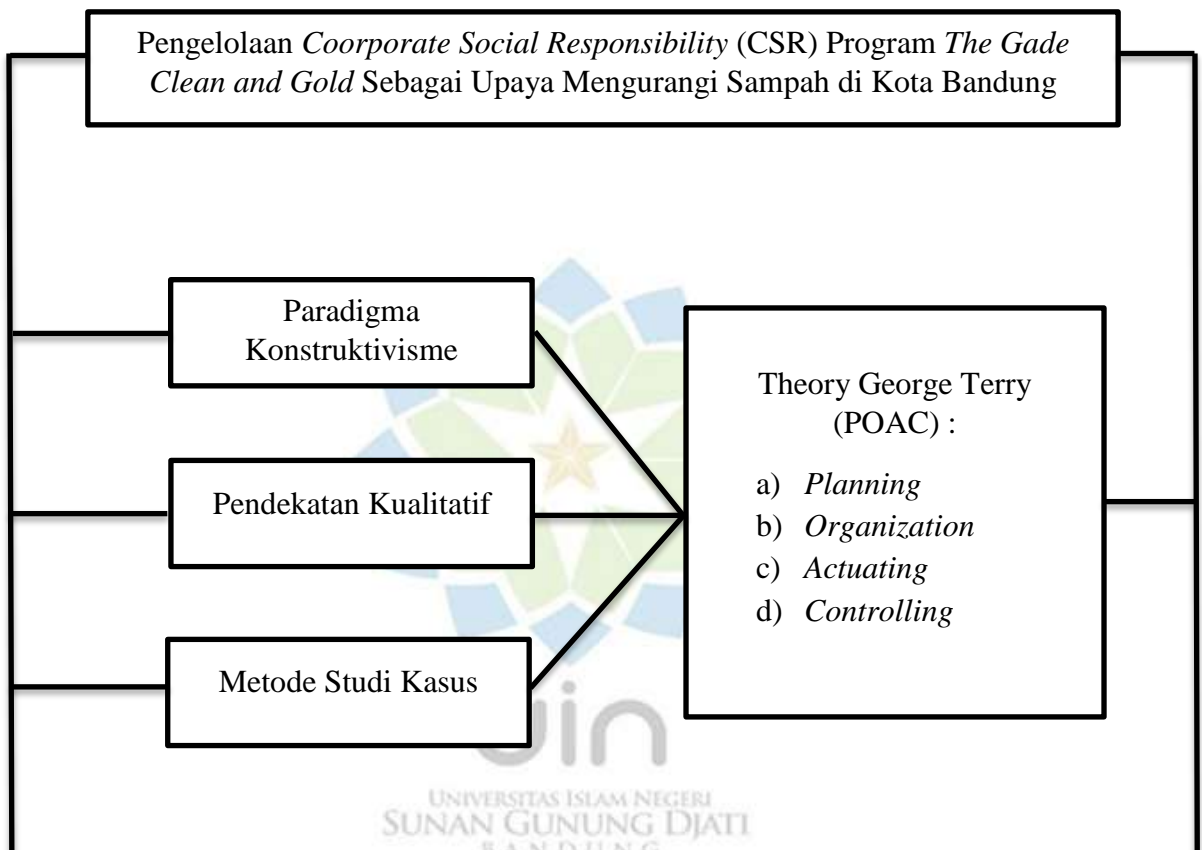
1. Kertas (Majalah, kardus, koran dan dupleks)
2. Plastik (plastik bening, plastik botol, dan plastik kertas dan yang lainnya)
3. Logam (Alumunium, besi, dan timah)

Sampah yang akan disetorkan ke bank sampah tentu harus dalam keadaan telah dipilih sebelumnya, sebagaimana dalam lampiran II Point I Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI Nomor 13 Tahun 2012 dijelaskan bahwa kondisi atau keadaan sampah yang di setorkan harus dalam keadaan bersih dan utuh, karena harga sampah dalam keadaan bersih dan utuh memiliki nilai ekonomi yang tinggi.

Tujuan dari kondisi diatas untuk mempermudah para pihak pengurus atau pengelola dalam hal melakukan transaksi pada saat penimbangan sampah, juga akan lebih cepat untuk masyarakat mengetahui jumlah timbangan sampah yang ia bawa yang nantinya akan ditulis ke dalam buku catatan bank sampah.

Kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

## 1.6 Langkah-langkah Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Wilayah X Bandung yang berada di Jl. Pungkur No. 123 Bandung, Jawa Barat. Penulis memilih penelitian di sini karena PT Pegadaian merupakan salah satu BUMN yang aktif menjalankan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR), selain itu penulis tertarik atas Program *The Gade Clean and Gold* yang telah meraih banyak penghargaan dan memilih

penelitian di Kantor Pusat Wilayah X Bandung karena sudah terlihat bahwa 4 sektor di wilayah Bandung merupakan sektor terbaik dalam pengelolaan sampah di Kota Bandung.

### **1.6.2 Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, dimana kegiatan CSR yang dilakukan oleh Perusahaan perlu sesuai dengan apa yang terjadi dan sedang dibutuhkan masyarakat yang nantinya akan di implementasikan melalui Program *The Gade Clean and Gold* “Memilah sampah menabung emas”. Program ini di resmikan oleh PT Pegadaian (Persero) pada akhir tahun 2018. Melihat bahwa CSR pada suatu perusahaan adalah bentuk tanggung jawab sosial perusahaan.

### **1.6.3 Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007: 3) ia mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari lisan, perilaku juga dari orang-orang yang dapat diamati. Dalam penelitian kualitatif ini perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang pada saat situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman secara jelas tentang realitas dan kondisi yang nyata pada saat di lapangan.

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi terhadap suatu situasi tertentu atau dalam konteks tertentu. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena diyakini mampu menjelaskan secara jelas bagaimana proses pengelolaan CSR PT Pegadaian melalui program *The Gade Clean and Gold*. Data yang

terkumpul kemudian dianalisis dan dijelaskan sesuai dengan judul dan tujuan penelitian. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena menggunakan teknik observasi, dan wawancara.

#### **1.6.4 Metode Penelitian**

Penelitian menggunakan studi kasus dengan pengumpulan data secara komperhensif karena data tersebut meliputi aspek fisik dan psikologis suatu individu, karena dengan menggunakan metode studi kasus dapat memperoleh suatu pemahaman secara lebih mendalam yang bersifat intens, mendalam serta rinci, bahkan studi kasus merupakan strategi yang lebih sesuai apabila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan bagaimana (*how*), dan kenapa (*why*) karena pada tingkatan tertentu juga menjawab pertanyaan apa (*what*) pada suatu penelitian. (Robert, 2013:1)

Raharjo (2005: 250) dalam bukunya *Pemahaman Individu Teknik NonTes* mengatakan bahwa metode penelitian studi kasus merupakan metode yang memahami suatu individu yang dilakukan secara komperhensif agar nantinya didapatkan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan yang dihadapi dan tujuan masalah dapat di selesaikan serta memperoleh perkembangan yang baik.

Tujuan penulis menggunakan metode studi kasus sebagai bentuk pendekatan pada saat melaksanakan penelitian di lapangan agar mendapatkan data yang terperinci selama kurun waktu tertentu.



## **1.7 Jenis Data dan Sumber Data**

### **1.7.1 Jenis Data**

Penulis menggunakan pendekatan kontruvistik karena nantinya akan mengeluarkan sebuah metode penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan jenis data yang digunakan adalah data hasil wawancara dengan informan.

## **1.8 Sumber Data**

### **1.8.1 Sumber Data Primer**

Sumber ini merupakan data-data yang didapatkan secara langsung dari informan yang berkompeten di bidangnya, diperoleh dari Humas dan Tim CSR yang terlibat secara langsung dalam program *The Gade Clean And Gold*.

### **1.8.2 Sumber Data Sekunder**

Sumber data ini merupakan hasil yang diperoleh dari tesis, buku-buku, majalah, jurnal ilmiah. Penulis berharap dapat menjadi penunjan dimana nantinya satu sama lain akan saling mendukung atas semua data yang diperoleh dalam penelitian.

## **1.9 Teknik Penentuan Informan**

Penelitian ini mengambil informan dengan melakukan teknik penentuan informan yang berkaitan dengan objek penelitian secara langsung dan memiliki pengetahuan di dalam bidangnya sekaligus akan terfokus pada tujuan penelitian.

Kriteria yang menjadi informan :

- a) Informan merupakan karyawan pada bidang *Public Relations* di Kantor Wilayah X PT Pegadaian (Persero) yang terjun langsung kepada kegiatan *Public Relations* yang dilakukan,
- b) Informan merupakan karyawan yang telah bekerja selama 2 tahun di PT Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung,
- c) Informan adalah karyawan yang mengetahui bagaimana kegiatan *Public Relations* yang dilakukan di PT Pegadaian (Persero) dan sebagai salah satu pengelolaan yang berkaitan dengan proses kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan *Public Relations* pada PT Pegadaian.

## **1.10 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.10.1 Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan mengajukan berbagai pertanyaan, namun penulis tidak hanya terfokus pada draf pertanyaan yang sudah disusun oleh penulis dapat diartikan bahwa wawancara ini bisa menanyakan hal apapun yang dirasa perlu dan bersifat mendalam walaupun tidak terdapat dalam daftar pertanyaan namun tetap mengacu pada judul dan fokus penelitian.

Penulis melaksanakan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan Tim CSR PT Kantor Pusat Wilayah X Bandung dan Ketua di setiap sektor *The Gade Clean and Gold* di Kota Bandung, untuk memenuhi data yang diperlukan tentang Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung.

Tujuan ini untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka, dimana nantinya pihak yang menjadi informan dapat memberikan pendapat dan idenya dari pertanyaan yang diajukan penulis.

### **1.11 Observasi Partisipatori Pasif**

Penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke tempat kejadian perkara atau tempat terjadinya proses mengolah sampah menabung emas. Sekaligus mengamati bagaimana Humas dan Tim CSR PT Pegadaian (Persero) dalam Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada Program *The Gade Clean and Gold* Sebagai Upaya Mengurangi Sampah di Kota Bandung, disini penulis tidak memainkan peran menjadi humas di tempat penelitian atau dapat dikatakan bahwa penulis menjadi pelaku pasif.

Penulis menggunakan metode ini karena untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan apakah sesuai, dan nantinya penulis akan mendapatkan data juga gambaran nyata permasalahan yang diteliti.

### **1.12 Teknik Keabsahan Data**

Pada penelitian kualitatif perlu pemeriksaan data dengan cara menetapkan keabsahan data, penulis akan menggunakan triangulasi yang merupakan sebuah cara dimana pemeriksaan data di luar data yang akan dimanfaatkan sekaligus diperoleh untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah didapatkan dari penelitian. Tujuan dari triangulasi sendiri adalah untuk meningkatkan pemahaman penulis terhadap hasil yang telah ditemukan, dan data yang telah didapatkan akan lebih konsisten, dan tuntas. (Sugiyono, 2011: 83)

### 1.13 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif akan menjadi penunjang dalam penelitian, dimana metode penelitian akan terfokus pada fokus penelitian sehingga akan menjadi kompleks, luas serta bersifat subjektif bahkan meyeluruh. Penulis akan menjabarkan hasil data kedalam unit-unit, kemudian akan melakukan sintesa lalu menyusunnya kedalam pola, dan pada akhirnya akan dipilih mana yang penting kemudian akan dipelajari sehingga akan lebih memudahkan penulis menemukan kesimpulan.

Miles and Hubeurman yang dikutip oleh sugiyono menjelaskan bahwa data kualitatif dalam aktivitas penelitian secara analisis perlu dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas (Sugiyono, 2017 : 246). Interaktif mengacu pada hubungan timbal balik yang dilakukan informan tentang pengumpulan data penelitian. Langkah langkahnya sebagai berikut:

#### 1.13.1 Reduksi Data

Penulis akan mereduksi data yang merupakan sebuah proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini dilaksanakan pada awal penelitian hingga akhir penelitian. Mengolahnya dengan cara meringkas data, lalu mengelompokan data, kemudian memfokuskan hasil temuan data pada saat dilapangan dan jika ada hal yang penting yang menyangkut proses pengelolaan program CSR *The Gade Clean And Gold* maka dibuat sebuah tulisan berupa rangkuman untuk di jadikan penyajian informasi data pada analisis berikutnya.

### 1.13.2 Penyajian Data

Penulis menyusun berbagai data penelitian berupa informasi yang telah menuju pada tahap reduksi tentang proses pengelolaan CSR program *The Gade Clean and Gold* kemudian nantinya akan menjadi kesimpulan, lalu penulis menyajikan data berupa bentuk teks naratif yang sudah diklasifikasikan mengenai isu dan kebutuhan analisis.

### 1.14 Menarik Simpulan

Menarik hasil simpulan merupakan langkah akhir dalam pengumpulan data, karena sudah terdapat kejelasan dari semua data yang diperoleh pada saat pengambilan data di lapangan. Tentu saja semua ini dilakukan berdasarkan tahapan yang telah dilakukan, sehingga penulis dapat menarik suatu kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kini menjadi lebih terperinci hingga mengakar dengan kokoh.

