

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
(CSR) DALAM MENINGKATKAN CITRA
PADA BANK SYARIAH
(Studi Pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

WANDIRA PUSPITA SARI
NIM. 1711140178

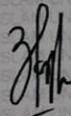
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
BENGKULU, 2022 M /1443 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Wandira Puspita Sari , Nim 1711140178 dengan judul “**Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Pada Bank Syariah (Studi Pada Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu)**” Program Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

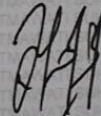
Bengkulu, 03 Januari 2022 M
01 Jumadil Akhir 1443 H

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II



Herlina Yustati, M.A. EK.
NIP. 198505222019032004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Pada Bank Syariah (Studi Pada Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu)**”, oleh Wandira Puspita Sari NIM. 1711140178, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Februari 2022 M/ 15 Rajab 1443 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 25 Februari 2022 M
24 Rajab 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

YI

Dr. Desi Isnaini, M.A
NIP. 197412022006042001

Penguji I

YI

Dr. Desi Isnaini, M.A
NIP. 197412022006042001

Sekretaris

YI

Herlina Yustati, M.A. EK.
NIP. 198505222019032004

Penguji II

YI

Yetti Afrida Indra, M. AK
NIDN. 0214048401

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Supardi, M.A
NIP. 196504101993031007

iii

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Implementasi *Corporate Social Responsibility* dalam meningkatkan Citra pada Bank Syariah (Studi Pasa BRI Syariah Cabang Kota Bngkulu) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 10 Februari 2022

Mahasiswa yang menyatakan



Wandira Puspita Sari

Nim. 1711140178

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DALAM MENINGKATKAN CITRA PADA BANK SYARIAH (Studi Pada BRI Syariah Cabang kota Bengkulu)

Oleh Wandira Puspita Sari, NIM 1711140178

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* dalam meningkatkan citra pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan permasalahan yang ada. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu melaksanakan satu dari 6 program CSR menurut Philip kotler program tersebut yaitu *corporate philanthropy* dimana perusahaan memberikan sumbangan langsung dalam bentuk darma untuk kalangan masyarakat tertentu. Sumbangan tersebut berbentuk pemberian uang tunai, paket bantuan sembako, atau sebuah pelayanan secara Cuma-Cuma. Program *corporate philanthropy* dilakukan Bank BRI Syariah kota Bengkulu yaitu pemberian bantuan kepada siswa siswi SMA IT Iqra' kota Bengkulu, korban Tsunami Palu, Beberapa masjid dikota Bengkulu, karyawan Bank BRI Syariah kota Bengkulu, dan korban Banjir kota Bengkulu.

Kata kunci: Corporate Social Responsibility, citra, Bank BRI Syariah

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya

(QS Al-baqarah: 186)

Kegagalan bukanlah sesuatu yang harus disesali melainkan
sesuatu yang harus dijadikan motivasi untuk bisa menjadi lebih
baik kedepannya

(wandira)

Manusia dan Alam butuh keseimbangan untuk kelestarian
hidupnya

(Gempa IAIN BENGKULU)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin ucapan syukur dari hati saya yang paling dalam kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dalam mengerjakan tugas akhir ini, Sholawat beriring salam tak lupa saya curahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Dalam kesempatan ini pengorbanan dan do'a restu serta kasih sayang dari orang-orang yang sangat saya cintai dan saya sayangi yang sangat mempunyai pengaruh besar dalam penyelesaian tugas Akhir ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua ku yang sangat aku sayangi Ibu (Susilawati) dan Ayah (Arlan) yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, pengorbanan yang tak terhingga baik moril maupun material.
2. Kakak Deko, kakak Rio, adek Jepri, adek Mando, adek Kayla yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tak henti-hentinya supaya penulis bisa

menyelesaikan skripsi ini

3. keluarga besar dari Ibu dan ayah ku yang selalu memberikan semangat yang tak henti-hentinya kepada penulis
4. Dosen pembimbingku ibu (Eka Sri Wahyuni, S.E, MM.) dan ibu (Herlina Yustati, MA.,EK.) Yang telah membimbingku selama ini semoga kebaikan selalu menyertai kalian
5. Sahabat serta teman-teman angkatan Namlul Aswad GEMPA IAIN BENGKULU Terutama Dela, Ayu, Kelam, dan yang lainnya yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis supaya bisa menyelesaikan skripsi ini
6. Seluruh Anggota GEMPA IAIN BENGKULU yang selalu mendorong penulis supaya bisa menyelesaikan skripsi ini
7. Teman-teman Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri IAIN BENGKULU angkatan 2017 terutama Perbankan Syariah Kelas F
8. Agama, Bangsa, dan Almamaterku IAIN BENGKULU yang selalu ku banggakan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan ribuan rahmat dan nikmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Dalam Meningkatkan Citra pada Bank Syariah (Studi Pada BRI Syariah Cabang kota Bengkulu)”. dan tak lupa pula penulis sanjungkan shalawat beserta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan kepada umat manusia dalam membedakan antara hak dan bathil untuk mencapai jalan yang benar.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (SE) pada program studi Perbankan Syariah jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses Penyelesaian Skripsi, Penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan tanpa adanya do'a, usaha, dukungan, bantuan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga terutama kepada:

1. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2. Dr. H. Supardi, M.A, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam FATMAWATI SUKARNO UNIVERSITAS ISLAM NEGERI BENGKULU
3. Yenti Sumarni, M.M Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
4. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E, MM. Selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan semangat dengan penuh kesabaran
5. Ibu Herlina Yustati, MA. EK. Selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan semangat dengan penuh kesabaran
6. Kedua orang tua ku yang selalu mendoakan kesuksesan

anaknya

7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengn penuh keikhlasan
8. Staf dan karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
9. yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik dalam hal administrasi
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini

Peneliti menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dalam skripsi ini Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Bengkulu november 2021

Peneliti

Wandira Puspita Sari
NIM 1711140178

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Batasan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian	16
E. Kegunaan Penelitian	16
F. Penelitian Terdahulu	18
G. Metode Penelitian	26
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
2. Lokasi Penelitian	28
3. Informa penelitian	29

4.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
5.	Teknik Analisis Data	33
H.	Sistematika penulisan	35
BAB 11	KAJIAN TEORI	
A.	<i>Corporate social responsibility</i>	37
B.	Program <i>corporate social responsibility</i>	42
C.	Citra perusahaan	45
BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A.	Profil BRI Syariah Kota Bengkulu	49
B.	Sejarah BRI Syariah Kota Bengkulu	50
C.	Visi dan Misi BRI Syariah Kota Bengkulu	54
D.	Struktur Organisasi BRI Syariah Kota Bengkulu	56
E.	Produk produk PT. Bank BRI Syariah	75
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
A.	<i>Corporate social responsibility</i> BRI Syariah	80
B.	Deskripsi Informan	82
C.	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) di BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu	85
D.	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam meningkatkan citra pada BRI Syariah Cabang Kota	

Bengkulu.....	92
---------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran	102
1. Peneliti selanjutnya	102
2. BRI Syariah.....	103
3. Nasabah	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Table 1.1	6
Table 1.2	15
Table 1.3	18
Table 4.1	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Catatan Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 9 : Permohonan izin penelitian
- Lampiran 10 : Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Foto kegiatan saat penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada zaman milenial saat ini, aktivitas masyarakat terkait penyimpanan atau penggunaan uang makin tinggi, bahkan saat ini penggunaan *e-banking* sudah dilakukan beberapa daerah di Indonesia. Hal tersebut semakin menambah gairah bank-bank yang ada di Indonesia untuk berlomba-lomba menjadi yang terbaik secara citra hingga kepercayaan, mulai dari pelayanan, keamanan, sampai inovasi-inovasi yang bank lakukan untuk menarik minat nasabah, salah satunya *corporate social responsibility* (CSR). Sebagai langkah konkrit upaya pengembangan perbankan syariah di Indonesia, Bank Indonesia sebagai regulator telah merumuskan sebuah *Grand Strategy* Pengembangan Pasar Perbankan Syariah, sebagai strategi komprehensif pengembangan pasar meliputi aspek - aspek strategis, yaitu: pembentukan citra baru perbankan syariah

nasional yang bersifat *inklusif* dan universal, pemetaan pasar secara lebih akurat, pengembangan produk yang lebih beragam, peningkatan layanan, serta strategi komunikasi baru yang memposisikan perbankan syariah lebih dari sekedar bank.¹

Pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*) menjadi salah satu topik hangat selama beberapa tahun ini. Beberapa perusahaan nasional dan internasional mendukung pengungkapan tanggungjawab sosial perusahaan dengan menjadikan CSR sebagai *voluntary disclosure*, bukan menjadikannya laporan yang diprioritaskan. Kajian CSR semakin berkembang pesat seiring banyak kasus yang terjadi dimana perusahaan tidak memberikan kontribusi positif secara langsung kepada masyarakat.²

¹ Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta, 2011, Hlm.25

² Fadilla Purwitasari, “*Analisis Pelaporan Corporate Social Responsibility Perbankan Syariah Dalam Prespektif Shariah Enterprise Theory*, (2011), h. 1

Perkembangan pengungkapan *CSR* di Indonesia dimulai sejak ditetapkannya UU No. 40 tahun 2007 pasal 74 tentang keharusan perseroan terbatas melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Disisi lain pelaksanaan program *CSR* selain disebabkan kewajiban undang-undang No. 40 tahun 2007 dan penerapan *good corporate governance*, juga terkait dengan pencapaian tujuan *milenium development goals* yang telah digagas oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB). Penerapan kewajiban *CSR* sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pasal 15 huruf b menyebutkan "Setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan".¹

Beberapa peraturan Bank Indonesia, menjelaskan bahwa perbankan syariah wajib menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* yang salah satunya adalah prinsip pertanggungjawaban. Prinsip pertanggungjawaban dalam

¹ Sukarni, *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) dan Iklim Penanaman Modal*. <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id>, di akses pada minggu 17 januari 2021.

GCG mengandung makna yang luas, yang salah satunya dapat diimplementasikan dalam *Corporate Social Responsibility* (CSR). BRI Syariah merupakan salah satu bank syariah yang telah berkomitmen untuk menerapkan kebijakan CSR²

Menurut Kotler dan Nancy, mengemukakan bahwa *Corporate Social Responsibility* (CSR) didefinisikan sebagai komitmen perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui praktik bisnis yang baik dan berkontribusi sebagai sumber daya perusahaan. Kemudian menurut Wibisono, *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah suatu komitmen yang berkelanjutan oleh dunia usaha untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi pada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat atau masyarakat luas, bersamaan dengan peningkatan taraf hidup pekerja beserta keluarganya.³ Beberapa pendapat

² www.bi.go.id, Didownload pada Minggu 17 Januari 2021.

⁵ Philip Kotler dan Nancy Lee, *Corporate Social Responsibility: Doing The Most Good Your Company And Your Cause*, Newjersey;Johnwily& Sons,Inc.

diatas secara garis besar mengatakan bahwa CSR memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra dan kepercayaan nasabah. Akan tetapi pada kenyataannya citra dan kepercayaan antara individu dengan yang lain yaitu faktor kemampuan, integritas dan faktor kebaikan hati.

Citra perusahaan adalah pemikiran pelanggan tentang citra atau gambaran menyeluruh dari perusahaan penyedia jasa berdasarkan pengalaman dan pemahaman pelanggan masing-masing, baik menyangkut jasanya ataupun tingkat reputasi dan kredibilitas yang dicapai perusahaan menurut persepsi pelanggan. Citra perusahaan yang spesifik, memuaskan dan efektif disampaikan secara konsisten melalui usaha-usaha pemasaran dan komunikasi agar citra yang diinginkan dapat direalisasikan. Oleh karena itu, perusahaan jasa yang

bergerak di bidang keuangan, memiliki citra yang baik adalah sangat penting.⁴

Secara sadar maupun tidak, setiap perusahaan pasti mempunyai sebuah citra di masyarakat. Citra itu dapat berperingkat baik, sedang, maupun buruk. Dampak peringkat citra yang berbeda antar perusahaan dalam suatu industri ikut mempengaruhi keberhasilan mereka dalam kegiatan bisnis dan pemasaran produknya. Menurut Tang dalam Sia dan Subagio menyatakan bahwa *corporate image* (citra perusahaan) merupakan kesan-kesan yang muncul dalam pemikiran seseorang ketika mereka mendengar nama dari sebuah bank, tempat, restoran, atau institusi bisnis lainnya. Selain nama, kesan yang muncul tersebut dapat juga dipengaruhi oleh arsitekturnya, variasi produk atau jasa yang ditawarkan, tradisi, ideologi mengenai perasaan akan sebuah kualitas.

⁴ Laura Tjokrowibowo “*Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang)*.”Jurnal Sains Pemasaran Indonesia 149JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIAVolume XII, No. 2, September 2013, Halaman 149 - 156

Citra perusahaan tidak bisa direkayasa, untuk itu, perusahaan perlu mengkomunikasikan secara jelas tentang perusahaan yang diharapkan, sehingga dapat mengarahkan masyarakat dalam mencitrakan perusahaan secara positif.⁵

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank

⁵ Yessy Artanti & M. Baihaqi "Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen" Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 2 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.⁶

Semakin bertambahnya perbankan syariah yang muncul, tentunya persaingan usaha terjadi begitu ketat. Tetapi dengan selalu berkomitmen untuk melaksanakan program CSR, maka akan mampu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat, masyarakat akan lebih menjaga perkembangan, lebih mengakui dan menerima bank yang bersangkutan. Secara tidak langsung, CSR akan membentuk citra positif bagi nasabah yang akan membawa keuntungan di masa yang akan datang.⁷

⁶ Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Corporate Sosial Responsibility*, Dikutip dari <http://www.brisyariah.co.id> pada Minggu 17 Januari 2021

⁷ Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Corporate Sosial Responsibility*, Dikutip dari <http://www.brisyariah.co.id> pada Minggu 17 Januari 2021

Hasil pemetaan dimanfaatkan sebagai acuan penyusunan *sustainability roadmap*. BRI Syariah juga telah menunjuk *Corporate Secretary Group* untuk melakukan pertemuan maupun berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan yang lain

Tabel 1.1

**Realisasi Penyaluran Dana Kebijakan CSR Faedah Pendidikan
PT. Bank BRISyariah 2017**

KEGIATAN	JUMLAH	PRESENTASE
Faedah Pendidikan	1.119.350.000	25.03
BRISyariah memberikan beasiswa selama setahun kepada siswa/siswi dari tingkat SD/Mi, SMP/MTs, di desa Contoh dan Genengrejo terkait dengan program penghijauan di bukit Gendol,		

<p>Jatisrono, Jawa Tengah; BRISyariah juga memberikan beasiswa SMA/MA melalui program BRIS Mengajar di sejumlah kota yakni Pontianak, Samarinda, Kendari, Jambi, Bengkulu, Palembang, Balikpapan, serta memberikan bantuan beasiswa untuk jenjang Perguruan Tinggi dan tingkat SMA/SMK/MAN/MA dalam rangka launching Kantor Cabang Aceh. Selain itu, Perseroan juga</p>		
---	--	--

<p>memberikan program beasiswa yang disandingkan dengan kegiatan CSR lainnya,serta institusi pendidikan yang sudah bekerjasama⁸</p>		
--	--	--



⁸ Laporan Keberlanjutan BRISyariah 2017 diakses di : https://www.brisyariah.co.id/files/reports/SR%20BRIS%202017_23APR-lowress.pdf pada tanggal 19 Februari 2021

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Bengkulu menyalurkan bantuan Beasiswa BRI Syariah Berfaedah senilai Rp 24 juta. Beasiswa ini diberikan kepada delapan orang siswa dan siswi kurang mampu di program BRI Syariah mengajar yang di gelar di Sekolah Menengah Atas Islam Terpadu (SMAIT) IQRA' Kota Bengkulu. “Selain ingin memberikan pemahaman tentang perbankan syariah kepada siswa dan siswi SMAIT IQRA' Kota Bengkulu, Bank BRI Syariah juga menyalurkan bantuan beasiswa kepada delapan orang siswa dan siswi. Per orangnya menerima beasiswa Rp 250 ribu per bulan dan diberikan selama setahun. Dengan total bantuan Rp 24 juta.” sampai Kepala Cabang Bank BRI Syariah Cabang Bengkulu Dede Saepudin pada BE kemarin (17/02).⁹ Dede menjelaskan, BRI Syariah mengajar sebelumnya juga sudah digelar di Institut Agama Islam Negeri (IAIN

⁹ “BRI Syariah Mengajar di SMAIT IQRA’”.

<https://bengkuluekspres.com/bri-syariah-mengajar-di-smait-iqra/> (28 Januari 2020, Pukul 00.24 WIB)

) Bengkulu. Untuk tingkat SMA digelar kemarin itu di SMAIT IQRA'. Sengaja BRI Syariah memilih SMAIT IQRA'. Karena dalam materi yang disampaikan juga banyak mengenai perbankan Syariah, seperti dasar-dasar perbankan syariah, motivasi meraih sukses, dan memperkenalkan bank syariah lebih jauh itu seperti apa, khususnya BRI Syariah serta pemberian beasiswa kepada siswa kurang mampu. "Mudah-mudahan melalui program BRI Syariah mengajar seperti, ini siswa dan siswi pelajar se Kota Bengkulu, serta masyarakat umum bisa lebih mengetahui lagi tentang perbankan syariah," katanya. BRI Syariah juga berharap kerjasama dengan SMAIT IQRA' Kota Bengkulu kedepan lebih dikembangkan. Ada kerja sama yang lain, seperti sumbangan penyelenggaraan pendidikan (SPP) pelajar, Simpanan Pelajar (Simple) serta kerjasama untuk Yayasan Al-Fidaa semuanya bisa dengan BRI Syariah. Sementara, Kepala SMAIT IQRO Kota Bengkulu Musyanto MPdi. menyampaikan, ucapan terima kasih kepada Bank BRI Syariah atas pemberian bantuan

beasiswa kepada Siswa dan siswi SMAIT IQRA'.
"Semoga dengan adanya pemahaman tentang perbankan syariah lewat program BRI Syariah mengajar seperti ini, bisa menambah ilmu pengetahuan baru bagi anak didik kami, khususnya mengenai perbankan syariah. Mudah-mudahan kerjasama baik ini dapat terus berlanjut."

Tabel Realisasi CSR Bank BRI Syariah pada Tahun 2017 di atas menunjukkan bahwa Bank BRI Syariah telah melakukan tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah dari Bank BRI Syariah bahwa banyaknya nasabah yang tidak mengetahui apa itu *corporate social responsibility* (CSR).¹⁰ Bank BRI Syariah hanya melaporkan kegiatan Faedah Pendidikan di 2016 dan 2017 tepatnya dengan tema BRISyariah Mengajar. Di kota Bengkulu sendiri Bank BRI Syariah hanya rutin menyalurkan CSR Faedah

¹⁰ Wawancara dengan Novia Ayu Andira, Senin 08 Maret 2021

Pendidikan yang sebenarnya ada empat Faedah lagi yang belum terekspos oleh publik. adapun faedah Pendidikan ini di realisasikan di IAIN Bengkulu dan SMA IT Kota Bengkulu. Yang pada dasarnya bahwa setiap dari kegiatan CSR Berfaedah adalah sebuah tanggungan perusahaan dalam beroperasi dan mewujudkan *Good Corporaet Government* (GCG)

Maka dengan adanya penelitian ini peneliti ingin mengetahui implementasi CSR untuk membentuk citra pada bank syariah khususnya di BRI Syariah Padang Jati kota Bengkulu. Berdasarkan pada penjabaran tersebut, maka penulis merasa perlu untuk mengkaji lebih mendalam terkait **“IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)DALAM MENINGKATKAN CITRA PADA BANK SYARIAH (Studi Pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu)”**

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) di BRI Syariah Cabang Kota

Bengkulu?

2. Bagaimana Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan citra pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu ?

C. Batasan masalah

Penelitian ini hanya menggunakan data dari tahun 2017-2019

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini

- a. Untuk mengetahui implementasi *Corporation Social Responsibility* Pada Bank BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu
- b. Untuk mengetahui Implementasi *Corporate Social Responsibility* dalam meningkatkan citra pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan berupa:

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat

memberikan informasi, data mengenai Implementasi CSR dari BRI Syariah padang jati kota Bengkulu. serta bisa menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perbankan Syariah

Membantu pihak perusahaan memudahkan pihak-pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam pengevaluasian Implementasi CSR Bank terkait.

b. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas serta mendalami mengenai implementasi *corporate social responsibility*(CSR) Perbankan Syariah dalam implementasi *corporate social responsibility* (CSR) serta pengaruhnya terhadap citra dan kepercayaan pada bank syariah

c. Bagi Pembaca

Dapat menjadikan sumber informasi tentang implementasi *corporate social*

responsibility(CSR)pada bank Syariah serta menjadi sumber referensi yang dapat digunakan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

F. Penelitian Terdahulu

Pertama Putra Oktafianto, skripsi sarjana ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang 2020 dengan judul **“Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) pada Kesejahteraan Menurut Imam Al-Ghazali (Studi pada Bri Syariah Cabang Malang)”** tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi CSR di Bri Syariah dan untuk mengetahui konsep Imam Al-Ghazali dalam pelaksanaan CSR pada kesejahteraan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Bank BRI Syariah dalam mengimplementasikan program CSR telah melaksanakan baik, secara tidak langsung peningkatan ekonomi ,yang sejalan dengan peningkatan kualitas hidup bagi masyarakat,dan alam sekitar. Dan juga hasil penelitian ini sejalan dengan

indikator yang dinyatakan oleh imam Al-Ghazali yaitu terpenuhinya kebutuhan pokok (*dururiat*), kenyamanan (*haajiat*) dan kemewahan (*tahsiniat*). semua indikator yang dinyatakan Imam Al-Ghazali telah terpenuhi salah satu yang dalam keberhasilan dalam indikator tersebut : memelihara agama (*ad-dien*), memelihara jiwa (*an-nafs*), memelihara akal (*al-aql*), memelihara keturunan (*an-nasl*), memelihara harta (*al-maal*). BRI syariah menjalankan beberapa yang menjadi indikator menurut imam Al- Ghazali dan kebutuhan spiritual dan memperhatikan tiga konsep dalam melakukan kegiatan ekonomi. Pemenuhan kebutuhan hidup yang bersangkutan, mensejahterahkan keluarga, membantu orang lain yang membutuhkan.¹¹

¹¹Putra Oktafianto, “Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada Kesejahteraan Menurut Imam Al-Ghazali (Studi pada Bri Syariah Cabang Malang)”, (Skripsi Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi universitas Negeri (UIN) Maulna Malik Ibrahim Malang 2020)

Kedua Suci Kartini,¹² skripsi sarjana ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Metro 2019 dengan judul **“Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro Menurut Etika Bisnis Islam”** tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) di BPRS Metro Madani dan tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pelaksanaan CSR di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa BPRS Metro Madani telah menerapkan tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR yang dilakukan atas dasar kepedulian perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Dalam etika bisnis Islam program CSR yang dijalankan oleh BPRS Metro Madani juga telah sesuai dengan prinsip etika bisnis yaitu: *Prinsip otonomi, Prinsip kejujuran, Prinsip keadilan,*

¹² Suci Kartini.” Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro Menurut Etika Bisnis Islam”, (Skripsi Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Metro 2019)

Prinsip saling menguntungkan, *Prinsip Integrasi moral* dan Tanggung jawab dalam Etika Bisnis Islam serta sifat-sifat yang telah dicontohkan Rasulullah SAW yaitu *sidiq, amanah, tabligh, dan fatnahah*.

Ketiga Risa Nurjana, Skripsi sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Unuversitas Ialam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017 dengan judul “**pengaruh kualitas pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap image perusahaan (Studi kasus pada PT. BNI Syariah Pusat Jakarta)**” tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) BNI Syariah terhadap *image* perusahaan di PT. BNI Syariah pusat Jakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Variabel kualitas pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh secara signifikan terhadap *Image* perusahaan¹³

¹³ Risa Nurjana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Image Perusahaan (Studi Khusus pada PT. BNI Syariah Jakarta)”, (skripsi Saeraja Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017)

Keempat Sayd Farook¹⁴. Kabir Hassan M, dkk. Jurnal of Islamic Accounting and Bussiness Research Vol. 2. No. 2 (2011) ***“Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: the Chase of Islamic Banks”***

Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya SSB sebagai mekanisme tata kelola yang dapat meningkatkan pengungkapan CSR bank syariah. Dengan demikian, dari perspektif kebijakan, lembaga yang mengatur perbankan Islam harus mempertimbangkan mandat SSB untuk semua "bank syariah". Orisinalitas/nilai penelitian ini adalah yang pertama memberikan dasar apriori untuk pengungkapan CSR bank syariah dan untuk menguji menggunakan data empiris. Temuan penelitian ini harus memiliki nilai signifikan bagi regulator, pemegang saham dan pemegang deposito bank syariah. Dalam konteks yang lebih umum, skripsi ini adalah salah satu dari sedikit yang telah dioperasionalkan Gray et al. Konsepsi "tingkat resolusi

¹⁴Sayd Farook. Kabir Hassan M. dkk. *“Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: the Chase of Islamic Banks”*. (Jurnal of Islamic Accounting and Bussines Research Vol. 2 No. 2, 2011”

persepsi" dan secara empiris menguji konsep menggunakan organisasi non- tradisional (bank syariah) dalam konteks non-Barat.

Table 1.2
Perbandingan penelitian Terdahulu dengan
Penelitian Sekarang

NO	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (Csr) pada kesejahteraan menurut Imam Al-Ghazali (studi pada BRI Syariah cabang Malang)	Terdapat persamaan yaitu : teori yang dipakai adalah teori CSR serta sama sama melakukan pengungkapan Terhadap Bank Bri Syariah	Perbedaannya adalah Putra Oktafiano meneliti tentang Implementasi CSR pada kesejahteraan Menurut Imam Al-Ghazali sedangkan penulis meneliti tentang Implementasi CSR dalam meningkatkan Citra pada Bank Syariah serta perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian.

2.	<p>Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (csr) pada BPRS Merto Madani kantor pusat Metro Menurut Etika Bisnis Islam</p>	<p>Terdapat persamaan yaitu : sama-sama menggunakan implementasi dan teori yang dipakai adalah CSR,</p>	<p>Perbedaan penelitian suci kartini dan penelitian penulis adalah penelitian suci kartini membahas tentang Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (csr) pada BPRS Merto Madani kantor pusat Metro Menurut Etika Bisnis Islam sedangkan penulis membahas tentang <i>Implementasi Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam meningkatkan citra pada Bank Syariah. Perbedaan lainnya yaitu tempat penelitian suci kartini meneliti di kantor pusat BPRS Metro</p>
----	---	---	--

			sedangkan penulis meneliti di BRI Syariah cabang kota Bengkulu.
3.	Pengaruh kualitas pelayanan dan <i>Corporate Social Responsibility</i> Terhadap <i>Image</i> Perusahaan (Studi Khusus pada PT. BNI Syariah Pusat Jakarta)	Terdapat persamaan yaitu : sama- sama menggunakan Teori CRS serta sama-sama melakukan pengungkapan terhadap Bank Syariah.	Perbedaan terletak pada jenis penelitian, Risa Nurjanah menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya lainnya dilihat dari tempat penelitian, Risa Nurnajah meneliti di PT BNI Syariah pusat Jakarta sedangkan penulis di BRI Syariah cabang Bengkulu
4.	<i>Determinants of Corporate</i>	Terdapat persamaan yaitu : teori yang	Terdapat perbedaan yaitu : variabel penelitian

	<p style="text-align: center;"><i>Social Responsibility Disclosure: the chase of islamic Banks</i> (Sayd Farook)</p>	<p>dipakai adalah CSR,serta sama sama melakukan pengungkapan terhadap bank syariah</p>	<p>terdahulu menggunakan Determinants, sedangkan penelitian sekarang menggunakan implementasi</p>
--	--	--	---

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang mencari data secara langsung ke lapangan, dalam hal ini terhadap bank BRI Syariah Kota Bengkulu. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi di lapangan berdasarkan fakta yang diperoleh

dilapangan secara mendalam.¹⁵

b. Pendekatan Penelitian

Deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan peneliti untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Sehingga hasil data tidak diolah secara angka melainkan diolah secara deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan empiris, yaitu subjek kajian dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan.¹⁶ Peneliti mengadakan kunjungan pada bank BRI Syariah Kota Bengkulu dan berkomunikasi dengan Pimpinan, karyawan, dan nasabah bank BRI Syariah Kota Bengkulu.

¹⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi penelitian*, (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2004), h. 76

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 15.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Waktu yang dihabiskan dalam penelitian ini sekitar 10 bulan dimulai dari 01 Februari 2021 - 19 November 2021 dengan schedule sebagai berikut:

Table 1.3
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Keterangan
1	Penggarapan Proposal Mini	01 Februari 2021
2	Pra Penelitian	29 Maret 2021
3	Seminar proposal	09 April 2021
5	Penggarapan Proposal Skripsi	07 juni 2021
6	Penelitian	19 oktober - 19 november 2021

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di bank BRI Syariah Kota Bengkulu Jl. S. Parman No. 51 A-b,

Kebun Kenanga, Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222. Lokasi penelitian ini dipilih dikarenakan berada di dekat pusat kota. Sehingga peneliti dapat lebih mudah meneliti mengamati bagaimana Implementasi CSR yang diterapkan oleh Bank BRISyariah cabang Kota Bengkulu.

3. Informan penelitian

Informan penelitian adalah sumber utama dalam memperoleh data, adapun yang dijadikan informan penelitian ini adalah :

- a. *General Affair* bank BRI Syariah Kota Bengkulu, 1 orang
- b. *Branch Admin* bank BRI Syariah Kota Bengkulu, 1 orang
- c. *Marketing Manager* bank BRI Syariah Kota Bengkulu, 1 orang
- d. Nasabah BRI Syariah serta Penerima *corporate social Responsibility* 7 orang

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan penulis gunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.¹⁷

Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan karyawan, nasabah dan pimpinan BRI Syariah Kota Bengkulu.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang dapat digunakan untuk memberikan keterangan tambahan yang berguna memperkuat data utama, baik yang berupa informasi dari manusia atau

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 255

benda seperti buku, koran, majalah, website, dan laporan tahunan BRI Syariah.¹⁸

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan atau data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.¹⁹ Dalam hal ini peneliti melakukan observasi awal mengenai laporan kegiatan CSR

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D...*,h. 266

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*,h.

di tahun 2017 dan 2019 dari BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu, menghimpun dan menganalisa informasi-informasi dari karyawan BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu, di website BRI Syariah, di media-media berita Online lokal dan di laporan tahunan Bank BRI Syariah.

2. Wawancara mendalam

Teknik tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara yang dilakukan dalam metode kualitatif cenderung tidak formal seperti obrolan-obrolan ringan. Bersifat mendalam dan segala sesuatunya dikembangkan sendiri oleh peneliti.²⁰

Teknik ini digunakan sebagai instrumen untuk memperoleh data secara langsung dari narasumber agar lebih jelas permasalahan yang akan dibahas, yaitu yang menjadi sumbernya

²⁰Mudjahirin Thahir, *Memahami Kebudayaan, Teori, Metodeologi, dan Aplikasi*, (Semarang: Fasindo Press, 2007), h. 58.

ialah pengelola BRISyariah Kota Bengkulu. Adapun pihak-pihak yang dijadikan informan saat penyusun melakukan wawancara:

1. *General Affair* bank BRI Syariah Kota Bengkulu, 1 orang
2. *.Branch Admin* bank BRI Syariah Kota Bengkulu, 1 orang
3. *Marketing Manager* bank BRI Syariah Kota Bengkulu, 1 orang
4. Penerima *corporate social Responsibility* 7 orang

5. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh di lapangan melalui wawancara terkumpul kemudian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif (bentuk uraian- uraian terhadap subjek yang diamati) selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menuju ke pernyataan yang

bersifat khusus dengan menggunakan *Model Miles* dan *Humberman*.²¹

a. Reduksi Data

Merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah reduksi akan memberikan gambaran-gambaran yang telah jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

b. Penyajian Data

Setelah data diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart*, dan sejenisnya.

²¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B...,h.27

c. Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dapat menjawab rumusan masalah. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kemudian dianalisis dengan data yang ada, selanjutnya dengan analisis seperti ini akan diketahui apakah Implementasi CSR BankBRISyariah dalam perspektif *Shariah Enterprise theory* sudah sesuai atau belum

H. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori

Berisi Pengertian *Corporate Social Responsibility*, Program *Corporate Social Responsibility*, dan Citra Perusahaan.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian

Berisikan Tentang Profil BRI Syariah kota Bengkulu, Sejarah BRI Syariah kota Bengkulu, Visi dan Misi BRI Syariah kota Bengkulu, Bank BRI Syariah, dan Struktur BRI Syariah Kota Bengkulu

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan *Corporate Social Responsibility* BRI Syariah, Deskripsi Informan, Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) di BRI Syariah cabang kota Bengkulu, dan Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan citra pada BRI Syariah Cabang kota Bengkulu.

Bab V Penutup

Berisikan simpulan dan saran untuk Akademisi (penelitian selanjutnya) dan saran praktis (tempat yang diteliti).

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Secara umum, CSR mencakup berbagai tanggung jawab yang dimiliki perusahaan kepada masyarakat dimana perusahaan itu beroperasi. *European Commission* mendefinisikan CSR sebagai “suatu konsep dimana perusahaan memutuskan dengan sukarela untuk berkontribusi demi masyarakat yang lebih baik dan lingkungan yang lebih bersih.”²² Secara khusus, CSR menyarankan bahwa perusahaan mengidentifikasi kelompok pemegang kepentingan perusahaan dan memasukkan kebutuhan dan nilai-nilai mereka kedalam proses pengambilan keputusan strategis dan operasional perusahaan.²³

Tanggung jawab sosial adalah apa yang seharusnya atau semestinya suatu perusahaan lakukan

²² Laura Hartman, Joe DesJardins, *Bussiness Ethics*, alih bahasa Danti Pujiati, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 161

²³ Laura Hartman, Joe DesJardins., *Bussiness Ethics*, alih bahasa Danti Pujiati..., h. 155

demi kepentingan masyarakat.²⁴ Pada implementasinya sendiri, CSR diyakini sebagai bagian dari etika bisnis yang dilakukan dengan tujuan saling memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.²⁵

CSR didasarkan pada transparansi dampak sosial atas kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Transparansi informasi yang diungkapkan tidak hanya informasi keuangan perusahaan, tetapi perusahaan juga diharapkan mengungkapkan informasi mengenai dampak (externalities) sosial dan lingkungan hidup yang diakibatkan aktivitas perusahaan²⁶

Menurut Hendrik Budi Untung *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggungjawab sosial perusahaan dan menitikberatkan

²⁴ Laura Hartman, Joe DesJardins,. *Bussiness Ethics*, alih bahasa Danti Pujiati..., h. 161

²⁵ Azheri Busyra, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 26

²⁶ Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2011), h. 13

pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan, seperti kegiatan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar dan menjaga lingkungan memberikan beasiswa untuk anak yang tidak mampu di daerah tersebut dana untuk pemeliharaan fasilitas umum, sumbangan untuk membangun desa/fasilitas masyarakat yang bersifat sosial dan berguna untuk masyarakat yang berada disekitaran perusahaan tersebut berada.²⁷

Setiap perusahaan, terutama perusahaan Tbk, wajib menyisihkan sebagian labanya untuk kegiatan sosial, yang lebih dikenal dengan istilah Corporate Social Responsibility (CSR). CSR dimaksudkan untuk menunjukkan tanggung jawab perusahaan kepada masyarakat sekitar tempat perusahaan mereka beroperasi. Kegiatan CSR ini perlu dilaporkan oleh perusahaan kepada masyarakat dan pemegang saham, dalam bentuk Laporan CSR. Namun dalam prakteknya, masih ada

²⁷ Suhandri M. Putri, *Schema CSR*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h.1

beberapa perusahaan yang belum menyusun secara rapi laporan CSR tersebut. Bahkan pada bank syariah, hanya beberapa bank saja yang sudah menerbitkan laporannya. Akuntansi CSR sangat penting bagi lembaga keuangan syariah, khususnya bank umum syariah. Adanya dana kebajikan dalam laporan keuangan Bank Syariah, mewajibkan bank syariah untuk melaporkan penggunaan dana tersebut secara mendetail. Namun, Akuntansi CSR pada bank syariah belum memiliki standar khusus dalam hal pelaporan dan pengungkapannya, sehingga laporan CSR yang dilaporkan oleh bank-bank syariah masih menggunakan standar mereka masing-masing. Bahkan beberapa bank belum menerbitkan laporan CSR perusahaan mereka. Setiap pengeluaran yang mereka gunakan untuk kegiatan sosial hanya dicatat secara sederhana tanpa ada bentuk laporan khusus.²⁸

Prinsip Pertanggung Jawaban Sosial ini juga memfokuskan diri pada tanggung jawab stakeholder

²⁸ Nurul Fitri Ismayanti." Akuntansi Corporate Social Responsibility (Csr) Pada Ban Syariah,Dikutip Dari [Http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id](http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id)

dalam pekerjaan di Industri perbankan, yakni tanggung jawab yang mereka sandang atas kegiatan operasional perbankan di mana mereka bekerja dan atas aspek-aspek yang terkait dengan pekerjaan mereka. implementasi dari prinsip tersebut khusus dalam dunia perbankan, maka akan tergambar dari adanya tanggung jawab (responsibility), artinya seluruh stakeholder wajib memegang prinsip Prudential Banking Practices. Prinsip tersebut harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tetap terjaga kelangsungan usahanya. Seluruh stakeholder harus mampu menjalankan perusahaannya sebagai Food Corporate citizen (perusahaan yang baik).

Responsibility berkaitan dengan tanggung jawab untuk mengejar keuntungan bagi perusahaan seiring dengan tanggung jawab sosial kepada masyarakat. Dalam kaitan organisasi nirlaba, dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab untuk mengejar pencapaian tujuan organisasi atau kepentingan anggota seiring dengan

tanggung jawab sosial kepada masyarakat.²⁹

B. Program *Corporate Social Responsibility*

Philip Kotler dan Nancy Lee menyebutkan ada enam jenis program CSR, yaitu sebagai berikut :³⁰

a. Cause Promotion.

Dalam program ini, perusahaan menyediakan dana atau sumber daya lainnya yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap suatu masalah sosial atau untuk mendukung pengumpulan dana partisipasi dari masyarakat, atau perekrutan tenaga sukarela untuk kegiatan tertentu;

b. Cause Related Marketing (CSR).

Dalam program ini, perusahaan memiliki komitmen untuk menyumbangkan presentase tertentu dari penghasilannya untuk suatu kegiatan social

²⁹ Muhamad Djumhana. *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesi*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), h. 200

³⁰ Viani Naufalia “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.” *Jurnal Utilitas Vol. 2 No. 2 Oktober 2016*

berdasarkan besarnya penjualan produk. Kegiatan ini biasanya didasarkan kepada penjualan produk tertentu, untuk jangka waktu tertentu, serta untuk aktivitas tertentu;

c. *Corporate Social Marketing (CSM).*

Perusahaan mengembangkan dan melaksanakan kampanye untuk mengubah perilaku masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesehatan dan keselamatan public, menjaga kelestarian lingkungan hidup, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam kampanye CSM lebih banyak terfokus untuk mendorong perubahan perilaku yang berkaitan dengan isu-isu kesehatan, perlindungan terhadap kecelakaan, lingkungan serta keterlibatan masyarakat;

d. *Corporate Philanthropy.*

Perusahaan memberikan sumbangan langsung dalam bentuk derma untuk kalangan masyarakat tertentu. Sumbangan tersebut biasanya berbentuk

pemberian uang secara tunai, paket bantuan, atau pelayanan secara cuma-cuma. *Corporate Philanthropy* biasanya berkaitan dengan berbagai kegiatan sosial yang menjadi prioritas perhatian perusahaan;

e. *Community Voluntering.*

Perusahaan mendukung serta mendorong para karyawan, rekan pedagang eceran untuk menyisihkan waktu mereka secara suka rela guna membantu organisasi-organisasi masyarakat lokal maupun masyarakat yang menjadi sasaran program.

f. *Socially Responsible Business Practice.*

Perusahaan melakukan aktivitas bisnis melampaui aktivitas bisnis yang diwajibkan oleh hukum serta melaksanakan investasi yang mendukung kegiatan sosial dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan komunitas dan memelihara lingkungan hidup

C. Citra Perusahaan

Menurut Silih Agung Wasesa dan Jim Macnamara, Citra Perusahaan adalah adanya persepsi (yang berkembang dalam benak public) terhadap realitas (yang muncul dalam media). Oleh sebab itu, untuk mendapatkan sebuah citra yang diinginkan oleh manajemen perusahaan, kita harus memahami secara persis proses seleksi apa yang terjadi ketika publik menerima informasi mengenai realitas yang terjadi. Citra perusahaan di ibaratkan sebagai fenomena “gunung es”, yang dapat terlihat dari pendapat atau pola pikir komunal pada saat mempersepsikan realitas yang terjadi. Publik dapat menerima beragam informasi mengenai perusahaan sesuai dengan situasi atau realitas yang terjadi pada perusahaan dari waktu ke waktu.

Menurut Elvinaro Ardianto, Citra adalah gambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas. Citra mencerminkan pemikiran, emosi dan persepsi individu atas apa yang mereka ketahui, terkadang

persepsi diyakini sebagai realitas karena persepsi membentuk citra. Lalu, menurut Rosady Ruslan, Citra dari suatu lembaga/perusahaan adalah bentuk kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, nilai kepercayaan dan merupakan “amanah” dari publiknya, serta *goodwill* (kemauan baik) yang ditampilkan oleh lembaga / perusahaan bersangkutan. Citra berkaitan erat dengan suatu penelitian, tanggapan, opini, kepercayaan public, asosiasi atau symbol-simbol tertentu terhadap bentuk pelayanan, nama perusahaan, dan merek suatu produk barang atau jasa dari pihak publik sebagai khalayak sarannya.³¹

Siswanto Sutojo, menyatakan Citra Perusahaan adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan. Persepsi masyarakat terhadap perusahaan didasari pada apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan teori-teori yang diuraikan oleh

³¹Viani Naufalia “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.” *Jurnal Utilitas Vol. 2 No. 2 Oktober 2016*

para pakar mengenai citra perusahaan, maka peneliti mensintesis bahwa Citra Perusahaan adalah Gambaran tentang sosok perusahaan secara keseluruhan yang mencerminkan pemikiran, emosi, persepsi dan kepercayaan khalayak atas apa yang diketahui tentang suatu perusahaan melalui tahapan-tahapan pencitraan yang dibangun oleh seorang PR berdasarkan realitas yang ada mengenai perusahaan tersebut. Manfaat Citra Perusahaan. Menurut Siswanto Sutojo, Citra perusahaan yang baik dan kuat mempunyai manfaat-manfaat yang berikut:³²

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Dimana citra perusahaan yang baik dan kuat akan menjadi identitas atau kepribadian perusahaan yang tidak mudah ditiru perusahaan lain sekaligus melindungi perusahaan dari pesaing.
2. Menjadi perisai selama masa krisis. Perusahaan yang

³² Viani Naufalia "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk." *Jurnal Utilitas Vol. 2 No. 2 Oktober 2016*

memiliki citra baik dan kuat akan lebih mudah mendapatkan dukungan serta maaf dari masyarakat atas kesalahannya.

3. Menjadi daya tarik eksekutif handal. Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan mampu menarik, memotivasi, dan menahan eksekutif andal yang merupakan aset penting penggerak roda perusahaan.
4. Meningkatkan efektivitas strategi perusahaan. Dengan citra yang sudah terbentuk dengan baik, dalam menerjunkan produk baru di pasar maka kegiatan melakukan strategi pemasaran tidak akan sebesar saat belum adanya citra.
5. Penghematan biaya operasional. Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan membutuhkan biaya untuk mempromosikan produk lebih sedikit atau lebih hemat dibandingkan yang dilakukan oleh perusahaan yang belum memiliki citra

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Bank BRI Syariah Kota Bengkulu

Nama Perusahaan	: PT Bank BRISyariah Bengkulu
Nama Panggilan	: BRIS
Tanggal Didirikan	: 27 Desember 2011
Kantor Pusat	: Jalan S.Parman No.51 A-B kelurahan Padang Jati
Telp	: (0736) 27688 (hunting)
Fax	: (0736) 26448
Homepage	: http://www.brisyari'ah.co.id
Email	: info@brisyari'ah.co.id
Status	: Sejak 17 November 2008 berdiri sendiri menjadi BRISyariah
Pemilik	: PT Bank BRISyariah.
Motto BRISyariah	: BRISyariah mempunyai motto yang berbunyi “ Bersama Wujudkan Harapan Bangsa ” yang artinya bahwa BRISyariah ingin

menjelaskan bahawa seluruh *stake holder* BRISyariah baik internal (seluruh karyawan) maupun external (nasabah) merupakan instrument yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stake holder*¹

B. Sejarah Bank BRI Syariah Kota Bengkulu

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara

¹ Dokumen Bank BRISyariah

konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam.²

Empat tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syari'ah. Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai

² Dokumen Sejarah Bank BRISyariah Kota Bengkulu

benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk³

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syari'ah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penanda tangan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesiaa Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syari'ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern

³ Dokumen Sejarah Bank BRISyariah Kota Bengkulu

terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syari'ah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syari'ah.

Bank BRISyariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011 pimpinan cabang Bank BRISyariah pertama kali adalah bapak Iwa. Bank BRISyariah terdiri dari satu cabang yang terletak di JL. S. Parman, No. 51 A. Bengkulu dan 2 UMS yaitu UMS Panorama dan UMS Bengkulu (Pasar Minggu). Seiring berjalannya waktu unit bertambah menjadi enam unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain, Kepahiang, Argamakmur, Pagar Dewa, Seluma, UMS Bengkulu dan Panorama. Sedangkan KCP nya adalah KCP Panorama

Bengkulu. BRISyariah Bengkulu sudah tiga kali berganti pimpinan yaitu yang pertama bapak Rangga Lawe priode 27 November 2011 – 09 Desember 2013 (sesuai tanggal sertijab 10 Desember 2013), lalu digantikan oleh bapak Yuliawan Andri Putra priode 10 Desember 2013 – 17 Oktober 2015 (sesuai tanggal sertijab 18 Oktober 2015), kemudian digantikan oleh bapak Dede Saepudin priode 19 Oktober 2015 hingga sekarang ini.⁴

C. Visi dan Misi

VISI Bank BRISyariah Bengkulu adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

MISI 1. Memahami kergaman individu dan mengakomodasi keberagaman kebutuhan finansial nasabah.

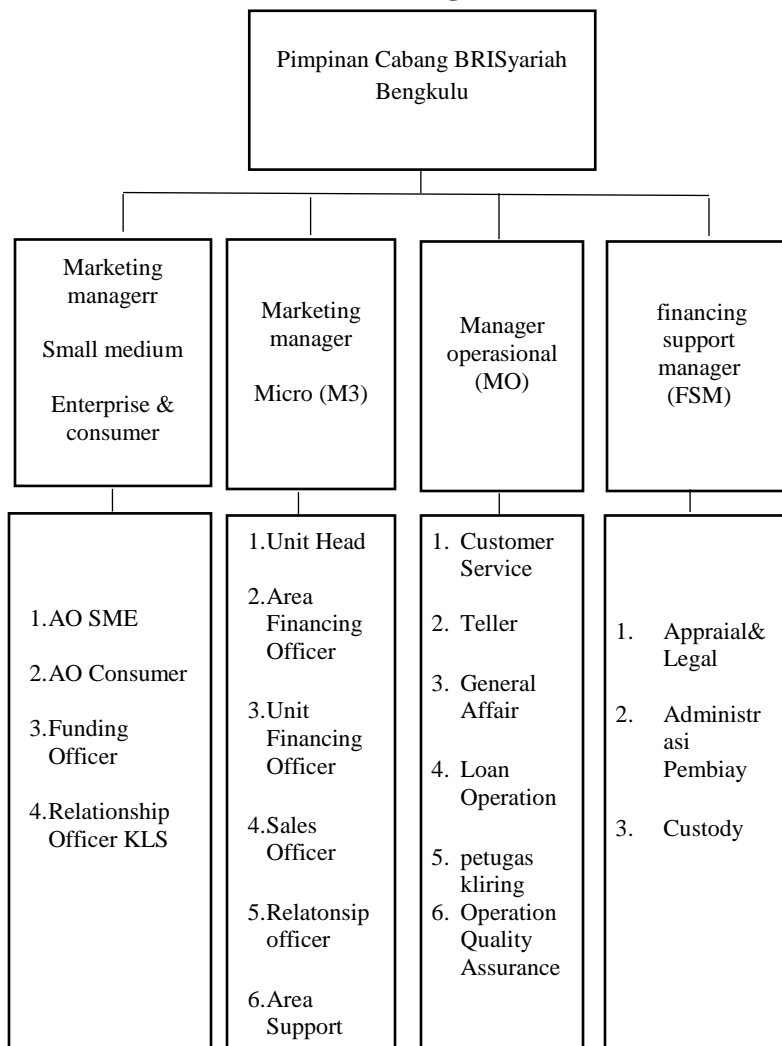
⁴ Wawancara Devi Wahyuni, *Branch Admin*, Bank BRISyariah Kota Bengkulu

2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan di mana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁵

⁵Arsip Visi & Misi Bank BRISyariah Kota Bengkulu

D. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Kota Bengkulu

GAMBAR 3.1
Struktur Organisasi Bank BRI Syariah
Kota Bengkulu



Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi PT. Bank BRISyariah Kota Bengkulu dapat dilihat dari gambar berikut ini.

Keterangan Bagian-Bagian Jabatan Bank BRISyariah Kota Bengkulu:

1. Pemimpin Cabang

Adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.⁶

2. Mikro Marketing Manager (M3)

Bertanggung jawab atas program-program *marketing* untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

⁶Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

3. *SME (Small Medium Enterprise), Commercial and Consumer Marketing Manager*

Bertanggung jawab atas program-program *marketing* sekaligus memasarkan produk-produk bisnis *small medium consumer*. Juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.

4. *Operation Manager*

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada diluar aspek bisnis.

5. *Financing Support Manager*

Bertanggung jawab melakukan supervisi terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

- a. Melakukan penaksiran nilai jaminan
- b. Melakukan analisa yuridis pada nasabah
- c. Melakukan proses administrasi pembiayaan

d. Melakukan pelaporan ke BI

6. *AFO (Area Financing Officer)*

Melakukan *review* pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat. Tetapi untuk segmen mikro, mulai dari 5 – 500 juta rupiah.

7. *Sales Officer*

Melakukan proses marketing untuk segmen konsumen.

8. *Funding Officer*

Melakukan proses marketing atau produk *funding* untuk segmen konsumen atau tabungan perorangan.⁷

9. *Account Officer*

Melakukan proses marketing untuk segmen SME dan komersial khususnya giro dan deposito.

10. *Petugas Sundries (Loan Operation)*

⁷ Rosa Afriani Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syraiah, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

- a. Melayani transaksi operasional terkait dengan pembiayaan dan pemindahbukuan antara lain transaksi pencarian pembiayaan, pembayaran angsuran atau bagi hasil debitur dan pelunasan pembiayaan serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan.⁸
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Administrasi Internal, Operation Manager, Pimpinan Cabang* dan semua Grup di BRIS, berupa :
 1. Memproses layanan operasi pencairan dan pelunasan pembiayaan serta pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
 2. Sebagai narasumber dalam layanan operasi pembiayaan baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.

⁸Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

3. Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- c. Menerima Instruksi Realisasi Pembiayaan (IRP) dari unit ADP (Administrasi Pembiayaan) dan memverifikasi pengisian dan tanda tangan Pejabat yang berwenang untuk memastikan kebenaran transaksi yang diterimanya.
 - d. Menginput aplikasi IRP dalam proses pencairan pembiayaan pada system sesuai data yang ada pada aplikasi untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syari'ah.
 - e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.
 - f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang

berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.

- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.⁹

11. Teller

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* – Implementasi fungsi *Service Profider*.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor* layanan *Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa :

⁹Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

1. Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
 2. Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
 3. Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- c. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
 - d. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khsanah.
 - e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*.

- f. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang.¹⁰

12. General Affair

- a. Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal korespondensi, pengelolaan biaya dan pajak Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu serta Pengelolaan Aktiva Tetap dan Inventaris Kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memberikan dukungan kepada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syari'ah, berupa :

¹⁰Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

1. Pengelolaan biaya, Kantor Cabang atau Kantor Cabang pembantu, aktiva tetap aset dan biaya akun-akun pada cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹¹
- c. Sebagai custodian Kas Kecil dan Materai serta membantu pengambilan.
- d. Sebagai pengelola dan monitoring penggunaan dan persediaan BCATK di Kantor Cabang.
- e. Pengelolaan asset dan inventaris kantor serta mengelola penyusutan dan amortisasinya.
- f. Pengelolaan dokumen kantor dan korespondensinya.
- g. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.¹²
- h. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam

¹¹Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

¹²Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.

- i. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.¹³

13. Customer Service

- a. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- b. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi

¹³Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.

- c. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area *banking hall*.
- d. Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Customer Service*.
- e. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara prokatif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
- f. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan

komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.¹⁴

- g. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Profider*)
- h. Memberikan dukungan kepada Supervisor Layanan, Operasional Manager, Pimpinan Cabang, berupa :
 - 1. Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di Customer Service dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten.

¹⁴Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

2. Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
3. Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.¹⁵

14. *Operations Quality Assurance*

- a. Melaksanakan proses *internal control* di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya untuk melakukan kualitas *service* dan operasi terjaga dengan baik dan transaksi operasi dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Adm Internal, Operation Manager, Pimpinan Cabang* dan semua Grup di BRIS, berupa :

¹⁵Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

1. Melaksanakan proses internal control untuk service dan operasi yang tepat dan cepat baik untuk operasi di Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya sehingga semua layanan dapat terjaga kualitasnya.
2. Sebagai *user representative* dari Kantor Cabang dalam kaitannya dengan implementasi internal control dan management resiko.- Sebagai pelaksana dan nara sumber dalam implementasi kebijakan dan prosedur pengawasan service dan operasi.
3. Bagian dari tim operasi cabang maupun *Ops Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi KP agar pelaksanaan tugas dan fungsi OQA dicabang dapat tercapai dengan baik.
4. Melakukan proses identifikasi, penilaian, pengukuran dan monitoring terhadap kualitas

service dan proses operasi atas kegagalan pelaksanaan operasional yang diakibatkan oleh proses, manusia, factor eksternal dan kesesuaian terhadap prinsip syari'ah, baik secara harian atau berkala.

5. Melaksanakan pengawasan service dan proses operasi.
6. Sebagai nara sumber untuk implementasi kebijakan pengawasan kualitas service dan operasi.
7. Melakukan koordinasi internal dan eksternal Kantor Cabang khususnya yang terkait dengan process pengawasan / kontrol atau dapat dikatakan sebagai user represntatif / perwakilan dari *Operations Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi kantor pusat khususnya dalam menerapkan Management Resiko atau pengawasan lainnya.

8. Melaporkan hasil pengawasan kepada Pimpinan Cabang dan OQA Kantor Pusat sesuai kebijakan dan aturan yang berlaku, serta memberikan masukan kepada Manager Operasi, Pimpinan Cabang, atau Grup Operasi dalam rangka perbaikan proses dan pelaksanaan kebijakan / prosedur operasional yang berlaku.
9. Bagian dari Tim Operasi Kantor Cabang dan OQA Kantor Pusat yang harus bisa bekerja secara tim maupun independent.¹⁶

15. Petugas Kliring¹⁷

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan kliring serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level*

¹⁶ Rosa Afriani Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

¹⁷Rosa Afriani Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

Agreement) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

- b. Memberikan dukungan kepada Supervisor Administrasi Internal, Operation Manager, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa:
 - 1. Memproses layanan operasi setoran dan penarikan kliring yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
 - 2. Sebagai narasumber dalam layanan operasi kliring dan transfer baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
 - 3. Menjadi bagian dari tim *operation* yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.
- c. Melaksanakan transaksi operasional (transfer, setoran, kliring, penarikan kliring) dan transaksi *back office* (pemindah bukuan dll) sesuai dengan

jumlah normal transaksi, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.

- d. Menginput aplikasi transfer dan setoran kliring nasabah pada mesin TPK SKNBI di Kantor Cabang Wilayah Kliring BI sesuai ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional kliring.
- f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan

komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.¹⁸

E. Produk produk PT. Bank BRI Syariah

1. Produk penghimpun dana (*Funding*)

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah balam Bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Prodok produk penghimpun dana meliputi

a. Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syaria iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebuh berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah

b. Tabungan Impian Syariah iB

¹⁸ Adiwarmam A. Karim, *Manajemen Bank*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2011), h.335-346

Tabungan impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Tabungan impian BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

c. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan haji BRI Syariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah. Tabungan haji BRI Syariah iB dapat memberikan ketenangan, kenyamanan, serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai Syariah.

d. Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana

berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyet giro.

e. Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan: dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shaibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana.

2. Produk penyaluran dana

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh bank BRI Syariah sebagai berikut:

a. Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB hadir memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah aman, dan sesuai syariah untuk ketenteraman anda. Manfaat:

pilihan tepat, penuh manfaat serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah.

b. KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan kendaraan bermotor menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh nasabah dan Bank.

c. KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah yang lebih ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

d. KLM BRI Syariah iB

Kepemilikan logam mulia menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad

murabahah bil wakalah. Pembiayaan ini dapat membantu nasabah dalam mewujudkan mimpi memiliki mas logam mulia dengan lebih mudah.

e. Pembiayaan Umroh BRI Syariah iB

Produk Pembiayaan Umroh BRI Syariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (*Ijarah multijasa*). Produk ini dapat membantu dalam menyempurnakan niat Ibadan dan berziarah keBaitullah.

f. KMG BRI Syariah iB

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang berkerja sama dengan PT. BRI Syariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), dimana produk ini digunakan untuk berbagai keperluan karyawan program karyawan (EmBP).¹⁹

¹⁹ Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Corporate Social Responsibility*, dikutip dari <http://www.Brisyariah.co.id> pada minggu 10 februari 2021

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. *Corporate social responsibility* BRI Syariah

Dalam menjalankan usahanya, BRI Syariah berkomitmen untuk tidak semata mengejar keuntungan, tapi juga berupaya untuk memberikan manfaat bagi kehidupan sekitar. Untuk itu, BRI Syariah merancang dan merealisasikan program tanggung jawab sosial perusahaan dengan melibatkan masyarakat sekitar, berpartisipasi pada upaya pelestarian lingkungan serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan skala global *sustainable development goals*.

Program tanggung jawab sosial BRI Syariah mencakup tanggung jawab lingkungan hidup, tanggung jawab pengembangan sosial dan kemasyarakatan, tanggung jawab konsumen, serta tanggung jawab ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja. Perencanaan dan pelaksanaan program-program tersebut

disusun dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain:

1. Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Undang-undang RI No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.
3. Undang-undang RI No. 40 tahun 2007 tentang persorangan terbatas
4. Peraturan otoritas jasa keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumensekter jasa keuangan.¹

BRI Syariah juga telah memiliki kebijakan internal yang menjadi landasan pelaksanaan program CSR, yang di aktualisasikan secara rutin dan tepat sasaran. Pelaksanaannya menace pada surat edaran No. SE.31-DIR/OPS/03-2016 tanggal 31 maret 2016 tentang ketentuan penggunaan dana kebijakan sebagai bentuk pelaksanaan *corporate social responsibility* BRI Syariah.

¹ Tentang CSR BRI Syariah, di akses di:
http://www.brisyariah.co.id/tentang_Csr.php.?=aboutCSR pada Rabu 10 Februari 2021

B. Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang terdiri dari 1 orang *General Affair*, 1 orang *Branch Admin*, 1 orang *Marketing Manaje*, dan 7 orang nasabah BRI Syariah/ yang menerima CSR Informan tersebut dipilih berdasarkan kompetensi yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan demikian data yang didapat lebih valid dan akurat.

Adapun karakteristik informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Profil Informan Dalam Penelitian

NO	Nama Informan	Jenis Kelamin		Jabatan
		L	P	
1.	Mizu Riyadh	L		<i>General Affair</i>
2.	Devi Wahyuni		P	<i>Branch Admin</i>
3.	Sumarwan	L		<i>Marketing Manager</i>
4.	Rukmini		P	
5.	Fatilah		P	
6.	Rini		P	

7.	Dayat	L		
8.	Misda		P	
9.	Royan	L		
10.	Della		P	

Sumber wawancara, 25 oktober 2021²

1. Pak Mizu Riyadh Pria Berusia 35 Tahun yang menduduki jabatan *General Affair* di Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu³
2. Ibu Devi Wahyuni, Wanita berusia 30 tahun menduduki jabatan sebagai *Branch Admin/141701*⁴
3. Pak Sumarwan, Pria berusia 37 tahun menduduki posisi marketing manager di BANK BRISyariah bagian SMEC (*Small, Medium, Enterprice, Commercial*).⁵
4. Ibu Rukmini, wanita berusia 45 tahun adalah nasabah

2021 ² Mizu Riyadh, *General Affair*, wawancara, Bengkulu, 25 Oktober

2021 ³ Mizu Riyadh, *General Affair*, wawancara, Bengkulu, 25 Oktober

2021 ⁴ Devi Wahyuni, *Branch Admin*, wawancara, Bengkulu, 25 oktober

2021 ⁵ Sunarwan, Marketing Manager, wawancara, Bengkulu, 25 Oktober

- dari BRI Syariah serta penerima/penikmat CSR⁶
5. Ibu Fatilah, wanita berusia 50 tahun adalah nasabah dari BRI Syariah serta penerima/penikmat CSR⁷
 6. Ibu Rini, wanita berusia 30 Tahun adalah nasabah BRI Syariah⁸
 7. Bapak Dayat, pria berusia 40 tahun adalah nasabah BRI Syariah⁹
 8. Ibu Misda, wanita berusia 41 tahun adalah Nasabah BRI Syariah serta penerima/penikmat CSR¹⁰
 9. Royan Aditya Utama, pria berusia 23 tahun adalah nasabah BRI Syariah¹¹
 10. Della Safitri, wanita berusia 22 tahun adalah nasabah BRI Syariah¹²

⁶ Rukmini nasabah dari BRI Syariah serta penerima/penikmat CSR, wawancara 26 oktober 2021

⁷ Fatilah, nasabah dari BRI Syariah serta penerima/penikmat CSR, wawancara 26 oktober 2021

⁸ Rini, nasabah dari BRI Syariah, wawancara 26 Oktober 2021

⁹ Dayat, nasabah dari BRI Syariah, wawancara 26 Oktober 2021

¹⁰ Misda, nasabah dari BRI Syariah serta penerima/penikmat CSR, wawancara 26 Oktober 2021

¹¹ Royan Aditya, nasabah dari BRI Syariah, wawancara 26 Oktober 2021

¹² Della Safitri, nasabah dari BRI Syariah, wawancara 26 Oktober 2021

C. Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) di BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan suatu komitmen yang harus dijalankan oleh perusahaan atau suatu dunia bisnis yang berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggungjawab sosial perusahaan dan mentitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

Bahwa setiap Bank BRI Syariah di seluruh cabang memiliki dana CSR dengan mekanisme pengajuan ke kantor pusat. Dalam Priode 2017-2019 di Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR.

Pelaksanaan *corporate social responsibility* (CSR) yang dikembangkan oleh PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu yang telah dilaksanakan yaitu kegiatan sosial antara lain:

1. Pada tahun 2017 Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu telah melaksanakan kegiatan corporate social responsibility (CSR) yaitu BRIS Faedah pendidikan.¹³

Dalam kegiatan yang bertemakan “BRIS Mengajar SMA IT IQRA’ Kota Bengkulu”, BRI Syariah cabang kota Bengkulu Melakukan sosialisasi tentang pemahaman dunia perbankan khususnya yang berbasis Syariah, serta menyalurkan dana Beasiswa sebesar Rp. 24 juta kepada delapan orang siswa/siswi SMA IT IQRA’ kota Bengkulu menjadi objek penyaluran dana CSR BRIS Faedah Pendidikan pada tahun 2017 karena materi sosialisasi yang akan disampaikan adalah tentang suatu pemahaman dasar dasar perbankan syariah dan berbagai macam pemahaman akad yang ada didalamnya, serta pihak BRI Syariah kota Bengkulu sudah bekerja sama sebelumnya.

Selama tahun 2017 bentuk kegiatan CSR BRIS Pendidikan adalah kegiatan yang terbilang utama pada kegiatan CSR BRI Syariah cabang kota Bengkulu.

2. Pada tahun 2018 Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu melakukan BRIS Faedah sosial dan Faedah peribadatan.

Untuk tahun 2018 kami pihak BRI Syariah Cabang kota Bengkulu serta cabang lainnya yang ada

¹³ Mizu Riyadh, General Affair, wawancara, Bengkulu, 25 Oktober 2021

di Indonesia berfokus pada pelaksanaan CSR Faedah sosial, yang mengingat pada tahun itu terjadi bencana Tsunami yang sangat besar menimpah kota Palu dalam penyaluran dan pelaksanaan BRI Syariah menyumbangkan dana untuk keperluan pasca Bencana seperti kebutuhan obat-obatan, makanan, dan perbaikan fasilitas umum. Selain itu pada tahun 2018 kami juga BRI Syariah cabang kota Bengkulu menyalurkan dana untuk perbaikan rumah peribadatan dan beberapa fasilitas umum di kota Bengkulu.¹⁴

Selama tahun 2018 BRI Syariah cabang kota Bengkulu turut serta dalam menyalurkan dana CSR untuk korban Bencana Tsunami Palu, untuk Realisasi dana CSR di kota Bengkulu tetap menyalurkan dana CSR peribadatan untuk perbaikan rumah peribadatan dan Fasilitas umum lainnya.

Selain penyaluran dana CSR pihak dari BRI Syariah juga melaksanakan bentuk CSR terhadap karyawan internal perusahaan yaitu pelatihan peningkatan kualitas karyawan pada tahun 2018.

Pada 2018 BRI Syariah Bengkulu mengutus dua orang karyawan untuk mengikuti pelatihan peningkatan kualitas karyawan guna kemajuan dalam

¹⁴ Mizu Riyadh, General Affair, wawancara, Bengkulu, 25 Oktober 2021

sumber daya insani perusahaan kedepanya.¹⁵

3. Pada tahun 2019 BRI Syariah cabang kota Bengkulu juga menyalurkan dana CSR Sosial kepada korban pasca Banjir di Kota Bengkulu.

Dan pada tahun 2019 kami pihak BRI Syariah Cabang kota Bengkulu menyalurkan dana CSR untuk korban Banjir di kota Bengkulu yang terletak di beberapa kecamatan antara lain kecamatan Sungai Serut dan kecamatan Muara Bangka Hulu. Dalam penyalurannya kami saat itu membuat posko BRI Syariah di lokasi Sekitar yang terdampak banjir untuk mempermudah penyaluran bantuan obat-obatan, pakaian, makanan, dan kebutuhan pokok lainnya.¹⁶

Program yang dilaksanakan tersebut bertujuan untuk membantu masyarakat dalam berbagai bentuk kegiatan selain itu pelaksanaan CSR merupakan bentuk perwujudan tanggung jawab kepada masyarakat juga menumbuhkan hubungan baik sampai kelapisan masyarakat yang membutuhkan dukungan. Kegiatan tanggung jawab sosial PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu ini merupakan refleksi keterlibatan

2021 ¹⁵ Sumarwan, Marketing Manager, Wawancara Bengkulu 25 Oktober

2021 ¹⁶ Mizu Riyadh, General Affair, wawancara, Bengkulu, 26 Oktober

perusahaan di dalam dan bersama masyarakat serta lingkungan operasional bank yang dapat saling menguntungkan. Oleh karena itu tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) merupakan satu kesatuan dalam perwujudan kinerja bank serta bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Adapun pengalokasian dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. BRI Syariah Cabang kota Bengkulu sebagai berikut:

Table 4,2
Pengalokasian dana CSR BRIS Faedah
PT. Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu

No	Tahun	Pengalokasian dana CSR BRIS Faedah PT. Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu
1	2017	Siswa siswi SMA IT Iqra' Kota bengkulu
2	2018	1. Korban Tsunami Palu 2. Bebrapa Masjid di kota Bengkulu

		3. Karyawan Bank BRI Syariah Kota Bengkulu
3.	2019	Korban Banjir Kota Bengkulu

Sumber: wawancara 25 oktober 2021¹⁷

Dalam penyaluran bantuan dana *corporate social responsibility* (CSR) PT. Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu tidak dibenarkan diberikan kepada kegiatan yang dilarang oleh pemerintah yaitu:

1. Partai politik dana atau kegiatan yang bersifat politik untu kepentingan partai dan atau golongan politik tertentu.
2. Kegiatan-kegiatan yang bertentangan dengan ideologi dan dasar Negara Republik Indonesia
3. Kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh pemerintah
4. Kegiatan-kegiatan yang bertentangan dengan ketentuan hukum dan syariat islam
5. Lembaga/institusi, kelompok/ organisasi masyarakat dan atau individu yang berdasarkan penilaian bank tidak kooperatif terhadap visi dan misi perusahaan

¹⁷ Mizu Riyadh, General Affair, wawancara, Bengkulu, 26 Oktober 2021

(PT. Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu).

Oleh karena itu, dengan beberapa pelaksanaan yang telah dilakukan oleh PT. Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu menjadi suatu proses yang terarah dalam menyalurkan bantuan kepada masyarakat dengan berbagai kepentingan dan kebutuhan. dengan adanya *corporate social responsibility* (CSR) dalam suatu perusahaan khususnya pada PT. Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu dapat memberikan dampak yang positif terhadap citra perusahaan, karena secara tidak langsung masyarakat akan mempromosikan Bank Bri Syariah Cabang Kota Bengkulu, kegiatan yang telah dilaksanakan ini jauh lebih efektif dari pada pasang baliho di sepanjang jalan.¹⁸

Pada pelaksanaan CSR diseluruh cabang yang ada di indonesia ada makanisme yang telah diatur oleh kantor pusat BRI Syariah dalam menyalurkan

¹⁸ Mizu Riyadh, General Affair, wawancara, Bengkulu, 26 Oktober 2021

dana CSR ini. Seperti yang peneliti temukan di lapangan saat melakukan wawancara di BRI Syariah cabang kota Bengkulu yang dijelaskan oleh *General affair* BRI Syariah cabang kota Bengkulu pak Mizu Riyadh:

Untuk pelaksanaan CSR disetiap cabang itu ada khususnya di Bengkulu, kegiatan yang sifatnya Syariah tapi dalam mekanismenya kami pihak BRI Syariah cabang kota Bengkulu harus mengajukan terlebih dahulu kegiatan tersebut tiga bulan sebelum dilaksanakan ke kantor pusat untuk kemudian dapat dipertimbangkan. Apabila disetujui oleh kantor pusat kegiatan CSR yang diajukan barulah kemudian kami dapat melaksanakan di kantor wilayah cabang kota Bengkulu.¹⁹

D. Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan citra pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu

Berdasarkan Landasan teori citra perusahaan yang baik dan kuat mempunyai lima manfaat yaitu sebagai berikut:

¹⁹ Mizu Riyadh, General Affair, wawancara, Bengkulu, 26 Oktober 2021

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap

Berdasarkan hasil wawancara Pak Mizu menjelaskan bahwa daya saing adalah dimana citra perusahaan yang baik dan kuat akan tumbuh menjadi kepribadian yang baik bagi Perusahaan. Dan Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu telah melaksanakan beberapa kegiatan yang sangat positif, dimana kegiatan tersebut antara lain yaitu bantuan Beasiswa bagi siswa siswi SMA IT Iqra' kota Bengkulu, korban Tsunami Palu, beberapa masjid di kota Bengkulu, karyawan Bank BRI Syariah kota Bengkulu, dan korban banjir di kota Bengkulu, yang dimana citra baik suatu perusahaan itu menjadi keunggulan bersaing dalam perusahaan dan pembatas bagi perusahaan saingan yang ingin memasuki segmen pasar yang dilayani oleh perusahaan. Dalam hal ini citra perusahaan sangat membantu meningkatkan pemasaran suatu Produk.

Banyak perusahaan cenderung mencoba memenangkan persaingan pasar dengan menyusun strategi pemasaran teknis. Mereka menciptakan produk baru. Citra perusahaan yang baik dan kuat yang dibangun selama puluhan tahun akan tumbuh menjadi kepribadian perusahaan.

Dengan demikian Implementasi dari CSR yang dilakukan Bank BRI Syariah dalam meningkatkan citra untuk daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap terlaksana pada kegiatan-kegiatan sosial dengan dilakukan oleh PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu, Dengan adanya kegiatan sosial yang telah dilakukan maka konsumen/ nasabah akan mengaggap PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu baik kini maupun kedepannya mempunyai citra yang baik dimata mereka.

2. Menjadi perisai selama masa krisis

Pak Mizu juga menjelaskan dimana sebuah

perusahaan itu tidak akan selamanya berjalan dengan mulus dan sesuai rencana, ada kalanya perusahaan juga menghadapi masa masa krisis. Dengan adanya kegiatan yang telah dilakukan oleh pihak kami yaitu PT Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu maka jika suatu saat PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu mengalami masa krisis maka citra yang telah dibangun sebelumnya dapat membantu meningkatkan kembali kepercayaan nasabah dan cenderung tidak akan pernah dianggap buruk karena PT. BRI Syariah cabang kota Bengkulu memiliki citra yang positif dimata kosumen/Nasabah cenderung tidak akan pernah dianggap buruk. Citra akan membangun kepercayaan ketika produk atau perusahaan mengalami masalah.

Meskipun dikelola oleh manajemen yang handal sekalipun, tidak selamanya operasi bisnis perusahaan berjalan mulus dan lancar, jadi segala bentuk yang telah dilakukan oleh PT. Bank BRI

Syariah cabang kota Bengkulu dan segala kegiatan yang telah dilakukan tersebut sudah membangun citra perusahaan yang baik dimata masyarakat/nasabah, sehingga citra ini dapat menjadi perisai atau penyelamat bagi PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu ketika mengalami masa krisis.

3. Menjadi daya tarik eksekutif handal

Pak Mizu menjelaskan bahwa eksekutif handal menjadi harta yang sangat berharga bagi perusahaan. Mereka ibarat sebuah roda yang memutar operasi bisnis sehingga tujuan dari sebuah perusahaan dapat tercapai. Sebuah perusahaan dengan citra yang baik itu mampu menarik, memotivasi dan dapat membangun sebuah daya tarik eksekutif yang handal.

Jadi eksekutif handal itu merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi perusahaan, karena mereka merupakan para pelaku yang membuat perusahaan itu dapat mencapai tujuan jangka pendek

dan menengah bisa tercapai. Namun jika perusahaan itu mempunyai citra yang buruk maka tidak akan mudah merekrut dan mempertahankan eksekutif yang handal dalam sebuah perusahaan.

4. Meningkatkan efektifitas strategi pemasaran

Pak Mizu menjelaskan bahwa dengan adanya kegiatan yang telah dilakukan oleh PT. BRI Syariah cabang kota Bengkulu beberapa tahun terakhir ini maka perusahaan kami dapat menunjang efektifitas strategi perusahaan untuk dapat menarik pangsa pasar yang lebih besar lagi.

Dalam banyak kejadian citra baik perusahaan menunjang efektivitas strategi pemasaran produk. Seperti halnya walaupun harga produk perusahaan yang telah lama mereka kenal sedikit lebih tinggi dari produk serupa hasil perusahaan yang belum dikenal, kebanyakan nasabah atau masyarakat lebih memilih produk dari perusahaan yang telah mereka kenal sebelumnya.

Jadi citra perusahaan yang telah dibangun atau yang telah terbentuk dalam PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu mampu meningkatkan efektifitas strategi marketing pada PT. BANK BRI Syariah cabang kota Bengkulu dengan kata lain, citra ini mampu menjadi daya sokong perusahaan dalam menambah konsumen/nasabah dalam strategi marketing berbagai produk perusahaan.

5. Penghematan biaya operasional

Dan yang terakhir Pak Mizu juga menjelaskan bahwa jika perusahaan memiliki citra yang positif itu membutuhkan usaha dan biaya yang jauh lebih sedikit dibandingkan perusahaan yang belum memanfaatkan citra yang positif. Maka dari itu PT. BRI Syariah cabang kota Bengkulu berusaha semaksimal mungkin supaya perusahaan selalu mendapatkan citra yang positif di mata Nasabah/Masyarakat.

Seperti yang telah diutarakan bahwa perusahaan dengan citra yang baik lebih mudah menarik eksekutif handal. Dalam banyak kejadian hal itu dapat berarti penghematan biaya merekrut dan melatih eksekutif. Tumbuh menjadi sebuah kepribadian perusahaan itu sendiri terutama dalam menciptakan jati diri perusahaan tidaklah mudah. Perusahaan haruslah membentuk citra yang kuat, dalam perjalanannya perusahaan tersebut tidak mudah dipijak oleh perusahaan lain.

Jadi Citra perusahaan pada PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu juga memiliki peran dalam hal penghematan biaya operasional dimana citra perusahaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan daya tarik konsumen/nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi CSR Pada BRI Syariah cabang kota Bengkulu dari tahun 2017-2019 yaitu yang pertama pada tahun 2017 pemberian beasiswa kepada siswa siswi SMA IT Iqra' kota Bengkulu, pada tahun 2018 pemberian bantuan kepada korban Tsunami Palu, pemberian bantuan kepada beberapa masjid dikota Bengkulu, Pemberian bantuan kepada karyawan BRI Syariah kota Bengkulu dan pada tahun 2019 pemberian bantuan kepada korban banjir di Kota Bengkulu.
2. PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu telah menyalurkan dana CSR Sesuai dengan ketentuan yang ada, dengan Mekanisme pihak cabnag kota Bengkulu harus melakukan pengajuan terlebih dahulu ke kantor pusat untuk pelaksanaan penyaluran dana CSR di kota Bengkulu atau di wilayah setempat.

Bantuan yang disalurkan oleh PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu berbentuk dana maupun barang dan disalurkan tanpa mengharapkan imbalan dari dana yang diberikan. PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu telah melaksanakan atau menyalurkan empat item CSR yaitu CSR BRIS Faedah pendidikan, kesehatan, sosial, dan peribadatan. Tanggung jawab sosial PT. Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu mampu memberikan manfaat besar kepada penerima CSR. Dengan pemberian CSR tersebut penerima merasa terbantu, khususnya dalam meningkatkan efektivitas kegiatan yang diberikan PT. Bank BRI Syariah Cabang kota Bengkulu berupa barang maupun dana bagi penerima serta dapat dirasakan oleh banyak pihak dan dengan adanya program CSR dapat meningkatkan citra yang baik bagi perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan pada pembahasan di bab sebelumnya peneliti dapat juga memberikan saran untuk kiranya sama-sama kita pikirkan, baik bagi peneliti selanjutnya maupun pihak Bank Bri Syariah, dan bagi Nasabah yaitu:

1. Penelitian selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan citra pada Bank Syariah dengan standar yang berbeda dari penelitian ini, serta Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai CSR dalam meningkatkan Citra pada bank syariah Bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis dengan dengan topik implementasi CSR. Dan juga bisa meneliti dari segi I-CSR yang dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan.

2. BRI Syariah

Jika pada mekanisme pengelolaan CSR Faedah BRIS Syariah harus mengajukan terlebih dahulu ke kantor pusat, seharusnya yang dilakukan adalah mengantongi fenomena-fenomena yang sensitif dalam sosial masyarakat kota Bengkulu untuk perkembangan ekonomi berbasis Syariah agar bisa dijadikan media penyaluran CSR faedah yang optimal

3. Nasabah

Nasabah yang menerima dana CSR dapat memaksimalkan dana CSR yang diberikan oleh pihak bank semaksimal mungkin untuk kebutuhanyang semestinya dan tidak menyalagunakan dana CSR yang telah diberikan.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.iaianbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Wandira Puspita Sari Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1711140178 Pembimbing II : Herlina Yustati, M.A. EK.
Judul Skripsi : Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan Citra pada Bank Syariah (Studi pada BRI Syariah cabang kota Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	Senin, 06-12-2021		1. Perbaiki penomoran dan kata kata yang typo 2. Bagian sistematika penulisan dibuat dalam bentuk paragraf dan diuraikan 3. Gunakan teori Siswanto, sutejo untuk menjawab rumusan masalah no 2	u
2.	Senin, 13-12-2021		1. Pindahkan teori Bank BRI Syariah ke BAB III 2. Pindahkan teori CSR BRI Syariah ke Bab IV Bagian A	u
3.	Selasa, 14-12-2021		Hasil dari wawancara disimpulkan kembali menurut pengamatan kamu sendiri	u
4.	Kamis, 16-12-2021		Buat dikesimpulan yang pertama program CSR yang telah terlaksana menurut Philip Kotler yang teorinya ada di Bab II	u



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.iaianbengkulu.ac.id

5.	Senin, 21-12-2021		1. Saran dibuat untuk akademisi atau peneliti selanjutnya dan tempat yang telah diteliti 2. Tambahkan lagi orang orang yang diwawancara	u
6.	Senin, 27-12-2021		1. Perbaiki lagi hasil dan jawaban rumusan masalah nomor 2 2. Masih ada kata kata yang Typo jadi diperbaiki lagi	u
7.	Jumat, 31-12-2021		ACC dan dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya	u

Bengkulu, 2022

Mengetahui
Ketua Jurusan

Pembimbing II

Yenti Sumarni, M.M.
NIP. 197904162007012020

Herlina Yustati, M. A. EK.
NIP. 198505222019032004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Wandira Puspita Sari Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1711140178 Pembimbing I : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
Judul Skripsi : Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan Citra pada Bank Syariah (Studi pada BRI Syariah cabang kota Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	Senin, 03-01-2022		1. Cek teori dan diperbaiki lagi 2. Penelitian terdahulu diperbaiki lagi 3. Perbaiki kata kata yang typo	
2.	Senin, 10-01-2022		1. Setiap paragraf harus ada catatan kaki 2. Daftar isi diperbaiki lagi	
3.	Rabu, 12-01-2022		1. Format penulisan Abstrak cek di Pedoman Febi 2. Perbaiki saran	
4.	Jumat, 14-01-2022		Perbaiki daftar pustaka	
5.	Senin, 17-01-2022		Ubah Nama dekan, ketua jurusan dan Kaprodi di kata pengantar	
6.	Selasa, 18-01-2022		Cek lagi masih ada kata-kata yang Typo	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.iaianbengkulu.ac.id

7	Senin, 24-01-2022	ACC dan dapat dilanjutkan untuk sidang Munaqasyah	
---	----------------------	--	--

Bengkulu, 2022

Mengetahui
Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, M.M.
NIP. 197904162007012020

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatan Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-51879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Wandira Puspita Sari
Nim : 1711140178
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : Implementasi *Corporate Sosial Responsibility* Dalam Meningkatkan Citra Pada Bank Syariah (Studi Pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu)

Berikut Daftar Wawancara Dengan Karyawan BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu :

1. Apakah yang dinamakan dengan *Corporate social responsibility* (CSR) ?
2. Apa saja item-item *corporate social responsibility* (CSR) ?
3. Kemana saja BRI Syariah cabang kota Bengkulu menyalurkan dana *corporate Social responsibility* (CSR) ?
4. Program *corporate social responsibility* (CSR) mana saja yang dijalankan oleh BRI Syariah cabang kota Bengkulu ?
5. Apa saja dampak yang didapat perusahaan saat melakukan program *corporate social responsibility* (CSR) ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

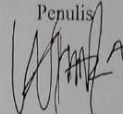
Jalan Raden Fatahi Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

B. Wawancara dengan Nasabah Penikmat/penerima jasa *Corporate Social Responsibility* (CSR):

1. Apa saja yang Bapak/Ibu Terima dari Program *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
2. Apakah Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) bermanfaat bagi Bapak/Ibu?
3. Apa saran kedepannya Untuk pihak Bri Syariah dalam melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR)?

Bengkulu juni 2021

Penulis



Wandira Puspita Sari

Nim 1711140178

Mengetahui


Pembimbing 1



Eka Sri Wahyuni, S.E, MM.

NIP. 19770509200812014

pembimbing 11



Herlina Yustati, MA. EK.


NIP. 198505222019032004

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Wandira Puspita Sari
NIM : 1711140178
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1	Teori yang digunakan dalam CSR menggunakan teori siapa.	
2	Perbaiki beberapa tulisannya.	

Bengkulu, 9 April 2021
Penyeminar,


Widura Kiyaji, M.A.F.K.
NIP. 198505222019032004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Paqar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Jumat, 09 April 2021
Nama Mahasiswa : Wandira Puspita Sari
NIM : 1711140178
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Implementasi corporate social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Pada Bank syariah. (Studi Pada BSI syariah cabang kota Bengkulu)	 Wandira Puspita Sari (1711140178)	 Hertina Yustah, M.A.EF (198505222019032009)

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1204/B.Kesbangpol/2021

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 1484/In.11/F.IV/PP.00.9/10/2021 tanggal 13 Oktober 2021 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : Wandira Puspita Sari
NIM : 1711140178
Pekerjaan : Mahasiswa
Prodi/Fakultas : Perbankan Syariah/ Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Pada Bank Syariah (Studi pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Jalan S. Parman No. 51 A-B Kelurahan Padang Jati, K. a Bengkulu)
Tempat Penelitian : BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Jalan S. Parman No. 51 A-B Kelurahan Padang Jati, K. a Bengkulu
Waktu Penelitian : 19 Oktober 2021 s/d 19 November 2021
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
 3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 19 Oktober 2021

WALIKOTA BENGKULU
Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu

DR. H. PENNY FABIANNY
Penata Tk.I
NIP. 19670904 198611 2 001

Dokumen ini telah diregistrasi, dicap dan ditanda tangani oleh Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu dan disebarkan melalui Email kepada Pemohon untuk dicetak secara mandiri, serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Implementasi *Corporate social Responsibility* Dalam Meningkatkan Citra pada Bank Syariah (Studi pada BRI Syariah Cabang kota Bengkulu)" yang disusun oleh :

Nama : Wandira Puspita Sari

Nim : 1711140178

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, 07 Oktober 2021

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM.
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II

Herlina Yustati, MA, EK.
NIP. 198505222019032004

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

12/10-2021

Yosi Arisandy, MM.
NIP. 198508012014032001

Nomor : B. /KC-BKL/EKS/11/2021
Lampiran : 1 lembar
Perihal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Bengkulu, 17 November 2021

Kepada Yth,
IAIN BENGKULU
di-
Bengkulu

Assalaamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan surat dari **IAIN BENGKULU** Bengkulu No. 1484/In 11/F.IV/PP.00.0/10/2021 tanggal 13 Oktober 2021 mengenai permohonan penelitian dengan nama sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Prodi
1.	Wandira Puspita Sari	1711140178	Perbankan syariah

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada bapak/ibu, bahwa yang telah melakukan penelitian. Di BSI KC Bengkulu S.Perman dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Warohmatullahi wabarakatuh

PT. Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang Bengkulu



Mizu Riyadh
General Affair

Tambusan:
1. Arsip

T wakal, Integritas, Profesional, Antusias, Berorientasi Bisnis, Kepuasan Pelanggan, Penghargaan SDM
"Berpada Dalam Karya Produktif, Efisien dan Doa Menuju Bank Syariah Ritel Modern"



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0653/In.11/ F.IV/PP.00.9/04/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Herlina Yustati, M. A. Ek.
NIP. : 198505222019032004
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan
skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera
di bawah ini :

N A M A : Wandira Puspita Sari
NIM : 1711140178

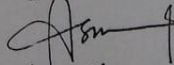
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Implementasi *Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam
Meningkatkan Citra Pada Bank Syariah (Studi Pada BRI Syariah
Cabang Kota Bengkulu)

Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di : Bengkulu
Pada Tanggal : 30 April 2021
Dekan,


Asnaini

ASAL:

Rektor I
yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagir Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51278-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 0234/SKBP-FEBI/2/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : WANDIRA PUSPITA SARI
NIM : 1711140178
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir :
IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DALAM MENINGKATKAN CITRA PADA BANK SYARIAH (Studi pada BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu)

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 15 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 3 Februari 2022
Ketua/Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

**D
O
K
U
M
E
N
T
A
S
I**

Dokumentasi



wawancara dengan *General Affair* Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu



wawancara dengan *General Affair* Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu



wawancara dengan *General Affair* Bank BRI Syariah cabang kota Bengkulu

