

## BAB 4 MOTIVASI PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

### 1.1 Deskripsi Informan

#### a. Sul

Informan Sul adalah *Manager Policy & Procedure Compliance*. Dengan jabatan yang dimiliki informan Sul, maka informasi yang ingin diketahui terkait dengan kebijakan perusahaan karena tugas utama informan Sul adalah menyusun kerangka kebijakan perusahaan untuk kemudian ditetapkan sebagai Keputusan Direksi.

#### b. Car

Jabatan informan Car adalah *Manager Internal Communication*. Dengan posisi ini, informan Car memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai penghubung internal perusahaan. Selain tugas tersebut, informan Car menjadi penanggungjawab kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel sebelum *Community Care Group* dibentuk. Informasi yang diberikan oleh informan Car dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group*.

#### c. Yo

Informan Yo adalah *Manager External Communication*. Tugas dan fungsi utama informan Yo adalah sebagai penanggungjawab peliputan dan pemberitaan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan sehingga informan Yo mengetahui segala kegiatan yang dilakukan oleh Telkomsel baik itu kegiatan internal ataupun kegiatan eksternal Telkomsel. Dengan pemilihan Yo sebagai informan, maka informasi yang diberikan oleh dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel.

**d. Wid**

Informan Wid adalah Koordinator *Community Care Group*. Dengan posisi ini, informan Wid menjadi penanggungjawab pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel sejak dibentuknya *Community Care Group*. Informasi yang diberikan oleh informan Wid memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan TSP sejak dibentuk *Community Care Group*.

**e. Yar**

Informan Yar adalah staf *Community Care Group*. Selain itu, informan Yar merupakan satu-satunya staf *Community Care Group* yang bertanggungjawab dalam implementasi kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*. dalam pengimplementasian kegiatan TSP, seringkali informan Yar harus mencari tahu mengenai kegiatan TSP yang sudah dilakukan sebelumnya. Posisi informan Yar ini, dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan di Telkomsel.

#### **4.2 Temuan Lapangan**

pada rumusan permasalahan disebutkan bahwa dengan adanya kepemilikan saham SingTel di Telkomsel, maka penelitian ini mencoba melihat pengaruh SingTel dalam pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Dalam temuan lapangan, pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel tidak ditemukan kegiatan TSP yang dilakukan dengan SingTel. Dengan temuan lapangan ini, maka penelitian ini akan memfokuskan pada tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran mengenai motivasi pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP Telkomsel. Sebelum menggambarkan mengenai motivasi pelaksanaan TSP di Telkomsel dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel, akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai perkembangan pelaksanaan TSP di Telkomsel.

#### 4.2.1 Perkembangan Pelaksanaan TSP di Telkomsel

Pelaksanaan TSP di Telkomsel sudah dilakukan sejak Telkomsel berdiri, hanya saja pelaksanaannya masih dilakukan oleh masing-masing divisi. Pelaksanaan TSP seperti ini dikarenakan belum terdapatnya lembaga khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan TSP di Telkomsel. seperti yang disampaikan oleh informan berikut ini "kalau mau ngomongin TSP mulai dari tahun kapan, kalau yang dari inisiatif kita, itu mah udah dari tahun pertama Telkomsel berdiri..." (Car, *Manager Internal Communication*, 260509). Informasi mengenai pelaksanaan TSP terdapat pada informasi berikut ini "dulu itu tidak ada lembaganya, baru adanya inisiatif-inisiatif yang terpisah-pisah, yang dikerjakan oleh masing-masing divisi di perusahaan ini" (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Mulai tahun 2007, Telkomsel mulai melembagakan kegiatan TSP dengan dibentuknya *Community Care Group*. Pembentukan *Community Care Group* ini disahkan dalam Keputusan Direksi Organisasi No. 034/HR.03/PD-00/IX/2007. *Community Care Group* mempunyai tugas dan fungsi utama sebagai penanggung jawab pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Keberadaan *Community Care Group* ini juga diungkapkan oleh informan Car berikut "mulai ada sejak 2007. Nah ini perlahan-lahan memang sudah harus ditarik ke unit kerja yang fokus pada kegiatan tersebut" (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Dibentuknya *Community Care Group* dilatarbelakangi dengan adanya kebutuhan perusahaan akan unit kerja khusus untuk menjalankan kegiatan TSP Telkomsel secara keseluruhan. Informasi ini disampaikan oleh informan Yar yang terungkap dalam pernyataan berikut "perusahaan udah ngeliat adanya kebutuhan yang lebih intens lagi mengenai TSP ini. Makanya kenapa dibentuk *Community Care Group*, karena biar mereka (*Community Care Group*) lebih intens dalam mengurusin kegiatan TSP itu sendiri" (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Adanya kebutuhan unit kerja yang fokus dalam pelaksanaan kegiatan TSP juga dijelaskan oleh informan Car yang menyatakan dengan seiring berjalannya waktu, kebutuhan *budget* untuk pelaksanaan TSP dirasa semakin besar. Adanya alokasi dana yang relatif besar inilah, akhirnya perusahaan menyadari perlu

adanya unit kerja khusus yang menangani pelaksanaan TSP Telkomsel. Keterangan ini seperti yang disampaikan oleh informan Car sebagai berikut ini

“gara-gara *budget*nya cukup besar, artinya *spend budget* dalam kurun waktu tertentu sangat besar. Terutama sejak Tsunami. Abis Tsunami gempa, abis itu banjir. Dari tahun berapa ya...banjir 2002 sampai Tsunami-lah..2004, terus gempa 2005. Nah itu, *spending*-nya mulai besar, jadi mulai dipikir adanya orang yang mengelola. Terus tahun 2007 banjir lagi...karena besar dan tidak ada fungsi yang *dedicated* di situ, jadi didirikanlah (*Community Care Group*).” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

#### 4.2.2 Motivasi Pelaksanaan TSP di Telkomsel

Untuk mendapatkan gambaran mengenai motivasi pelaksanaan TSP Suharto (2005) mengkategorisasikan kegiatan TSP yang dilakukan oleh perusahaan kedalam beberapa dimensi yang kemudian dimensi ini dijadikan indikator penilaian motivasi TSP yang dilakukan. Adapun indikator yang dijadikan penilaian terhadap motivasi pelaksanaan TSP adalah semangat yang melandasi pelaksanaan kegiatan TSP; misi pelaksanaan kegiatan TSP; pengelolaan kegiatan TSP; pengorganisasian kegiatan TSP; penerima manfaat dari kegiatan TSP; kontribusi dari kegiatan TSP yang dilaksanakan dan inspirasi dalam pelaksanaan kegiatan TSP.

Dengan adanya perkembangan pelaksanaan TSP di Telkomsel, untuk mengetahui motivasi pelaksanaan TSP di Telkomsel, temuan lapangan akan dibagi menjadi motivasi pelaksanaan TSP di Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group* dan motivasi pelaksanaan TSP di Telkomsel setelah dibentuk *Community Care Group*.

##### 4.2.2.1 Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

Pada perkembangan pelaksanaan TSP di Telkomsel, diketahui bahwa sebelum *Communiy Care Group* terbentuk, pelaksanaan TSP masih dilakukan secara terpisah di masing-masing divisi. Untuk mengetahui motivasi pelaksanaan

TSP sebelum *Community Care Group* terbentuk, indikator yang dijadikan penilaian adalah sebagai berikut:

a. Semangat

Kegiatan TSP yang seringkali dilakukan sebelum *Community Care Group* terbentuk adalah kegiatan yang termasuk dalam kegiatan-kegiatan sosial kemanusiaan. Bentuk kegiatan TSP baru berupa bantuan/donasi yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan, seperti yang dikemukakan oleh informan Car dalam pernyataan sebagai berikut “kita baru punya *philantropy* dan itu tadi, sodakoh modelnya” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Bentuk kegiatan yang berdasarkan nilai kemanusiaan (*philantropy*) juga disampaikan oleh informan Yar yang menerangkan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan sebelum *Community Care Group* terbentuk merupakan kegiatan yang lebih banyak dilakukan dalam bentuk pemberian bantuan/donasi, seperti dalam pernyataan berikut “Kalau dulu, TSP itu lebih ke *philantropy*, cuma ke *donation...*” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Informan lain juga memberikan keterangan yang sama mengenai bentuk kegiatan TSP yang dilakukan sebelum *Community Care Group* dibentuk dimana kegiatan yang seringkali dilakukan adalah kegiatan dengan bentuk donasi/pemberian bantuan. Keterangan ini diutarakan oleh informan Wid dalam pernyataan di bawah “Nah, sekarang kita melihat yang sebelumnya (sebelum *Community Care Group* dibentuk) donasi ini yang melekat..” (Wid, *Koordinator Community Care Group*, 280509).

Dari pernyataan ketiga informan diatas, dapat diketahui bahwa donasi ini menjadi bentuk kegiatan TSP yang paling sering dilakukan. Dari informasi yang dikemukakan oleh informan Car di atas, dapat diketahui bahwa pemilihan model donasi sebagai bentuk kegiatan TSP Telkomsel dikarenakan model donasi inilah yang paling dianggap cocok untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, seperti dalam pernyataan “...*sodakoh modelnya...*”(Car, *Manager Internal Communication*, 260509). Adanya pernyataan ini memperlihatkan bahwa donasi dianggap sebagai model *sodakoh* yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat yang membutuhkan. Bentuk *sodakoh* yang diberikan oleh Telkomsel

kepada masyarakat yang membutuhkan memperlihatkan bahwa dalam melaksanakan kegiatan TSP-nya, Telkomsel masih disemangati oleh nilai-nilai agama.

b. Misi

Pada awalnya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel akan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada di masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh informan Car pada pernyataan berikut “Biasanya kita untuk masyarakat aja. Sesuai kebutuhan masyarakat...” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Informan Car menambahkan bahwa bantuan yang diberikan akan disesuaikan dengan permintaan dari masyarakat. Telkomsel hanya menyediakan dananya saja dan bantuan yang diberikan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan dari masyarakat seperti yang terungkap dalam pernyataan berikut “Sejak Telkomsel berdiri, kegiatan yang kita buat tergantung permintaan masyarakat di lokasi. Jadi Telkomsel hanya menyediakan *budget* saja...” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Dalam memberikan bantuan, Telkomsel membagi kategori pemberian bantuan menjadi pemberian bantuan yang diberikan karena paksaan dari alam dan pemberian bantuan yang memang merupakan inisiatif dari Telkomsel sendiri. Seperti yang dikemukakan dalam pernyataan informan Car berikut ini

“contohnya ada orang lomba 17-an, minta pohon pinang, minta dibantuin, tapi dia bikin proposal. Kalau yang itu, bukan dari inisiatif kita, ada juga yang dari inisiatif kita. Yang dari inisiatif kitapun terbagi, yang gara-gara dipaksakan oleh alam dan yang bukan dipaksa oleh alam...” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Dalam pelaksanaannya, Telkomsel sudah mengalokasikan *budget* untuk membantu masyarakat, hanya saja bantuan yang yang diberikan akan disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat. Keterangan ini disampaikan oleh informan Car dalam pernyataan “TSP-nya tergantung permintaan di lokasi masing-masing, *budget*-nya memang ada...tetapi lebih kepada apa yang menjadi kebutuhan” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509)

### c. Pengelolaan

Kegiatan TSP yang dilakukan Telkomsel merupakan kegiatan sosial. Kegiatan-kegiatan yang biasa dilakukan oleh Telkomsel adalah kegiatan sosial berjangka pendek seperti kegiatan donor darah dan sunatan massal seperti yang dikemukakan oleh informan Yar dalam pernyataan "...yang melekat di TSP itu yang selalu rutin donor darah, sunatan masal, pengobatan gratis, yang *ngasih* donasi ke anak-anak yatim piatu..." (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Kegiatan-kegiatan ini merupakan kegiatan yang biasa dilakukan, hanya saja kegiatan-kegiatan seperti sunatan massal dan donor darah bukan merupakan program tahunan yang harus dilaksanakan setiap tahunnya melainkan hanya sebagai kegiatan insidental seperti yang diungkapkan oleh informan Sul dalam pernyataan "...relatif sebagai program insidental, jadi setiap tahun belum tentu ada, kaya di HR, salah satu TSP-nya adalah menyediakan diri sebagai tempat magang atau kerja praktek mahasiswa....." (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509).

Pelaksanaan kegiatan TSP pun masih dilakukan oleh masing-masing divisi, seperti yang dikemukakan oleh informan Car berikut ".....semua punya inisiatif buat ngerjain TSP, bagian pembebasan tanah punya inisiatif, bagian pembangunan punya inisiatif, bagian pengembangan punya inisiatif, semua punya inisiatif...." (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

### d. Pengorganisasian

Dengan tidak adanya suatu unit kerja khusus, maka dalam melakukan kegiatan TSP, pengorganisasian kegiatan dilakukan oleh Telkomsel dalam bentuk tim. Tim-tim ini dibentuk sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing kegiatan. Pada kegiatan pemberian bantuan kepada korban banjir, maka Telkomsel akan membentuk tim banjir. Informasi ini disampaikan oleh informan Car dalam pernyataan berikut ini "kita tuh dulu bikin Tim Bencana, Tim Banjir ada, Tim Tsunami ada, sumbangan dari karyawan di koordinir. Timnya itu terdiri dari *Corporate Secretary*, *General Affairs*, orang HR dan orang Area, lokasi dimana terjadinya bencana" (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Informan Sul juga menerangkan bahwa pelaksanaan kegiatan-kegiatan TSP, memang tidak dilakukan oleh satu unit kerja khusus, hanya saja untuk kegiatan-kegiatan sosial dengan skala nasional, kegiatan dikordinir oleh *Corporate Communication Division*, seperti yang diungkapkan dalam pernyataan berikut “kegiatan tidak tersentralisasi, tapi untuk kegiatan-kegiatan sosial yang bersifat nasional itu tersentralisasi di *Corporate Communication*” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance 220509*).

e. Penerima manfaat

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel lebih banyak ditujukan kepada masyarakat miskin. Pemilihan rakyat miskin sebagai penerima manfaat kegiatan TSP yang dilakukan tidak terlepas dari misi pelaksanaan kegiatan TSP itu sendiri. Pada poin b, misi kegiatan TSP yang dilakukan adalah untuk membantu mengatasi masalah yang terjadi saat itu dan masalah yang banyak terjadi di Indonesia adalah masalah kemiskinan. Informasi ini berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh informan Car berikut “sesuai sama kebutuhan masyarakat.....kebanyakan untuk kemiskinan” (Car, *Manager Internal Communication, 260509*).

Rakyat miskin sebagai penerima manfaat juga diakui oleh informan Yar yang menyatakan bahwa selama proses penentuan kegiatan TSP yang sudah dilakukan Telkomsel selama ini, salah satu kriteria dari kegiatan tersebut adalah orang miskin sebagai sasaran penerima manfaat. Pernyataan tersebut dikemukakan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut “....tolong di *redefine* kegiatan TSP yang sudah dilaksanakan di Area.....salah satu kriterianya menysasar ke rakyat miskin” (Yar, *Staff Community Care Group, 220509*).

Informan Yar juga menambahkan bahwa kegiatan TSP yang selama ini dilakukan ditujukan kepada masyarakat dengan masalah sosial ekonomi. Masyarakat dengan masalah sosial ekonomi menjadi fokus utama penerima manfaat, terkait dengan permasalahan yang terjadi di Indonesia banyak terkait dengan masalah sosial ekonomi. Keterangan ini dinyatakan informan Yar dalam pernyataan “yang dilihat adalah konsen kondisi sosial ekonomi yang ada di

Indonesia dimana masih banyak banget yang harus dibantu, jadi fokusnya ke pemenuhan kebutuhan tersebut...” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509)

f. Kontribusi

Kegiatan TSP dilakukan bertujuan untuk membantu mengatasi masalah sosial ekonomi yang ada di masyarakat. Dengan tujuan ini, kontribusi yang diberikan dari kegiatan TSP yang dilakukan adalah penyelesaian masalah yang ada di masyarakat. Informasi ini disampaikan oleh informan Yar dalam pernyataan “kaya Indonesia Sehat dan Santun. Kenapa dipilih *tagline*-nya Indonesia Sehat dan Santun, ya karena itu tadi, adanya pemenuhan dasar, masalah kesehatan, pendidikan, itu yang mau disasar...” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Pelaksanaan kegiatan TSP yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah sosial ekonomi yang ada di masyarakat juga dikemukakan oleh informan Car. Informan Car menyampaikan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan merupakan bentuk kegiatan-kegiatan sosial, seperti bantuan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat, tetapi belum sampai kepada bantuan infrastruktur seperti perbaikan sekolah. Pernyataan ini disampaikan dalam pernyataan “untuk sekolahan dulu pada awalnya jarang sekali. Kebanyakan untuk kemiskinan...kesehatan, kesitu....untuk sekolahan, belum sampai situ.....” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

g. Inspirasi

Walaupun kegiatan TSP belum dilakukan secara khusus oleh suatu unit kerja, TSP tetap diakui sebagai sesuatu yang sudah menjadi bagian dari Telkomsel. TSP dianggap sudah menjadi bagian dari bisnis Telkomsel yang memberikan manfaat bagi bangsa Indonesia, seperti yang diungkapkan oleh informan Car yang mengatakan bahwa “TSP itu sudah menjadi roh dari bisnis kita, karena kita membuka keisolasian masyarakat di seluruh Indonesia” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Pernyataan informan Car ini juga dibenarkan oleh informan Sul yang mengatakan bahwa TSP sudah terinternalisasi dalam kegiatan operasional

perusahaan seperti dalam pernyataan berikut ini “dalam pelaksanaan TSP, dasar yang paling dalam dari perusahaan, bahwa perusahaan sebagai warga negara.....Kita memasang menara, di ujung-ujung Indonesia, yang bisa make cuma TNI, itu gak ada untungnya, tapi untuk kepentingan merah putih” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509).

Selain itu, informan Sul juga menambahkan bahwa pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel didasarkan pada kewajiban perusahaan sebagai warga negara yang baik seperti yang dijelaskan dalam pernyataan berikut “dalam pelaksanaan TSP, dasar yang paling dalam dari perusahaan, bahwa perusahaan sebagai warga negara” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509)

#### 4.2.2.2 Setelah Dibentuk *Community Care Group*

*Community Care Group* dibentuk berdasarkan Keputusan Direksi Organisasi No. 034/HR.03/PD-00/IX/2007. Fungsi dan tugas utama *Community Care Group* ini adalah sebagai penanggungjawab pelaksanaan TSP di Telkomsel.

##### a. Semangat

Sedikit berbeda dengan semangat pelaksanaan TSP sebelum dibentuknya *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP oleh *Community Care Group* memiliki semangat yang lebih luas, tidak hanya donasi sebagai bentuk bantuan kepada masyarakat, tetapi lebih kepada kegiatan yang dapat mengimbangi kegiatan bisnis Telkomsel. Pernyataan ini dikemukakan oleh informan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP oleh *Community Care Group*, dalam pernyataan berikut ini “TSP bukan melulu donasi, tapi merupakan suatu kegiatan untuk mengimbangi kegiatan bisnis....” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Informan Wid juga menambahkan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan suatu kegiatan yang bertujuan sebagai penyeimbang kegiatan bisnis Telkomsel. Hal ini terlihat dari pernyataan “..... keseimbangan antara yang berhubungan dengan *profit*, *non-profit* dan lingkungan sosial dan lainnya....” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Pernyataan informan Wid ini memperlihatkan bahwa terdapat pergeseran semangat dalam pelaksanaan kegiatan TSP setelah terbentuknya *Community Care Group*. Semangat untuk melaksanakan TSP dengan lebih memperhatikan lingkungan juga dikemukakan oleh informan Yar yang menyatakan bahwa

“Sementara kalau kita lihat TSP itu sendiri, sebenarnya kan ada banyak faktor terkait di dalamnya.....bagaimana kita memilih vendor yang *environment friendly* misalnya untuk proses pengadaan untuk *starter pack* kita atau untuk *voucher* fisik, terus masalah logistik juga. Bagaimana pendistribusian barang kita juga, misalnya kalau kita pakai truk, ini ngabisin bensin sekian, polusinya gimana, kalau pakai kapal laut gimana.....” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Dari pernyataan-pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa semangat *Community Care Group* dalam menjalankan kegiatan TSP lebih didasarkan pada norma, etika dan hukum universal yang mengatur mengenai operasional perusahaan yang baik dimana perusahaan juga harus memikirkan dampak dari operasional bisnis yang mereka lakukan. Selain itu, TSP tidak lagi dianggap sebagai bentuk sedekah perusahaan kepada masyarakat melainkan sebagai bentuk penyeimbang kegiatan bisnis Telkomsel.

#### b. Misi

Jika sebelum *Community Care Group* terbentuk, misi dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel tergantung pada permintaan dari masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang dianggap perlu untuk diselesaikan pada waktu tersebut, maka setelah *Community Care Group* terbentuk, kegiatan TSP yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan yang memberikan manfaat dalam jangka panjang kepada masyarakat. Kegiatan TSP akan dilaksanakan sesuai dengan *core* bisnis Telkomsel yang bergerak di bidang telekomunikasi seperti yang disampaikan oleh informan Wid dalam pernyataan di bawah ini

“....kalau bergeraknya dibidang *high tech*, dimana teknologi komunikasinya melekat, nah disitu yang menjadi salah satu latar belakang,

dikaitkan dengan itu, sehingga apa yang dilakukan di bisnis bidang telko (telekomunikasi) ini kembalinya juga berhubungan dengan telko, seperti contohnya mulai membuka daerah-daerah/*remote* area agar bisa mengikuti perkembangan telekomunikasi” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Pemilihan kegiatan-kegiatan TSP yang disesuaikan dengan *core* bisnis Telkomsel dengan tujuan kegiatan-kegiatan ini dapat membawa kemajuan bagi bangsa Indonesia, seperti yang dikemukakan oleh informan Wid berikut ini “...sehingga tujuan TSP-nya terkait dengan pertama meningkatkan kehidupan masyarakat Indonesia yang lebih baik lagi.....” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Kegiatan TSP yang bertujuan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat juga dikemukakan oleh informan Yar. Informan Yar lebih menjelaskan bahwa yang dilakukan oleh *Community Care Group* lebih berupaya untuk menyentuh pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak dapat terpenuhi oleh pemerintah, seperti dalam pernyataan “yang kita lakukan memang masih di seputar pemenuhan kebutuhan masyarakat.....pemenuhan kebutuhan tersebut yang gak bisa dibantu oleh pemerintah” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

### c. Pengelolaan

*Community Care Group* merupakan unit kerja khusus yang bertanggungjawab untuk melaksanakan kegiatan TSP di Telkomsel. Dengan adanya unit kerja ini, kegiatan TSP yang dilakukan juga bersifat *sustainable*, seperti yang dikemukakan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut ini, “tapi akhir tahun ini, baru kita ngelakuin sesuatu yang lebih *sustainable*, karena sejarahnya dari beberapa tahun kebelakang itu, yang kita lakukan memang masih diseputar pemenuhan kebutuhan masyarakat....” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Pemilihan kegiatan yang bersifat *sustainable* ini juga dibenarkan oleh informan Wid, bahwa kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan kegiatan yang bersifat berkelanjutan yang terdapat dalam pernyataan

berikut ini “...kita memilih kegiatan yang lebih *sustainable*, yang bersifat berkelanjutan...” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509 ).

Informan Yar juga menambahkan bahwa yang dimaksud *sustainable* disini adalah kegiatan yang pelaksanaannya tidak langsung selesai setelah proses pemberian bantuan, sebagaimana yang diungkapkan dalam pernyataan “*sustainable*-nya dalam hal, itu dalam arti program itu gak berhenti....” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Dalam pelaksanaannya, *Community Care Group* tidak menutup kemungkinan untuk menerima usulan/proposal kegiatan dari luar perusahaan, selama kegiatan yang akan diselenggarakan memiliki kesesuaian dengan konsep kegiatan yang telah direncanakan. Informasi ini disampaikan oleh informan Yar yang terungkap dalam pernyataan di bawah ini

“...selama itu masih sesuai dengan program apa yang mau kita jalankan, itu akan kita coba realisasikan, ...intinya selama itu sesuai dengan program yang ingin kita lakukan, maka akan kita lakukan, yang pasti kesesuaian waktu, tempat, *budget*-nya terus juga disesuaikan dengan visi, misinya....” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Walaupun memiliki *blue print program* sebagai pedoman kegiatan, tidak semua kegiatan yang direncanakan merupakan kegiatan yang bersifat *sustainable*. Kegiatan yang bersifat donasi masih dilakukan karena menurut informan Wid, kegiatan donasi ini tidak dapat dihindari. Walaupun demikian diupayakan agar donasi yang diberikan adalah donasi yang dapat mendidik masyarakat penerima bantuan untuk dapat mandiri seperti yang diungkapkan dalam pernyataan informan Wid berikut “donasi masih ada, hanya skala prosentasinya relatif kecil, karena itu gak bisa dihindari, tapi yang penting adalah semacam memberikan ‘umpannya’ dan ‘kailnya’ supaya masyarakat bisa membedakan, jangan cuma dikasih ‘umpan’ terus tanpa menggunakan ‘kail’nya....” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Adanya bentuk kegiatan donasi yang masih dilakukan diantara kegiatan-kegiatan *sustainable* yang direncanakan oleh *Community Care Group* memperlihatkan pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan di Telkomsel tidak dapat berubah seluruhnya. Kegiatan donasi yang menjadi kegiatan rutin tahunan

masih tetap dilakukan, hanya saja dengan prosentase yang relatif kecil. Informasi ini disampaikan oleh informan Yar seperti yang diungkapkan dalam pernyataan berikut ini

“*basicly* kegiatan itu sudah dilakukan dari tahun ke tahun dan sampai sekarang kegiatan itu juga masih dilakukan oleh teman-teman di Area..... nah, sampai sekarang, hal itu pelan-pelan udah mulai, bukannya ditinggalin langsung, tapi *portion*-nya udah mulai berkurang....”  
(Yar, *Staf Community Care Group*, 220509)

*Community Care Group* berusaha untuk melakukan kegiatan yang bersifat *sustainable*. Pada pelaksanaannya, kegiatan TSP yang dilakukan tidak hanya mencakup kegiatan yang bersifat *sustainable*, tetapi juga meliputi kegiatan TSP yang bersifat donasi hanya saja prosentase pemberian donasi ini mulai dikurangi. Kalaupun ada kegiatan pemberian bantuan dalam bentuk donasi, maka kegiatan ini didesain agar bantuan/donasi yang diberikan kepada masyarakat dapat memberdayakan masyarakat menjadi mandiri.

#### d. Pengorganisasian

*Community Care Group* bukanlah yayasan yang dibentuk oleh Telkomsel untuk melaksanakan kegiatan TSP Telkomsel. *Community Care Group* adalah unit kerja yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel berdasarkan Keputusan Direksi mengenai Organisasi No. 034/HR.03/PD-00/IX/2007.

Dengan dibentuknya *Community Care Group*, kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel menjadi lebih terstruktur, seperti yang diutarakan oleh informan Wid yang menyatakan “....kepengelolaannya lebih terstruktur....” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Informan Wid juga menambahkan bahwa pada tahun 2009 ini, kepengelolaan kegiatan TSP di Telkomsel akan dilakukan secara terpusat seperti yang diungkapkan dalam pernyataan berikut ini “.....nah, ditahun 2009 ini akan mulai difokuskan pengelolaannya melalui ‘satu pintu’ melalui *Sub Directorate Corporate Secretary*”. (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Tugas dan fungsi utama *Community Care Group* adalah untuk mengkoordinir kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Dalam pelaksanaannya, *Community Care Group* menjalin kerjasama dengan pihak ketiga (vendor) untuk melaksanakan program yang telah dibuat. Informasi ini seperti diungkapkan oleh informan Yar sebagai berikut “EO (*Event Organizer*) per program” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Informan Yar juga menambahkan dalam pengorganisasiannya, *Community Care Group* tidak memiliki konsultan/tenaga ahli yang membantu dalam pengorganisasian kegiatan TSP yang dilakukan dan pelaksana kegiatan (vendor) dapat berbeda untuk setiap kegiatan TSP yang didisain oleh *Community Care Group*. Keterangan ini diungkapkan dalam pernyataan berikut ini “EO itu per-program. Jadi memang kita *gak* ada konsultan yang *ngebanu ngebuat*, kita mau *ngapain*, karena itu masih internal (*Internal Communication Department*) Sekarang pun juga masih internal” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509)

Pengorganisasian kegiatan TSP setelah dibentuknya *Community Care Group* dilakukan secara terstruktur oleh *Community Care Group*. Dalam melaksanakan kegiatan TSP-nya, *Community Care Group* membuat disain kegiatan untuk kemudian diimplementasikan tanpa bantuan konsultan ataupun staf ahli. Hanya saja, dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan, Telkomsel meminta bantuan pihak ketiga (*Event Organizer*) untuk melaksanakan kegiatan yang telah dibuat oleh *Community Care Group*.

e. Penerima manfaat

Jika penerima manfaat sebelum *Community Care Group* lebih diutamakan kepada masyarakat miskin, maka setelah terbentuknya *Community Care Group* penerima manfaat kegiatan TSP ditujukan kepada masyarakat secara umum, seperti yang diungkapkan oleh informan Wid sebagaimana berikut ini “.....artinya kembali lagi manfaatnya yang merasakan adalah komunitas masyarakat Indonesia secara umum” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Dalam pembuatan kegiatan TSP, *Community Care Group* mendisain kegiatan yang dapat membantu keberlangsungan hidup masyarakat dimana kegiatan dilakukan dalam bentuk pemberdayaan masyarakat, dengan sasaran

utama adalah masyarakat yang kurang beruntung. Informasi ini diungkapkan oleh informan Wid dalam pernyataan “...yang bisa membantu untuk, terutama keberlangsungan dan pemberdayaan masyarakat, yang mungkin dalam hal ini belum beruntung” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Dalam pelaksanaan kegiatan TSP-nya, *Community Care Group* tidak lagi mendisain kegiatan yang akan dilaksanakan dengan sasaran utama masyarakat miskin. Masyarakat miskin masih menjadi sasaran, hanya saja yang menjadi sasaran utama dalam kegiatan TSP yang dilakukan diutamakan kepada masyarakat miskin yang berada disekitar wilayah operasional Telkomsel seperti yang dinyatakan oleh informan Wid dalam pernyataan “Secara khusus adalah masyarakat yang ada di sekitar BTS, sekitar Telkomsel *premises* seperti kantor GraPARI (*service center*), kantor operasional lainnya” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509)

Informan Yar juga menegaskan bahwa sasaran utama dari kegiatan TSP yang dibuat oleh *Community Care Group* memang ditujukan kepada masyarakat disekitar wilayah operasional Telkomsel. Bantuan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan prioritas utama adalah masyarakat di sekitar operasional Telkomsel. Keterangan ini dijelaskan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut ini

“...tapi yang paling jelas adalah kita *pengennya nyasar* di tempat yang ada kita operasi, jadi yang dekat dengan *market place*. Kalau misalnya ada GraPARI di situ dan ada komunitas yang bisa kita bantu, maka itu dulu yang kita bantu. Sama juga kaya di divisi *network*, dimana ada BTS kita, warga akan kita bantu lebih dulu.....jadi salah satu pertimbangannya adalah ya sedekat apa mereka dengan tempat operasi kita...” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509)

Informan Yar juga menambahkan bahwa penerima manfaat kegiatan TSP yang dilaksanakan akan sangat tergantung pada kegiatan yang akan dilakukan. Contohnya adalah kegiatan TSP berupa bantuan Aplikasi Pendidikan, maka bantuan ini diberikan kepada pelajar-pelajar yang berada disekitar komunitas Telkomsel. Sedangkan untuk kegiatan pemberdayaan petani, target sasaran

penerima bantuan adalah masyarakat petani yang tidak mampu. Informasi ini dinyatakan oleh informan Yar dalam pernyataan di bawah ini

“...itu kita bikin program aplikasi pendidikan berbasis IT, itu kita nyasar ke pelajar-pelajar yang ada di sekitar komunitas kita. Jadi kemarin itu, bantuan dikasih ke komunitas HAI Sobat (pengguna kartuAS), yang ada di SMP mana, SMA mana....Nah, itu yang kita sasar, terlepas itu mereka miskin atau gak...abis itu baru, pas beberapa program yang lain, kaya pemberdayaan petani, kita nyasar pada masyarakat yang gak mampu. Pemilahan itu *based on program* apa yang mau kita lakukan..” (Yar, *Staff Community Care Group*, 220509).

Dalam menentukan penerima manfaat, *Community Care Group* memfokuskan penerima bantuan kepada komunitas atau masyarakat yang ada disekitar wilayah operasional Telkomsel. Untuk penerima bantuan tidak diutamakan kepada masyarakat miskin. Bantuan diberikan kepada target sasaran yang sesuai dengan kegiatan yang disain oleh *Community Care Group*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerima bantuan dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* sangat tergantung dari program yang dibuat. Penerima manfaat tidak harus masyarakat miskin, tetapi lebih diutamakan kepada komunitas yang berada di sekitar wilayah operasional Telkomsel.

#### f. Kontribusi

*Community Care Group* mendisain kegiatan yang bersifat pembekalan dan pemberdayaan untuk masyarakat sekitar, seperti program penanganan banjir dengan pola *Community Based Disaster Risk Management (CBDRM)*. Pola CBDRM ini coba dibawa oleh Telkomsel sebagai keunggulan program penanganan banjir yang memberikan keterampilan untuk memberdayakan masyarakat sekitar dalam melakukan evakuasi ketika terjadi banjir. Informasi ini disampaikan oleh informan Wid dalam pernyataan berikut “...waktu untuk melakukan antisipasi bencana, khususnya banjir di Jakarta, ada pola CBDRM yang kita unggulan...” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Kegiatan-kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada di

masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh informan Yar dalam pernyataan di bawah ini

“...kalau di Indonesia, karena kondisi sosial ekonominya masih jelek, maka yang dikembangkan dan difokusin itu dulu. Kalau ngebantu, bikin TSP program akan jatuhnya ke *charity* atau *philantropy*. Bukannya ngebenerin struktur, ..... karena kita memang kultur yang ada di sini tuh kaya gitu.... “ (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509)

Informan Yar juga menambahkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan kegiatan yang ditujukan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, dengan fokus utamanya adalah masalah sosial ekonomi. Pernyataan ini dinyatakan oleh informan Yar dalam pernyataan “.....adanya pemenuhan kebutuhan dasar, masalah kesehatan, pendidikan, itu yang mau disasar....” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Kontribusi yang diberikan dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* adalah bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan sosial yang ada dimasyarakat. Hanya saja, kontribusi dari kegiatan TSP yang didisain oleh *Community Care Group* berusaha untuk memberikan bantuan dalam penanganan masalah sosial yang dilakukan dengan memberikan kegiatan yang bersifat pemberdayaan, sehingga masyarakat penerima manfaat dapat memberdayakan potensi yang dimiliki dalam mengatasi permasalahan yang ada.

#### g. Inspirasi

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* diinspirasi oleh visi Telkomsel untuk menjadi penyedia layanan komunikasi terbaik sampai dengan tingkat Asia, sebagaimana yang diungkapkan oleh informan Wid berikut ini

“...Nah tentu saja turunannya, awal mulanya dari visi dan misi yang terakhir sudah diperbaharui per-2009 ini, itu dimana Telkomsel mempunyai visi yang jauh lebih maju lagi untuk menjadi pilihan bagi *the best mobile life style* di regional, baik di tingkat nasional maupun Asia” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Mengacu pada visi Telkomsel inilah, kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* akan disesuaikan dengan bisnis Telkomsel, seperti yang dikemukakan oleh informan Wid berikut ini “pada praktek operasionalnya itu pendekatannya sesuai dengan *nature of business-nya* di Telkomsel” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*, lebih didasarkan pada perkembangan bisnisnya di tanah air. Informan Yar menyatakan bahwa kegiatan TSP dilakukan kepada masyarakat atas dasar pertimbangan bahwa produk Telkomsel digunakan oleh sebagian besar penduduk Indonesia, seperti yang terlihat dalam pernyataan “karena penetrasi (pengguna produk) kita kan lumayan banyak di masyarakat jadi itu yang jadi konsen utama...” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Informan Yar juga menambahkan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan diharapkan membawa kemanfaatan bagi perusahaan, seperti diungkapkan dalam pernyataan “...dan dampak *long lasting-nya* adalah mereka nantinya akan ngasih *feed back* buat kita. Masukan juga buat kita” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Informan Yar juga menambahkan bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* dipengaruhi oleh tuntutan Direksi yang memaksa bahwa kegiatan TSP yang dilakukan merupakan bentuk kegiatan yang manfaatnya dapat dirasakan dengan jelas oleh perusahaan. Informasi ini disampaikan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut ini “...jadi mau gak mau mereka harus buat sesuatu yang kemanfaatan buat perusahaannya lebih *real*, lebih jelas” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* diinspirasi oleh kegiatan bisnis Telkomsel. Dengan bisnisnya yang terus berkembang, Telkomsel menyadari bahwa Telkomsel memiliki kewajiban untuk memberikan suatu kontribusi positif terhadap bangsa Indonesia dalam bentuk kegiatan TSP. Hanya saja, kegiatan TSP yang dilakukan harus sesuai dengan perkembangan bisnis Telkomsel dan harus dipikirkan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan harus memberikan manfaat bagi perusahaan, bukan sekedar kegiatan TSP dengan bentuk donasi/bantuan.

Dapat disimpulkan, bahwa inspirasi kegiatan TSP Telkomsel setelah dibentuk *Community Care Group* adanya kewajiban Telkomsel sebagai perusahaan besar yang produknya banyak digunakan oleh penduduk Indonesia.

#### 4.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan TSP di Telkomsel

Sama halnya dengan temuan lapangan motivasi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel, pada temuan lapangan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel juga akan dibagi menjadi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel setelah dibentuk *Community Care Group*.

##### 4.2.3.1 Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

###### 1. Sekedar basa-basi dan keterpaksaan

Pada kategori ini, Wibisono (2007) mencoba menjelaskan bahwa basa-basi dan keterpaksaan biasanya didorong oleh adanya *social driven*, *environmental driven* dan *reputation driven*. Dalam pelaksanaan TSP di Telkomsel, kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* dilakukan dengan membantu masyarakat yang meminta bantuan. Permohonan bantuan ini diajukan dalam bentuk proposal kegiatan, seperti yang dikemukakan oleh informan Car berikut ini “TSP itu artinya yang todong. Todong itu artinya bukan dari inisiatif kita ya...sponsorship itu dulunya masuk ke TSP. Contohnya ada orang lomba 17-an, minta pohon pinang, minta dibantuin, tapi dia bikin proposal....” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Selain pemberian bantuan berdasarkan proposal kegiatan yang masuk, kegiatan TSP juga dilakukan untuk mendukung operasional Telkomsel seperti pendirian BTS. Agar dapat membangun BTS ini, biasanya masyarakat meminta sesuatu kepada Telkomsel sebagai bentuk timbal balik atas pembangunan BTS tersebut. Informasi ini disampaikan oleh informan Car dalam pernyataan berikut ini “...donasi ini lebih mengarah kepada dukungan, dukungan-dukungan terhadap operasional perusahaan. Contohnya kita pasang BTS di daerah kumuh, terus daerah kumuh itu minta tolong dibangunin jalan, ya kita bangunin....” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Informan Car juga menambahkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan TSP, Telkomsel hanya menyediakan *budget* kegiatan, sedangkan kegiatan TSP yang dilakukan sangat tergantung pada permintaan masyarakat. Keterangan ini disampaikan oleh informan Car dalam pernyataan “Anggarannya dari dulu memang ada di *Corporate Communication*. Dari dulu selalu ada di *Corporate Communication*, tapi untuk apanya sangat tergantung permintaan (Car, *Manager Internal Communication*, 260509)

Pernyataan ini juga dipertegas oleh informan Sul yang menyatakan bahwa dalam melakukan kegiatan TSP, dalam hal ini donasi, pelaksanaan kegiatan TSP tersebut akan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada di luar seperti kebutuhan untuk memberikan bantuan kepada korban bencana alam, maka mau tidak mau, Telkomsel harus memberikan bantuan. Informasi ini diberikan oleh informan Sul dalam pernyataan “karakteristik itu dari dulu ada dan sampai sekarang pun masih ada. Dia akan selalu ada, karakteristik itu akan di *drive* oleh kondisi, misalnya bencana alam, *event-event* khusus, kaya ultah Telkomsel...” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*). Dari temuan lapangan tersebut, dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* dipengaruhi oleh *social driven* dari luar perusahaan yang memaksa perusahaan mengeluarkan dana untuk membiayai kegiatan-kegiatan tersebut.

Sebelum *Community Care Group* dibentuk, pelaksanaan TSP di Telkomsel juga masih dilakukan oleh masing-masing divisi. Hanya saja, untuk pelaksanaan kegiatan TSP yang berskala nasional, kegiatan dipusatkan di *Corporate Communication Division*. Informasi ini disampaikan oleh informan Sul dalam pernyataan “tidak tersentralisasi, tapi untuk kegiatan-kegiatan sosial yang bersifat nasional itu tersentralisasi di *Corporate Communication*” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509).

Informan Sul juga menambahkan informasi bahwa tugas dan fungsi utama dari *Corporate Communication Division* adalah mengkomunikasikan kegiatan perusahaan kepada masyarakat. Dengan adanya koordinasi kegiatan TSP dibawah *Corporate Communication Division*, maka pelaksanaan TSP yang dilakukan belum merupakan kegiatan TSP yang sebenarnya, melainkan kegiatan TSP dijadikan sebagai bahan berita perusahaan yang akan dikomunikasikan kepada

masyarakat atau *stakeholders*. Pernyataan ini disampaikan oleh informan Sul dalam pernyataan berikut ini “kebijakan itu seharusnya ada, tapi tidak dijelaskan secara jelas karena *Corporate Communication* itu, fungsi utamanya sebenarnya mengkomunikasikan. Intinya mengkomunikasikan, belum ke TSP secara formil (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509).

Kebutuhan untuk mengkomunikasikan kegiatan TSP yang telah dilakukan oleh Telkomsel juga dijelaskan oleh informan Yo, yang menyatakan bahwa publikasi ini digunakan untuk pengembangan *image* perusahaan, seperti yang diungkapkan dalam pernyataan "masalah publikasi kan sebenarnya masalah kebutuhan dari sisi kita, untuk satu *image*" (Yo, *Manager External Communication*, 270509).

Informan Sul menambahkan bahwa *image* itu dibangun oleh persepsi, sehingga dengan menginformasikan kegiatan TSP yang telah dilakukan, maka persepsi masyarakat terhadap Telkomsel akan menjadi baik. Munculnya persepsi di masyarakat bahwa Telkomsel merupakan perusahaan yang baik, maka *image* Telkomsel secara tidak langsung menjadi baik. Pernyataan ini seperti yang dikemukakan oleh informan Sul sebagai berikut “*image* itu selalu dibangun, dalam psikologi, *image* itu erat kaitannya dengan persepsi Persepsi itu erat kaitannya dengan waktu, jadi *image* dibangun dalam jangka waktu yang lama" (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509)

Pelaksanaan kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* juga didorong kebutuhan publikasi dalam rangka peningkatan *image* Telkomsel sebagai perusahaan yang membantu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat.

#### 4.2.3 2 Setelah Dibentuk *Community Care Group*

##### 1. Sekedar basa-basi dan keterpaksaan

Sebelum dibentuk *Community Care Group*, permintaan bantuan oleh masyarakat sangat mendominasi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Kondisi ini juga masih berlaku setelah dibentuk *Community Care Group*. Hal ini disebabkan karena sampai saat ini, *Community Care Group* belum mempunyai konsep khusus mengenai pelaksanaan kegiatan TSP, sehingga dalam

pelaksanaannya masalah-masalah sosial yang ada di masyarakat masih dijadikan referensi dalam pelaksanaan kegiatan TSP oleh *Community Care Group*. Informasi ini seperti yang disampaikan oleh informan Wid dalam pernyataan berikut ini

“...itu masuk ke dalam proposal persetujuan program tahun 2008. Jadi kembali lagi mengenai kegiatan TSP, mengenai fokusnya, masih betul-betul itu kalau dilihat gambarannya itu masih abu-abulah..masih *foggy*.....dimana berdasarkan pengalaman tahun 2008, ternyata fokus pada pendidikan ternyata bisa diperkirakan sebesar 45% diantara program-program yang lain....” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509)

Informan Yar juga menegaskan hal yang sama. Dalam pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*, kegiatan difokuskan pada masalah yang banyak terjadi di Indonesia. Pemilihan masalah sosial sebagai fokus kegiatan dikarenakan masalah sosial ekonomi merupakan masalah yang banyak terjadi di Indonesia. Informasi ini disampaikan dalam pernyataan berikut ini “....Nah, yang ada di tataran Telkomsel saat ini, masih sangat berhubungan dengan tataran sosial sama tataran ekonomi dari masyarakat, karena yang dilihat adalah konsen kondisi sosial ekonomi yang ada di Indonesia, dimana masih banyak banget yang harus di bantu...” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509)

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel setelah dibentuknya *Community Care Group* masih dipengaruhi oleh masalah sosial ekonomi yang terjadi di masyarakat. Hal ini disebabkan masalah sosial ekonomi merupakan masalah utama yang terjadi di masyarakat Indonesia, sehingga dalam pembuatan kegiatan TSP, *Community Care Group* menjadikan masalah sosial ekonomi ini sebagai masalah yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Jika sebelum *Community Care Group* dibentuk, pelaksanaan kegiatan TSP dengan skala nasional dikoordinasikan oleh *Corporate Communication Division* melalui *Internal Communication Departement*, setelah *Community Care Group* dibentuk, koordinasi tetap dilakukan di bawah *Corporate Communication Division*. Perbedaan hanya terjadi di unit kerja yang bertanggungjawab dalam

pelaksanaan kegiatan TSP. sebelum *Community Care Group* dibentuk, tanggungjawab kegiatan berada di bawah *Internal Communication Departement*.

Dengan strukturisasi *Community Care Group* yang berada di bawah *Corporate Communication Division*, maka dalam pelaksanaan kegiatan TSP-nya, *Community Care Group* tidak dapat dilepaskan dari tugas dan fungsi utama *Corporate Communication Division* untuk mengkomunikasikan kegiatan perusahaan. Sehingga tidak jarang, kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan kegiatan yang dibuat untuk dijadikan bahan berita, seperti pernyataan yang diutarakan oleh informan berikut ini

"karena kita ditaruh di bawah *Corporate Communication*, maka apa yang kita buat itu untuk pemenuhan *Corporate Communication* juga, makanya jadi kebanyakan kita bikin program yang banyak diliput sama media juga. Makanya kalau diperhatiin, kita fungsi di bawah *Corporate Communication*, jadi apapun yang kita lakukan tuh kebanyakan yang *in the end* ada publikasinya" (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Informan Yar juga menambahkan, bahwa untuk kondisi masyarakat seperti di Indonesia, suatu perusahaan dapat dikatakan sebagai perusahaan yang bertanggungjawab apabila perusahaan tersebut mempublikasikan kegiatan TSP yang sudah dilakukannya. Faktor inilah yang menyebabkan banyak perusahaan di Indonesia yang menjadikan fungsi kegiatan TSP menjadi satu dengan fungsi *Public Relation* (PR). Informasi ini disampaikan informan Yar dalam pernyataan berikut "untuk dilihat sebagai perusahaan yang *responsible*, untuk disini (Indonesia), TSP itu lebih banyak masuk ke masalah PR.." (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Kebutuhan untuk dipandang sebagai perusahaan yang bertanggungjawab juga dinyatakan oleh informan Wid, dimana dalam menjalankan kegiatan TSP-nya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* diharapkan dapat menjadi *trend center* sebagai pelaksana kegiatan TSP yang dilakukan oleh perusahaan lain di Indonesia. Informasi ini seperti yang diungkapkan berikut ini "...sebagai *prime mover* bagi perusahaan-perusahaan lainnya, jadi yang melakukan kegiatan TSP ini bukan hanya perusahaan telko

(telekomunikasi).....tapi bisa diikuti oleh perusahaan-perusahaan lainnya...." (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Kebutuhan publikasi kegiatan TSP juga dijelaskan oleh informan Yo yang mengatakan bahwa publikasi memang dibutuhkan sebagai pembentukan *image* perusahaan dan yang kedua adalah mengenai akuntabel dan transparansi perusahaan dalam setiap pelaksanaan kegiatannya. Hal ini dikemukakan infoman Yo dalam pernyataan berikut ini

“pada dasarnya, pada saat kita bicara TSP itu pastikan program yang punya kemanfaatan buat masyarakat, ya pasti tanggapan mereka terkait program itu ya pasti positif. Masalah publikasikan sebenarnya masalah kebutuhan dari sisi kita, untuk satu, *image*, yang kedua adalah adanya transparansi dan kontrol sosial bahwa kita melakukan komitmen” (Yo, *Manager External Communication*, 270509).

## 2. Upaya untuk memenuhi kewajiban

Pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* tidak terlepas dari peraturan dan perundang-undangan yang berlaku mengenai pelaksanaan kegiatan TSP oleh Badan Usaha di Indonesia. Telkomsel sebagai badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas, dalam pelaksanaan kegiatan TSP-nya diatur dalam UU Perseroan Terbatas No. 40/2007 Pasal 74. Dalam UU Perseroan Terbatas, perusahaan yang diatur secara jelas untuk melaksanakan kegiatan TSP adalah perusahaan yang bergerak dalam eksploitasi sumberdaya alam. Walaupun demikian, sebagai badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas, maka Telkomsel merasa wajib untuk melaksanakan kegiatan TSP seperti yang diatur dalam UU Perseroan Terbatas tersebut. Informasi ini terdapat dalam pernyataan informan Wid berikut ini

“.....kemudian satu lagi terkait dengan UU Perseroan Terbatas. Walaupun khusus untuk UU Perseroan Terbatas ini Telkomsel tidak diharuskan, karena disitu hanya digarisbawahi terutama untuk perusahaan yang mengeksploitasi sumber daya alam. mungkin secara *tangible* ya, kalau frekuensi, itu kan *intangibile....*”. (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Selain adanya peraturan yang berlaku, pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* juga dipengaruhi oleh perkembangan wacana TSP itu sendiri. Dalam perkembangannya, TSP merupakan suatu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk membantu pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Konsep inilah yang dikenal dengan konsep *Good Corporate Citezenship*, yaitu perusahaan merupakan bagian dari warga negara yang baik. Informasi ini dikemukakan oleh informan Wid dalam pernyataan berikut ini “mulai hangat-hangatnya membicarakan masalah GCG (*Good Corporate Government*), GCC (*Good Corporate Citizenship*), disitu salah satu acuan, triger akhirnya menjadikan satu pola yang TSP inilah yang harus dikembangkan” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Selain itu, kegiatan TSP dapat dijadikan sebagai pintu masuk kedalam suatu masyarakat untuk memudahkan Telkomsel menjalankan kegiatan bisnisnya. Kegiatan TSP dianggap sebagai kegiatan yang paling tepat untuk melakukan pendekatan terhadap masyarakat sekitar, seperti yang dikemukakan oleh informan Yar berikut ini “Karena bagi mereka yang beroperasi di lapangan, mereka akan dengan mudah menjalin hubungan di masyarakat dengan kegiatan-kegiatan semacam ini..... sebenarnya itu kenyataan untuk mereka (yang beroperasi di lapangan) bisa *attach* sama lingkungannya, mereka harus bisa melakukan itu (kegiatan TSP)....” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Selain adanya peraturan yang berlaku, kepemilikan saham Telkomsel oleh Telkom juga mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Kepemilikan saham PT Telkom sebanyak 65% atas Telkomsel paling banyak mempengaruhi kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*. Telkom merupakan BUMN, dimana dalam pelaksanaan kegiatan TSP-nya PT Telkom diatur oleh Peraturan Menteri (Permen) BUMN No. PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan (PKBL). Permen BUMN ini mengatur bahwa setiap BUMN harus menyisihkan 2% profit dari usahanya setelah kena pajak untuk melaksanakan PKBL. Dengan kepemilikan saham Telkom, maka dalam pelaksanaan operasional bisnisnya, Telkomsel harus melakukan kegiatan TSP, seperti yang dikemukakan oleh informan Yar berikut ini “tidak bisa dipungkiri

bahwa Telkomsel adalah anak perusahaan Telkom dan Telkom akan terkena dengan UU itu (Permen BUMN) karena BUMN. Telkom juga pengennya anak-anak perusahaannya *comply* sama peraturan yang berlaku...” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509)

Selain diatur dalam Permen BUMN, saham Telkom juga tercatat di bursa saham di New York. Dalam jual beli saham ini, setiap perusahaan diminta untuk memberikan laporan kegiatan pelaksanaan TSP. Dengan adanya tuntutan inilah, Telkom meminta semua anak perusahaannya untuk melaksanakan kegiatan TSP dan melaporkan kegiatan TSP tersebut dalam *sustainability report*, seperti yang diungkapkan oleh informan Wid berikut ini “.....Telkomsel itu pemegang saham terbesarnya 65% itu Telkom, yang dimana sahamnya itu tercatat di bursa saham di New York. Salah satunya adalah tuntutan untuk memberikan *sustainable report*...” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Selain Telkom, saham Telkomsel juga dimiliki oleh SingTel. Kepemilikan saham SingTel ini berpengaruh terhadap pemahaman Telkomsel dalam pelaksanaan TSP. Pemahaman ini muncul dengan adanya forum komunikasi yang dilakukan oleh SingTel dengan Telkomsel yang disebut dengan nama *Single Point of Contact* (SPOC). Pelaksanaan SPOC ini baru berjalan tiga bulan terakhir. Forum ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman TSP Telkomsel dengan SingTel, sehingga dalam pelaksanaannya, SingTel dapat membuat kebijakan yang dapat mengakomodir pelaksanaan TSP di seluruh anak perusahaan SingTel. Dari informasi yang diperoleh, kebijakan yang ditetapkan oleh SingTel ini tidak menjadi acuan Telkomsel dalam pelaksanaannya, seperti yang diinformasikan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut ini

“tapi yang sekarang *approach*-nya ke kita kenceng untuk masalah penyatuan paham tentang TSP itu memang dari SingTel, bukan dari Telkom. SingTel punya *drive* ke anak-anak perusahaannya, dimana mereka punya kesamaan misi mau seperti apa TSP-nya. karena yang SPOC *meeting* yang kita laksanakan setiap 2/3 minggu itu, itu intinya untuk meta-in dulu masalahnya apa dan nanti dia pengen buat kebijakan besarnya mengenai *approach-approach* TSP yang mau diambil. Tapi ini tidak mengikat dengan kita.... pengalaman dengan Singtel baru 3 bulan

terakhir. Dan yang selama ini kita lakukan belum dengan Singtel. Kedepannya akan seperti itu, ada *drive* dari Singtel” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Informan Yar juga menambahkan bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel saat ini lebih banyak dipengaruhi oleh Telkom. Hubungan antara Telkom dan Telkomsel adalah Telkom membantu memberikan gambaran kegiatan TSP kepada Telkomsel dengan membuat Sinergi kegiatan TSP antara Telkom dan Telkomsel, sehingga Telkomsel dapat melakukan kegiatan TSP sesuai porsi dan *core* bisnisnya. Informasi ini disampaikan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut ini

“Jadi yang selama ini dilakuin baru dari Telkom aja. Ga ada hubungannya sama SingTel. Buktinya kita ada sinergi sama Telkom juga. yang selama ini kita lakukan, garis besarnya aja dari Telkom. karena waktu pertama kali kita ngebentuk itu (Sinergi Telkom), kita kan sempet *meeting*. apa yang bisa dilakukan sama Telkom, apa yang bisa dilakukan sama Telkomsel, jadi kita ambil porsi masing-masing. tapi dari Telkom ga ada "eh lo keluar jalur lo, lo salah tu" gak ada kayak gitu.. Jadi sebenarnya ada *session* dimana Telkom kasih tau apa yang kita lakukan tuh ini, terus juga Telkomsel tuh bisa ikutan. tapi gak ada kontrol bahwa kita harus ngelakuan A, B, C trus kalau kita ngelakuin D, E, F, terus Telkom-nya bilang "eh, lo harusnya lakuin A, B, C" enggak, gak gitu.. Kedepannya gak tau tatarannya mau dibuat *strategic* atau enggak, kalau itu, kok malah SingTel yang mau seperti itu. harusnya kalau mau buat yang lebih *strategic*, harusnya Telkom juga buat yang kaya SingTel, kaya *update* lo gimana, TSP lo gimana, tapi di Telkom ga ada “ (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509)

### 3. Adanya dorongan yang tulus dari dalam (*internal driven*)

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel bukan lagi dianggap sebagai kewajiban yang harus dilakukan. Kegiatan TSP sudah dianggap terinternalisasi dalam operasional bisnis Telkomsel, seperti yang dikemukakan oleh informan Car berikut ini “jadi sebenarnya TSP itu sudah menjadi roh dari bisnis kita. karena kita

membuka keisolasian masyarakat di seluruh Indonesia. Itu sudah menjadi roh, tidak dibentuk dalam program, kaya sekarang USO (*Universal Service Obligation*) gitu ya.....tidak disebut-sebut, tapi itu sudah merupakan TSP” (Car, *Manager Internal Communication*, 260509).

Kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel bukan dilakukan sebagai bentuk keterpaksaan perusahaan, tetapi merupakan tanggungjawab yang dilakukan oleh Telkomsel sebagai warga negara yang baik. Pernyataan ini disampaikan oleh informan Sul berikut ini “.....pelaksanaan TSP, dasar yang paling dalam dari perusahaan, bahwa perusahaan sebagai warga negara....” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509).

Informan Wid juga menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan kegiatan yang tidak hanya dalam bentuk donasi, tetapi kegiatan yang dapat mengimbangi kegiatan bisnis Telkomsel. Dalam pelaksanaannya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* harus dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Indonesia secara umum, seperti yang diungkapkan dalam pernyataan informan Wid berikut “TSP bukan melulu donasi, tapi merupakan satu kegiatan untuk mengimbangi kegiatan bisnis, dimana tujuannya, mungkin bisa dibilang donasi, tapi donasi yang ada kontraprestasinya, artinya kembali lagi manfaatnya yang dirasakan adalah komunitas masyarakat Indonesia secara umum” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Kesadaran Telkomsel sebagai perusahaan untuk melaksanakan kegiatan TSP dengan lebih baik lagi diwujudkan dengan membentuk unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel, yaitu *Community Care Group*. Informasi ini disampaikan dalam pernyataan berikut “perusahaan udah ngeliat adanya kebutuhan yang lebih intens lagi mengenai TSP ini, makanya kenapa dibentuk *Community Care Group*.....yang pasti, kalau pembuatan *Community Care Group* udah nunjukin bahwa perusahaan udah cukup baik dalam pembuatan konsep TSP-nya....” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Pembentukan *Community Care Group* memperlihatkan bahwa Telkomsel mulai memikirkan untuk melaksanakan kegiatan TSP dengan lebih serius dan

intensif. *Community Care Group* dibentuk dengan tujuan agar kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel dapat dikoordinir unit kerja ini.

Pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* tidak terlepas perkembangan pemahaman jajaran Direksi mengenai pelaksanaan TSP. Manajemen sudah menyadari bahwa kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* harus memberikan manfaat yang jelas bagi perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh informan Yar berikut ini “terus juga pemahaman "bos-bos" ini juga udah ngeliat TSP sebagai sesuatu yang *strategic*, jadi mau ga mau mereka harus buat sesuatu yang kemanfaatan buat perusahaannya lebih *real*, lebih jelas” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Walapun pelaksanaan TSP menjadi tanggung jawab *Community Care Group*, namun pengambilan keputusan pelaksanaan kegiatan tetap dilakukan oleh manajemen. Kewenangan manajemen untuk mengambil keputusan akhir, ini dijelaskan oleh informan Wid yang menyatakan sebagai berikut “harus melalui persetujuan Direksi” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 220509).

Pernyataan informan Wid ini juga dijelaskan oleh informan Yar yang menjelaskan bahwa persetujuan Direksi terhadap kegiatan TSP ini dilakukan dengan mempertimbangkan parameter yang berhubungan dengan bisnis Telkomsel. Pernyataan ini disampaikan oleh informan Yar dalam pernyataan berikut ini

“ya memang karena Direksi sebagai pengambil keputusan terakhir, mereka ngeliat bahwa yang harus difokuskan pada tahun itu. karena memang pertimbangan-pertimbangan dari manajemen inginnya fokus ke situ. Ya parameternya mereka punya pertimbangan-pertimbangan sendiri, bisa jadi itu yang berhubungan dengan bisnis kita” (Yar, Staf *Community Care Group*, 220509).

Peran manajemen dalam pengambilan keputusan pelaksanaan kegiatan TSP, tidak hanya dalam menentukan kegiatan yang akan dilakukan, keputusan Direksi juga diberlakukan terhadap rencana kegiatan/*blue print* kegiatan secara keseluruhan yang diajukan oleh *Community Care Group*. Sebelum dapat dilakukan, kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* harus diajukan terlebih dahulu untuk kemudian mendapatkan persetujuan dari Direksi.

Pernyataan ini seperti yang dikemukakan oleh informan Wid sebagai berikut “karena persetujuan *blue print* program secara globalnya itu disetujui oleh Direksi. Jadi kalau ada usulan dari luarpun harus melalui persetujuan Direksi” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Dalam membuat rencana kegiatan, perencanaan kegiatan ini diturunkan dari strategi perusahaan yang teruang dalam *Corporate Plan*. Kegiatan yang akan dibuat, kemudian disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan. Informasi ini disampaikan oleh informan Wid dalam pernyataan berikut ini

“satu lagi yang terkait dengan pendekatan strategi dan kebijakan *corporate plan* secara menyeluruh. ....terus yang sangat berkaitan erat, *strategic* dan kebijakan atau yang disebut dengan *corporate plan*, *road map* bisnis plan-nya Telkomsel selama kurun waktu lima tahun. Nah tentu saja turunannya awal mulanya dari visi dan misi” yang terakhir sudah diperbaharui per-2009 ini.....”(Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Dari temuan ini dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memperhatikan strategi perusahaan. Kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan kegiatan yang diturunkan dari *strategic plan* Telkomsel sehingga dalam pelaksanaannya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* dapat sejalan dengan strategi perusahaan.

Selain temuan diatas, selama proses pengambilan data didapatkan informasi mengenai peraturan dalam pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Dalam melakukan kegiatan TSP-nya, Telkomsel belum memiliki kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Direksi. Dalam pelaksanaan kegiatan TSP, yang dijadikan dasar hukum adalah Nota Dinas. Keterangan mengenai tidak adanya kebijakan yang mengatur pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel diterangkan oleh informan Sul dalam pernyataan berikut ini

“di Telkomsel, ada yang namanya Nota Dinas dan Keputusan Direksi. Secara sederhana, Nota Dinas merupakan alat legal-formal dari koordinasi. Keputusan Direksi udah sebagai kebijakan. Nota Dinas itu bisa jadi landasan hukum, tapi sebagai alat koordinasi, bukan sebagai kebijakan. Koordinasi antar unit, harus ada hitam di atas putih, itu bisa pake Nota

Dinas. Kalau kebijakan itu sifatnya *one communication*, kalau Nota Dinas, bisa berbalas pantun” (Sul, *Manager Policy & Procedure Compliance*, 220509).

Tidak adanya kebijakan yang mengatur mengenai pelaksanaan TSP juga disampaikan oleh informan Yar yang menyampaikan dalam informasi berikut ini “kan KD -nya belum ada” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Tidak adanya kebijakan yang mengatur pelaksanaan kegiatan TSP menimbulkan subjektifitas dari Direksi mengenai pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Informan Yar menjelaskan dalam pernyataan berikut ini

“.....nah makanya TSP ini kan, kemarin itu akan jadi subjektif, karena KD-nya juga belum jadi, belum ada *policy*-nya, jadi fokusnya itu bisa kemana-mana. fokusnya bisa di tarik-ulur, bisa kemana-mana, memang yang paling enak, kalau misalnya udah ada KD-nya, jadi jelas.....ya memang karena Direksi sebagai pengambil keputusan terakhir, mereka ngeliat bahwa yang harus difokuskan pada tahun itu, karena memang pertimbangan-pertimbangan dari manajemen inginnya fokus ke situ” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Tidak adanya kebijakan perusahaan dalam bentuk Keputusan Direksi juga dijelaskan oleh informan Wid yang menyatakan bahwa kebijakan ini belum disahkan, baru dalam bentuk *draft*. Informasi ini disampaikan dalam pernyataan “*Draft* kebijakannya sudah dibuat, tapi realisasinya, mudah-mudahan akhir Juni ini sudah bisa selesai. Sampai ditandatangani Direksi” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509)

Subjektifitas Direksi ini terlihat dari fokus kegiatan TSP yang akan dilakukan pada tahun 2009, seperti yang disampaikan oleh informan Wid berikut ini “Sudah diputuskan oleh Direksi, fokus tahun 2009, fokus pada pendidikan” (Wid, Koordinator *Community Care Group*, 280509).

Belum adanya kebijakan yang mengatur pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel menyebabkan munculnya subjektifitas Direksi dalam menentukan fokus kegiatan yang akan dilakukan. subjektifitas Direksi ini dapat muncul karena Direksi merupakan pengambil akhir keputusan untuk

melaksanakan kegiatan TSP yang akan dilakukan oleh *Community Care Group*. Walaupun *Community Care Group* merupakan unit kerja yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP oleh Telkomsel, namun *Community Care Group* tidak memiliki wewenang dalam memutuskan kegiatan TSP yang akan dilakukan. Hal ini disebabkan tidak adanya kebijakan yang mengatur pelaksanaan TSP di Telkomsel, sehingga pengambilan keputusan dilakukan oleh Direksi langsung.

Selain tidak adanya kebijakan yang mengatur mengenai pelaksanaan kegiatan TSP, pelaksanaan TSP di Telkomsel masih dipengaruhi tujuan publikasi. Hal ini disebabkan koordinasi kegiatan TSP Telkomsel dilakukan oleh *Corporate Communication Division*. Struktural *Community Care Group* pun berada di bawah koordinasi *Corporate Communication Division*. Dengan struktural ini, pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* bertujuan untuk pencapaian tugas dan fungsi utama *Community Care Group* untuk mempublikasikan kegiatan perusahaan. Struktur ini mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* yang diakui bahwa pelaksanaan kegiatan TSP masih dipengaruhi kebutuhan publikasi perusahaan, seperti yang dinyatakan oleh informan Yar sebagai berikut

“karena kita ditaruh di bawah *Corporate Communication*, maka apa yang kita buat itu untuk pemenuhan *Corporate Communication* juga, makanya jadi kebanyakan kita bikin program yang banyak diliput sama media juga. Makanya kalau diperhatiin, kita fungsi di bawah *Corporate Communication*, jadi apapun yang kita lakukan tuh kebanyakan yang *in the end* ada publikasinya” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509).

Informan Yar juga menambahkan bahwa dengan struktur di bawah *Community Care Group*, maka kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel ditujukan sebagai bahan pemberitaan perusahaan seperti yang diungkapkan dalam pernyataan berikut “tapi karena ada di taruh di bawah *Corporate Communication*, maka kita apa yang kita buat itu untuk pemenuhan *Corporate Communication* juga. Makanya jadi kebanyakan kita *bikin* program yang banyak diliput sama media juga....” (Yar, *Staf Community Care Group*, 220509)

### 4.3 Analisa

#### 4.3.1 Motivasi pelaksanaan TSP di Telkomsel

Untuk menggambarkan motivasi pelaksanaan TSP di Indonesia, Suharto (2005) membagi motivasi TSP tersebut menjadi 3 (tiga) paradigma yang terdiri dari paradigma *corporate charity*, yang merupakan motivasi pelaksanaan TSP dikarenakan atas dasar dorongan amal yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan nilai keagamaan; yang kedua adalah paradigma *corporate philanthropy*, yaitu motivasi TSP yang dilakukan karena dorongan kemanusiaan yang biasanya bersumber dari norma dan etika universal untuk menolong sesama dan memperjuangkan pemerataan sosial; sedangkan paradigma yang terakhir adalah *corporate citizenship*, yaitu motivasi TSP atas dasar kewargaan demi mewujudkan keadilan sosial berdasarkan prinsip keterlibatan sosial (Bab 2, hal 27).

##### 4.3.1.1 Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

###### a. Semangat

Dalam tahap perkembangan paradigma motif pelaksanaan TSP yang dikemukakan oleh Suharto bahwa dalam tahapan/paradigma karikatif, semangat yang melandasi kegiatan yang dilakukan atas dasar nilai-nilai agama, tradisi dan adat. Sedangkan pada tahap filantropis, semangat kegiatan dilandasi oleh norma, etika dan hukum universal. Pada tahap filantropis, semangat perusahaan dalam menjalankan kegiatan TSP bertujuan dalam melakukan redistribusi kekayaan. Pada tahapan yang terakhir atau yang disebut dengan tahap/paradigma kewarganegaraan, semangat kegiatan dilandasi atas nilai-nilai pencerahan diri dan rekonsiliasi dengan ketertiban sosial (Bab 2, hal 27).

Berdasarkan temuan lapangan, kegiatan TSP yang dilakukan sebelum terbentuknya *Community Care Group* lebih didominasi oleh kegiatan yang bersifat donasi seperti yang dikemukakan oleh informan Car (Bab 4, hal 47). Informan Car juga menambahkan bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel saat itu sebagai bentuk sedekah (Bab 4, hal 47). Pernyataan informan Car ini juga disetujui oleh informan Wid dan informan Yar yang menyatakan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan masih didominasi dalam

bentuk donasi sebagai bentuk kepedulian Telkomsel terhadap masyarakat yang membutuhkan (Bab 4, hal 47).

Dengan temuan lapangan ini, maka dapat dilihat bahwa dalam melaksanakan kegiatan TSP-nya, Telkomsel lebih cenderung memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk donasi. Seperti yang dikatakan oleh informan Car (Bab 4, hal 47), donasi ini menjadi bentuk sodakoh Telkomsel kepada masyarakat. Dari pernyataan ini, maka dapat dilihat bahwa semangat yang melandasi kegiatan TSP di Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group*, lebih dilandasi oleh nilai-nilai agama, dimana kegiatan TSP dianggap sebagai sarana perusahaan dalam memberikan amal kepada masyarakat yang membutuhkan. Dengan demikian, berdasarkan motivasi TSP yang dikemukakan oleh Suharto (2005) semangat pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel sebelum *Community Care Group* terbentuk termasuk kedalam semangat pada tahapan karikatif, yang dilandasi oleh nilai agama, tradisi dan adat (Bab 2, hal 27).

#### b. Misi

Pelaksanaan kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* lebih berdasarkan permintaan dari masyarakat mengenai kebutuhan yang dirasakan perlu seperti yang dikemukakan oleh informan Car (Bab 4, hal 48). Informan Car juga menambahkan bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel biasanya berdasarkan permintaan dari masyarakat yang diajukan dalam bentuk proposal kegiatan (Bab 4, hal 48). Selain pengajuan kegiatan oleh masyarakat, bantuan juga diberikan kepada korban bencana alam. Korban bencana alam memang menjadi sasaran penerima manfaat dari TSP yang dilakukan oleh Telkomsel, seperti yang dikemukakan oleh informan Car mengenai kategori pemberian bantuan kepada masyarakat (Bab 4, hal 48). Dari informasi ini, dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan TSP diprioritaskan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Dalam tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang dimekankan oleh Suharto (2005), misi kegiatan TSP yang dilakukan terdiri dari misi untuk mengatasi masalah sesaat/saat itu yang merupakan tahap motivasi

karikatif, menolong sesama yang merupakan tahapan motivasi filantropis dan misi tahap motivasi kewarganegaraan yang mencari dan mengatasi akar masalah, memberikan kontribusi kepada masyarakat (Bab 2, hal 27).

Pemberian bantuan kepada masyarakat yang meminta dan bantuan yang diberikan kepada korban bencana alam dapat dikategorikan bahwa kegiatan tersebut dilakukan dalam misi untuk mengatasi masalah sesaat/saat itu. Dengan demikian, misi pelaksanaan kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* merupakan bagian dari misi karikatif yaitu mengatasi masalah saat itu.

### c. Pengelolaan

Kegiatan TSP yang dilakukan sebelum *Community Care Group* adalah kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu yang relatif singkat seperti kegiatan donor darah, sunatan masal, dan pengobatan gratis. Kegiatan-kegiatan seperti donor darah, sunatan masal dan pengobatan gratis ini merupakan kegiatan yang bersifat jangka pendek dimana setelah kegiatan selesai diselenggarakan, maka kegiatan tersebut akan dianggap selesai seperti yang dimukakan oleh informan Yar (Bab 4, hal 49).

Informan Car juga menambahkan bahwa pelaksanaan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* masih dilakukan oleh masing-masing divisi di Telkomsel (Bab 4, hal 49). Temuan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan kegiatan TSP di Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group* dilakukan dalam bentuk parsial.

Pengelolaan yang parsial dan kegiatan yang dilaksanakan dalam jangka waktu yang relatif singkat merupakan pengelolaan kegiatan TSP sebelum *Community Care* terbentuk. Dalam tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang dikemukakan oleh Suharto (2005) pengelolaan kegiatan dalam jangka waktu pendek dan parsial merupakan pengelolaan yang termasuk dalam tahap karikatif (Bab 2, hal 27). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengelolaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel termasuk dalam motivasi karikatif.

#### d. Pengorganisasian

Dalam memberikan bantuan kepada masyarakat, kegiatan TSP masih dilakukan oleh masing-masing divisi seperti yang dikemukakan oleh informan Car mengenai pengelola kegiatan TSP (Bab 4, hal 48). Walau demikian, untuk bantuan yang diberikan atas nama perusahaan, maka pelaksanaan TSP dikoordinir melalui *Corporate Communication Division* seperti yang dikemukakan oleh informan Sul (Bab 4, hal 49). Informan Car juga menambahkan, bahwa untuk dapat melaksanakan TSP, pengorganisasian dilakukan dengan membentuk tim seperti tim banjir, tim Tsunami dan tim gempa (Bab 4, hal 49).

Pengorganisasian dengan pembuatan tim yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* memperlihatkan bahwa dalam melaksanakan kegiatan TSP, pengorganisasian bantuan diberikan dalam bentuk kepanitian. Kepanitian merupakan bentuk pengorganisasian pada tahapan karikatif seperti yang diungkapkan oleh Suharto (Bab 2, hal 27). Berdasarkan temuan lapangan dan teori motivasi tanggungjawab sosial perusahaan, dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* termasuk kedalam motivasi karikatif.

#### e. Penerima manfaat

Informan Car secara jelas menerangkan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* ditujukan kepada masyarakat miskin (Bab 4, hal 50). Program TSP yang dilaksanakan bertujuan untuk mengatasi masalah kemiskinan. Informasi yang diberikan oleh informan Yar juga memperlihatkan bahwa masyarakat miskin menjadi prioritas utama penerima manfaat kegiatan TSP yang sudah dilakukan oleh Telkomsel di Area (Bab 4, hal 50). Dalam motivasi TSP yang dikemukakan oleh Suharto (2005), orang miskin sebagai penerima manfaat termasuk ke dalam kategori karikatif (Bab 2, hal 27). Temuan lapangan sebelum dibentuk *Community Care Group*, dapat dilihat bahwa penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan adalah masyarakat miskin. Sehingga penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel dapat dikategorikan kedalam tahapan karikatif.

#### f. Kontribusi

Kontribusi merupakan manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan TSP. Dalam motivasi TSP, Suharto (2005) mengategorikan kontribusi TSP ini dibagi menjadi hibah sosial, hibah pembangunan dan hibah sosial maupun pembangunan dan keterlibatan sosial. Hibah sosial merupakan kontribusi yang diberikan dalam bentuk bantuan penanganan masalah sosial yang ada di masyarakat, sedangkan hibah pembangunan merupakan kontribusi dari kegiatan yang dilakukan dalam bentuk pembangunan infrastruktur (Bab 2, hal 27).

Informasi yang dikemukakan oleh informan Yar mengenai pelaksanaan TSP, memperlihatkan bahwa kontribusi dari kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* masih berupa hibah sosial, karena kegiatan yang dilakukan bertujuan pada pemenuhan kebutuhan dasar seperti masalah pendidikan dan kesehatan (Bab 4, hal 51). Informan Car juga menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan masih ditujukan pada masalah yang sosial yang ada seperti masalah kesehatan dan kemiskinan (Bab 4, hal 51). Dari informasi ini, dapat dilihat bahwa kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group* memberikan kontribusi dalam bentuk hibah sosial. Berdasarkan kategori motivasi TSP yang diberikan oleh Suharto (2005), hibah sosial merupakan kontribusi kegiatan TSP termasuk kedalam tahapan karikatif (Bab 2, hal 27). Sehingga dapat dikatakan bahwa kontribusi TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* termasuk dalam kategori karikatif.

#### g. Inspirasi

Dari temuan lapangan, inspirasi Telkomsel dalam melaksanakan kegiatannya, lebih dikarenakan bahwa kegiatan TSP sudah terinternalisasi dengan kegiatan bisnis Telkomsel. seperti yang dikemukakan oleh informan Car bahwa bisnis Telkomsel adalah membuka keisolasian. Dengan membuka keisolasian, maka Telkomsel sudah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat (bab 4, hal 51). Selain itu informan Sul juga menambahkan bahwa Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi mendirikan BTS di wilayah-wilayah pedalaman yang tidak dijangkau oleh masyarakat biasa. Selalu memberikan yang terbaik bagi

perkembangan telekomunikasi bangsa menjadi inspirasi kegiatan bisnis Telkomsel (Bab 4, hal 52).

Informan Sul juga menambahkan bahwa inspirasi Telkomsel dalam pelaksanaan kegiatan TSP didasarkan atas kewajiban Telkomsel sebagai warga negara yang baik (Bab 4, hal 52). Dengan temuan ini, maka dapat disimpulkan bahwa inspirasi kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* merupakan kewajiban Telkomsel sebagai warga negara untuk membantu mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Motivasi TSP yang dikemukakan Suharto (2005) memperlihatkan bahwa kewajiban termasuk dalam kategori katikatif (Bab 2, hal 27).

Temuan lapangan mengenai pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan sebelum terbentuknya *Community Care Group* jika digambarkan dengan tahapan/paradigama motivasi tanggungjawab sosial perusahaan dapat digambarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

Motivasi	Temuan lapangan
Semangat	Nilai Agama
Misi	Mengatasi masalah saat itu/sesaat
Pengelolaan	Jangka pendek dan parsial
Pengorganisasian	Kepanitian
Penerima manfaat	Orang miskin
Kontribusi	Hibah sosial
Inspirasi	Kewajiban sebagai warga negara

Sumber: diolah peneliti

Temuan lapangan kegiatan TSP sebelum *Community Care Group*, jika disesuaikan dengan motivasi TSP yang dikemukakan oleh Suharto (2005) (Bab 2, hal 27), memperlihatkan bahwa pelaksanaan TSP oleh Telkomsel sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh Suharto (2005) (Bab 2, hal 27). Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi tanggungjawab sosial Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group* termasuk dalam kategori karikatif.

#### 4.3.1.2 Setelah Dibentuk *Community Care Group*

##### a. Semangat

Semangat pelaksanaan kegiatan TSP dilakukan oleh *Community Care Group* tidak lagi berdasarkan nilai agama seperti pemberian donasi seperti sebelum dibentuk *Community Care Group*. Dalam melaksanakan kegiatannya, *Community Care Group* memiliki semangat untuk melakukan kegiatan TSP yang dapat mengimbangi kegiatan bisnis Telkomsel seperti yang dikemukakan oleh informan Wid (Bab 4, hal 52). Informan Wid juga menambahkan bahwa kegiatan TSP yang dilakukan lebih mempertimbangkan keseimbangan antara lingkungan dan kondisi sosial di masyarakat (Bab 4, hal 52). Informasi lain juga diberikan oleh informan Yar yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan TSP yang dilakukan tidak hanya meliputi kegiatan sosial semata melainkan lebih terkait pada pelaksanaan bisnis Telkomsel yang tidak merugikan lingkungan (Bab 4, hal 53). Dari informasi ini dapat dilihat bahwa semangat yang melandasi pelaksanaan TSP oleh *Community Care Group* sudah mengarah pada norma dan etika dalam menjalankan bisnis, dimana selain menghasilkan profit, perusahaan harus memperhatikan dampak dari operasional bisnis yang dilakukan.

Berdasarkan kategori motivasi tanggungjawab sosial perusahaan, semangat yang dilakukan oleh *Community Care Group* termasuk dalam kategori filantropis dimana semangat pelaksanaan kegiatan TSP dilandasi oleh norma, etika dan hukum universal (Bab 2, hal 27).

##### b. Misi

Dalam melaksanakan kegiatan TSP, *Community Care Group* mempunyai misi agar setiap kegiatan yang dilakukan tidak hanya membantu masyarakat,

melainkan dapat berguna bagi masyarakat sebagai penerima manfaat dengan tujuan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Indonesia seperti yang dikemukakan oleh informan Wid (Bab 4, hal 53-54). Misi inilah yang muncul dalam kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*. Selain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, *Community Care Group* juga mempunyai misi untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pemerintah seperti yang dikemukakan oleh informan Yar (Bab 4, hal 54).

Temuan lapangan ini memperlihatkan bahwa dalam melakukan kegiatan TSP-nya, *Community Care Group* mempunyai misi untuk membantu masyarakat luas dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pemerintah dengan tujuan dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sesuai dengan tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang dikemukakan oleh Suharto (2005), kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel bertujuan untuk menolong sesama. Kategori menolong sesama merupakan bagian dari kategori filantropi (Bab 2, hal 27). Dengan demikian, misi dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* adalah misi untuk menolong sesama. Misi ini termasuk kedalam tahap filantropis.

#### c. Pengelolaan

Pengelolaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* dilakukan dengan lebih terencana dimana kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* merupakan program yang bersifat *sustainable* seperti yang dikemukakan oleh informan Yar (Bab 4, hal 54).

Dari setiap kegiatan TSP yang dilakukan, *Community Care Group* merupakan pembuat konsep kegiatan. Kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* juga tidak menutup kemungkinan berasal dari proposal kegiatan yang diajukan dari luar perusahaan. Proposal kegiatan tersebut dapat direalisasikan selama konsep dari kegiatan yang akan diselenggarakan sesuai dengan konsep yang dibuat oleh *Community Care Group*. Pengelolaan kegiatan TSP oleh *Community Care Group* ini disesuaikan dengan *core business* Telkomsel seperti yang dikemukakan oleh informan Yar (Bab 4, hal 55).

Berdasarkan temuan ini, dapat dilihat bahwa pengelolaan kegiatan TSP oleh *Community Care Group* dilakukan dengan lebih terencana, terorganisir dan terprogram dimana kegiatan TSP dilakukan dalam bentuk kegiatan yang bersifat *sustainable*. Selain itu, usulan kegiatan yang berasal dari luar dapat dilakukan selama kegiatan tersebut sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Jika disesuaikan dengan tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang dikemukakan oleh Suharto (Bab 2, hal 27), pengelolaan yang dilakukan oleh *Community Care Group* ini dapat dikategorikan pada tahapan filantropis dimana pengelolaan dilakukan dengan lebih terencana, terorganisir dan terprogram. Dengan demikian, pengorganisasian kegiatan TSP setelah dibentuk *Community Care Group* termasuk dalam tahapan filantropis.

#### d. Pengorganisasian

Dengan dibentuknya *Community Care Group*, kegiatan TSP Telkomsel dilakukan dengan lebih terstruktur melalui unit kerja ini seperti yang dikemukakan oleh informan Wid (Bab 4, hal 56). *Community Care Group* merupakan suatu unit kerja yang bertanggungjawab dalam melaksanakan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel (Bab 4, hal 56). Dengan dibentuknya *Community Care Group*, berarti pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel sudah dilakukan oleh unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel walaupun dalam pengimplementasian kegiatannya, Telkomsel menggunakan jasa vendor (*Event Organizer*) untuk melaksanakan kegiatan TSP (Bab 4, hal 57). Dengan dibentuknya *Community Care Group*, pelaksanaan TSP menjadi tanggungjawab unit kerja ini. Dalam merencanakan kegiatan TSP yang akan dilakukan, *Community Care Group* tidak memiliki oleh konsultan atau seseorang yang ahli di bidangnya (Bab 4, hal 57).

Dari informasi ini, dapat dilihat dalam pengorganisasiannya, TSP menjadi tanggungjawab *Community Care Group* yang merupakan unit kerja tidak lagi dilakukan dalam bentuk kepanitiaan. Berdasarkan motivasi TSP yang dikemukakan oleh Suharto (2005), pada kategori karikatif, pengorganisasian dilakukan dalam bentuk kepanitiaan sedangkan pada kategori filantropis pengorganisasian dilakukan dengan membuat yayasan atau dana abadi (Bab 2, hal

27). Temuan lapangan mengenai pengorganisasian TSP, jika disesuaikan dengan motivasi yang dikemukakan oleh Suharto (2005), maka pengorganisasian kegiatan TSP setelah dibentuk *Community Care Group* dapat dikategorikan pada tahapan karikatif dengan catatan bahwa pengorganisasian dilakukan baru sampai tahapan unit kerja bukan yayasan.

e. Penerima manfaat

Penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* ditujukan kepada masyarakat umum. Fokus utama penerima manfaat adalah masyarakat yang tidak mampu yang berada di sekitar wilayah operasional Telkomsel seperti informasi yang dikemukakan oleh informan Wid (Bab 4, hal 58). Informan Yar menambahkan bahwa fokus penerima manfaat kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* sangat tergantung dari tujuan program yang dilakukan (Bab 4, hal 59). Temuan lapangan ini memperlihatkan bahwa penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* lebih ditujukan kepada masyarakat yang berada disekitar wilayah operasional Telkomsel.

Berdasarkan motivasi TSP yang dikemukakan oleh Suharto (2005), masyarakat umum sebagai penerima manfaat termasuk kedalam kategori filantropis (Bab 2, hal 27). Jika dikaitkan dengan temuan lapangan, maka penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* dapat dikategorikan dalam kategori filantropis, karena penerima manfaat kegiatan TSP dapat dikatakan sebagai masyarakat umum.

f. Kontribusi

Kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* adalah kegiatan yang bersifat pemberdayaan masyarakat. Tujuan dari kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh *Community Care Group* adalah untuk mengatasi masalah sosial ekonomi yang ada di masyarakat seperti yang dikemukakan oleh informan Yar (Bab 4, hal 59). Dengan tujuan kegiatan TSP untuk membantu mengatasi masalah sosial ekonomi, maka program pemberdayaan masyarakat dipilih sebagai bentuk bantuan dengan tujuan kegiatan

TSP yang dilakuakn dapat tepat sasaran dan dirasakan manfaatnya oleh target sasaran seperti yang dikemukakan oleh informan Wid mengenai pelatihan relawan banjir (Bab 4, hal 59).

Dari informasi-informasi ini, maka dapat dikatakan bahwa kegiatan TSP yang telah dilakukan oleh *Community Care Group* ditujukan untuk mengatasi masalah sosial yang terdapat di masyarakat. Jika dilihat kontribusinya, kegiatan TSP ini memberikan kontribusi dalam bentuk hibah sosial. Dalam motivasi TSP yang dikemukakan oleh Suharto (2005), hibah sosial merupakan kategori yang termasuk dalam tahapan karikatif. Sedangkan pada tahapan filantropis, kontribusi yang diberikan dalam kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* berupa hibah pembangunan (Bab 2, hal 27). Dari temuan ini dapat dilihat bahwa setelah dibentuk *Community Care Group*, kontribusi dari kegiatan TSP yang dilakukan belum sampai pada hibah pembangunan (Bab 2, hal 27). Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi dari kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* merupakan kontribusi sosial.

#### g. Inspirasi

Kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* diturunkan dari visi Telkomsel untuk menjadi penyedia layanan telekomunikasi terbaik se-Asia. Dalam pelaksanaannya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* disesuaikan dengan *core* bisnis Telkomsel seperti yang dikemukakan oleh informan Wid (Bab 4, hal 60). Informan Yar menambahkan bahwa kegiatan TSP dilakukan dengan tujuan untuk memberikan manfaat secara lebih jelas kepada perusahaan. Selain itu, Telkomsel merupakan perusahaan yang memiliki pelanggan terbanyak di Indonesia, sehingga kegiatan TSP yang dilakukan merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat terutama pengguna produk Telkomsel (Bab 4, hal 61).

Temuan lapangan ini memperlihatkan bahwa dalam melakukan kegiatan TSP-nya, Telkomsel diinspirasi oleh adanya kewajiban untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada masyarakat terutama pengguna produk Telkomsel. Jika disesuaikan dengan kategori inspirasi dalam tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang

dikemukakan oleh Suharto (Bab 2, hal 27), inspirasi yang dilakukan oleh *Community Care Group* masih merupakan kewajiban. Hanya saja kewajiban yang mendasari kegiatan TSP Telkomsel lebih kepada kewajiban perusahaan kepada masyarakat. dapat disimpulkan bahwa inspirasi kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* berada dalam tahapan karikatif.

Kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group*, jika dipetakan sesuai dengan konsep tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan, dapat digambarkan seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Setelah Dibentuk  
*Community Care Group*

Motivasi	Temuan Lapangan
Semangat	Norma, etika dan hukum universal. Kegiatan dilakukan dalam rangka distribusi kekayaan perusahaan
Misi	Menolong Sesama dan membantu pemerataan sosial
Pengelolaan	Terencana, terorganisasi, terprogram
Pengorganisasian	Unit Kerja
Penerima manfaat	Masyarakat luas
Kontribusi	Hibah sosial dalam bentuk kegiatan yang bersifat <i>sustainable</i>
Inspirasi	Kewajiban sebagai perusahaan besar

Sumber: diolah peneliti

Dari pemetaan yang dilakukan terhadap kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* dan kegiatan TSP yang dilakukan sesudah dibentuk *Community Care Group*, terlihat terjadinya perubahan pada indikator tahapan motivasi tanggungjawab sosial perusahaan. Untuk

mempermudah melihat perubahan dimensi yang terjadi pada kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* dan kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group*, maka pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group* dapat dilihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 4.3 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Sebelum dan Sesudah Dibentuk *Community Care Group*

Motivasi	Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>
Semangat	Nilai Agama	Norma, etika dan hukum universal.
Misi	Mengatasi masalah saat itu/sesaat	Menolong Sesama
Pengelolaan	Jangka pendek dan parsial	Terencana, terorganisasi, terprogram
Pengorganisasian	Kepanitian	Unit Kerja
Penerima manfaat	Orang miskin	Masyarakat luas
Kontribusi	Hibah sosial berupa bantuan/donasi	Hibah sosial dalam bentuk kegiatan yang bersifat <i>sustainable</i>
Inspirasi	Kewajiban sebagai warga negara	Kewajiban sebagai perusahaan besar

Sumber: diolah peneliti

Dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group* terlihat bahwa terjadi perubahan dalam semangat yang melandasi kegiatan TSP yang dilakukan. Sebelum dibentuk *Community Care Group*, kegiatan TSP dilakukan atas dasar nilai keagamaan.

Nilai keagamaan inilah yang melekat dalam kegiatan TSP yang dilakukan. Nilai keagamaan tersebut dapat terlihat dari bantuan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Bantuan diberikan dalam bentuk donasi. Sedangkan setelah dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan TSP lebih dilandasi oleh semangat untuk melakukan kegiatan bisnis berdasarkan norma, etika dan hukum universal.

Perubahan misi juga terlihat dari kegiatan yang dilakukan sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group*. Sebelum dibentuk *Community Care Group*, misi dari kegiatan TSP yang dilakukan ditujukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi saat itu di masyarakat. Sedangkan misi dari kegiatan yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* adalah bertujuan untuk menolong sesama.

Pengelolaan kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* dilakukan dalam jangka waktu yang relatif singkat. Sedangkan pengelolaan kegiatan TSP setelah dibentuk *Community Care Group*, pengelolaan kegiatan TSP dilakukan dengan terencana, terorganisasi dan terprogram. Perubahan pengelolaan terjadi setelah dibentuk *Community Care Group* dimana kegiatan TSP dilakukan dalam bentuk kegiatan yang bersifat *sustainable*.

Sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group*, terjadi perubahan pengorganisasian kegiatan TSP yang dilakukan. Sebelum dibentuk *Community Care Group*, pengorganisasian kegiatan dilakukan dalam bentuk kepanitiaan. Kepanitiaan ini dibentuk dengan membentuk tim berdasarkan bantuan yang akan diberikan. Setelah dibentuk *Community Care Group*, pengorganisasian tidak lagi dilakukan dalam bentuk kepanitiaan, melainkan dilakukan oleh suatu unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel.

Penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel mengalami perubahan. Sebelum dibentuk *Community Care Group*, penerima manfaat kegiatan TSP yang dilakukan adalah orang miskin sedangkan penerima manfaat dari kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group* adalah masyarakat umum.

Kontribusi yang dilakukan oleh kegiatan TSP, baik yang dilakukan sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group* tidak berubah. Dari kegiatan TSP yang dilakukan, kontribusi dari kegiatan yang dilakukan baik

sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group* merupakan kontribusi sosial. Walaupun sebelum dan sesudah dibentuk *Community Care Group*, kontribusi kegiatan tidak mengalami perubahan, dimana kontribusi yang dihasilkan adalah kontribusi sosial.

Kontribusi yang diberikan oleh kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* merupakan kontribusi sosial yang ditujukan untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Sedangkan pada kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group*, kontribusi yang diberikan adalah kontribusi sosial yang bertujuan untuk membantu menangani masalah yang ada di masyarakat. Hanya saja, kontribusi sosial yang diberikan dari kegiatan TSP yang dilaksanakan merupakan kontribusi dalam bentuk pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat penerima sasaran dapat mandiri.

Dari kegiatan TSP yang dilakukan, inspirasi Telkomsel dalam melaksanakan kegiatan TSP tidak mengalami perubahan. Pelaksanaan kegiatan TSP diinspirasi oleh adanya kewajiban. Hanya saja, inspirasi kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* lebih kepada kewajiban perusahaan sebagai warga negara. Setelah dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP diinspirasi oleh kewajiban Telkomsel sebagai perusahaan besar. Perkembangan bisnis Telkomsel inilah yang menjadi landasan pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*, dimana Telkomsel merasa mempunyai peran untuk membantu masyarakat, terutama masyarakat yang berada di sekitar wilayah operasional Telkomsel.

Dari pemetaan terhadap kegiatan TSP yang dilakukan setelah dibentuk *Community Care Group*, terdapat perubahan motivasi pelaksanaan tanggungjawab sosial yang dilakukan oleh Telkomsel. Perubahan tersebut terjadi pada dimensi semangat kegiatan, misi pelaksanaan, pengelolaan kegiatan, dan penerima manfaat kegiatan TSP. Dimensi-dimensi yang disebutkan mengalami perubahan dimana dimensi-dimensi ini berada pada paradigma filantropis. Sebelum dibentuk *Community Care Group*, seluruh dimensi berada pada paradigma karikatif dalam motivasi tanggungjawab sosial perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Suharto (Bab 2, hal 27).

Pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group*, tidak dapat dikatakan bahwa pelaksanaan TSP Telkomsel sudah dilakukan pada tahapan filantropis. Kesulitan untuk mengkategorikan kegiatan TSP yang dilakukan sejak dibentuk *Community Care Group* dikarenakan tidak semua dimensi yang dijadikan syarat sesuai dengan tahapan filantropis (Bab 2, hal 27). Dengan demikian, dapat disimpulkan, sampai penelitian ini dilakukan, motivasi tanggungjawab sosial Telkomsel mengalami perubahan semenjak dibentuknya *Community Care Group*. Setelah *Community Care Group* dibentuk, motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang dilakukan oleh Telkomsel menuju kategori filantropis walaupun pada pelaksanaan kegiatan TSP-nya, pengorganisasian kegiatan dan inspirasi kegiatan masih berada dalam kategori karikatif.

#### 4.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan TSP di Telkomsel

Walaupun TSP sudah menjadi wacana global, namun pelaksanaan kegiatan TSP oleh perusahaan di Indonesia masih dipengaruhi oleh beberapa faktor. Oleh Wibisono, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP ini dikategorikan ke dalam 3 (tiga) kategori, yaitu sekedar basa-basi dan keterpaksaan, upaya untuk memenuhi kewajiban dan adanya dorongan yang tulus dari dalam (*internal driver*). Perusahaan yang menjalankan kegiatan TSP-nya hanya sekedar basa-basi dan keterpaksaan, sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal. Faktor eksternal ini dapat dibagi menjadi *social driven*, *environmental driven* dan *reputation driven*. Pelaksanaan kegiatan TSP dalam upaya untuk memenuhi kewajiban dapat dibagi menjadi kewajiban karena adanya regulasi dan hukum, *market driven*, yang merupakan aturan yang memaksa perusahaan, dan adanya TSP Award. Sedangkan pelaksanaan TSP dikarenakan adanya dorongan yang tulus dari dalam (*internal driver*), perusahaan telah menyadari bahwa TSP menjadi tanggung jawab sosial dan lingkungan dari perusahaan. Selain itu, TSP juga dijadikan sebagai strategi perusahaan (Bab 2, hal 27-29).

#### 4.3.2.1 Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

Sebelum dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel lebih didominasi oleh kegiatan-kegiatan yang bersifat jangka pendek yang diberikan dalam bentuk pemberian bantuan atau donasi. Berdasarkan hasil temuan lapangan, motivasi kegiatan TSP yang dilakukan sebelum *Community Care Group* terbentuk masih dalam tahapan karikatif (Bab 4, hal 91).

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel masih dalam tahapan karikatif dikarenakan belum adanya dorongan yang tulus atau inisiatif dari dalam perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh informan Car, dimana TSP dilakukan ketika ada paksaan dari masyarakat. Paksaan ini diistilahkan todong oleh informan Car (Bab 4, hal 62). Kegiatan TSP akan dilakukan jika adanya permintaan masyarakat kepada Telkomsel untuk memberikan sesuatu kepada masyarakat sekitar.

Untuk lebih menjelaskan, informan Car memberikan ilustrasi ketika Telkomsel ingin mendirikan sebuah BTS disuatu daerah, dan daerah tersebut meminta dibuatkan jalan, maka Telkomsel akan membuatkan jalan. Pembuatan jalan inilah yang kemudian dikatakan sebagai TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Walaupun dalam pelaksanaannya, pembuatan jalan tersebut bukan berasal dari inisiatif Telkomsel melainkan permintaan dari penduduk setempat (Bab 4, hal 62). Berdasarkan temuan lapangan ini, pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel dipengaruhi oleh paksaan dari masyarakat. Dalam faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Indonesia, Wibisono (2007) mengategorikan paksaan dari masyarakat sebagai *social driven*.

Selain itu adanya kebutuhan dari masyarakat, pelaksanaan TSP dilakukan oleh Telkomsel karena adanya kebutuhan untuk mempublikasikan kegiatan TSP yang dilakukan oleh perusahaan. Keinginan untuk mempublikasikan kegiatan TSP yang sudah dilakukan terlihat dari pemilihan koordinator pemberian bantuan perusahaan melalui *Corporate Communication Division* yang tugas dan fungsi utamanya adalah untuk mengkomunikasikan kegiatan perusahaan. (Bab 4, hal 63). Berdasarkan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Indonesia yang dikemukakan oleh Wibisono (2007), keinginan publikasi ini dapat dikategorikan

pada *reputation driven* yang diartikan sebagai dorongan melakukan TSP untuk mendongkrak citra perusahaan (Bab 2, hal 28).

Dalam teorinya, Wibisono membagi faktor basa-basi dan keterpaksaan dalam menjalankan kegiatan TSP oleh perusahaan dapat disebabkan oleh *social driven*, *environmental driven* dan *reputation driven*. *Social driven* adalah tuntutan yang berasal dari masyarakat, dimana masyarakat menuntut agar perusahaan beroperasi tanpa merugikan masyarakat. *Environmental driven* adalah dorongan keramahan lingkungan dalam operasional perusahaan. Dorongan ini lebih mengarah pada perusahaan yang bergerak pada bidang eksploitasi alam. *Reputation driven* adalah dorongan melakukan TSP untuk mendongkrak citra perusahaan (Bab 2, hal 28).

Dari temuan lapangan mengenai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel, memperlihatkan bahwa pelaksanaan TSP di Telkomsel dipengaruhi oleh faktor sekedar basa-basi dan keterpaksaan yang lebih disebabkan oleh *social driven* dan *reputation drive*.

#### 4.3.2.2 Setelah Dibentuk *Community Care Group*

Setelah dibentuk *Community Care Group*, adanya kebutuhan masyarakat masih mempengaruhi pelaksanaan TSP, seperti yang dikemukakan oleh informan Yar bahwa pelaksanaan TSP di Telkomsel masih ditujukan pada permasalahan yang ada di masyarakat (Bab 4, hal 65). Selain paksaan dari masyarakat (*social driven*), pelaksanaan TSP juga dipengaruhi adanya keinginan untuk mempublikasikan kegiatan TSP yang sudah dilakukan. Hal ini terlihat dari penempatan organisasi *Community Care Group* yang berada di bawah *Corporate Communication Division* yang tugas dan fungsi utamanya adalah untuk mengkomunikasikan kegiatan perusahaan. (Bab 4, hal 66). Temuan ini memperlihatkan bahwa setelah dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP masih dipengaruhi oleh faktor sekedar basa-basi dan keterpaksaan (Bab 2, hal 28)

Selain faktor sekedar basa-basi dan keterpaksaan, pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel juga dipengaruhi oleh upaya pemenuhan kewajiban (Bab 2, hal 27-28). Pemenuhan kewajiban tersebut terlihat dengan

diberlakukannya Peraturan Menteri BUMN dan UU Perseroan Terbatas mengenai pelaksanaan TSP oleh badan usaha di Indonesia menjadi faktor lain yang mempengaruhi kegiatan TSP yang dilaksanakan oleh *Community Care Group* (Bab 4, hal 67)

Selain upaya pemenuhan kewajiban pemerintah yang diatur dalam peraturan dan UU yang berlaku, pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel juga dipengaruhi oleh kepemilikan saham Telkom dan SingTel. Telkom yang merupakan BUMN yang bergerak di bidang telekomunikasi, dalam pelaksanaan kegiatan TSP-nya diatur oleh Peraturan Menteri BUMN yang mewajibkan BUMN untuk menyisihkan 2% dari keuntungan setelah dipotong pajak. Sedangkan SingTel menjual sahamnya di bursa saham ASX dan SGX yang menuntut untuk pelaporan *sustainability report* TSP yang dilakukan. Dengan kepemilikan saham Telkom di Telkomsel, sebagai anak perusahaan, maka Telkomsel harus mengikuti apa yang diatur oleh pemilik saham (Bab 4, hal 69). Berdasarkan Wibisono (2007), kepemilikan saham ini dapat dikategorikan dalam upaya pemenuhan kewajiban yang terkait dengan *market driven* (Bab 2, hal 28). Walaupun demikian, dari kepemilikan saham Telkom dan SingTel terlihat bahwa Telkom lebih banyak mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel (Bab 4, hal 69). Kepemilikan saham SingTel lebih berpengaruh terhadap pemahaman Telkomsel mengenai TSP itu sendiri. Pemahaman ini muncul setelah SingTel mulai melakukan SPOC yang dilakukan setiap 2/3 minggu sekali (Bab 4, hal 70). SPOC ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman mengenai definisi TSP dan kegiatan TSP yang sudah dilakukan oleh anak perusahaan SingTel. SPOC ini sendiri baru berjalan 3 (tiga) bulan terakhir (Bab 4, hal 70). Dari temuan ini, terlihat bahwa kepemilikan saham SingTel tidak berpengaruh banyak terhadap pelaksanaan TSP di Telkomsel. Dengan demikian, pelaksanaan TSP di Telkomsel dipengaruhi oleh adanya upaya pemenuhan kewajiban terhadap UU yang berlaku dan kepemilikan saham (*market driven*).

Pelaksanaan TSP di Telkomsel juga dipengaruhi oleh adanya kesadaran dari perusahaan bahwa TSP merupakan bagian dari kegiatan bisnis Telkomsel seperti yang dikemukakan oleh informan Car (Bab 4, hal 70). Menurutnya, kegiatan bisnis Telkomsel selama ini sudah merupakan satu nilai sosial dimana

Telkomsel berupaya untuk membuka keterisolasian wilayah yang ada di Indonesia. Selain itu, upaya untuk melaksanakan kegiatan TSP dengan lebih baik lagi juga muncul dari perusahaan. Hal ini terlihat dari adanya kesadaran untuk membentuk satu unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan TSP di Telkomsel (Bab 4, hal 71). Berdasarkan Wibisono (2007), temuan lapangan ini merupakan bentuk tanggungjawab perusahaan sosial dan lingkungan perusahaan (Bab 2, hal 28-29).

Selain dianggap sebagai tanggungjawab sosial dan lingkungan perusahaan, kegiatan TSP juga sudah dijadikan sebagai strategi perusahaan. Hal ini terlihat dari temuan lapangan yang menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan TSP harus disesuaikan dengan visi, misi dan *corporate plan* (Bab 4, hal 72). Keberlangsungan bisnis Telkomsel juga dijadikan parameter dalam pelaksanaan kegiatan TSP (Bab 4, hal 71).

Dari penjelasan Wibisono mengenai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP (Bab 2, hal 27-29), faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel yang dilakukan oleh *Community Care Group* dapat dikategorikan pada faktor adanya basa-basi dan keterpaksaan yang terdiri atas *social driven* dan *reputation driven*; upaya untuk memenuhi kewajiban, baik itu kewajiban yang bersumber dari regulasi dan hukum ataupun kewajiban yang muncul dari *market driven*; dan adanya dorongan yang tulus dari dalam (*Internal driven*) yang terdiri dari tanggungjawab sosial dan lingkungan perusahaan dan TSP sebagai strategi perusahaan (Bab 2, hal 29).

Pelaksanaan kegiatan TSP oleh *Community Care Group* sangat didominasi oleh upaya pemenuhan kewajiban. Faktor ini menjadi dominan karena pemilik saham Telkomsel, yaitu Telkom yang sangat memperhatikan pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk didalamnya adalah kegiatan TSP yang dilakukan oleh anak perusahaan, dalam hal ini Telkomsel.

Pelaksanaan kegiatan TSP sangat ditentukan oleh keputusan manajemen. Manajemen sebagai pengambil keputusan terakhir, berhak untuk memilih kegiatan TSP yang akan dilaksanakan dan dianggap sebagai kegiatan TSP Telkomsel (Bab 4, hal 72).

Secara sederhana, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan TSP di Telkomsel

Sebelum Dibentuk <i>Community Care Group</i>	Setelah Dibentuk <i>Community Care Group</i>
<p><i>Social Driven :</i> adanya kebutuhan dari masyarakat untuk mendapatkan bantuan dari perusahaan. Desakan untuk meminta bantuan seperti saat terjadi bencana alam</p>	<p><i>Social Driven :</i> adanya kebutuhan dari masyarakat untuk mendapatkan bantuan dari perusahaan. Desakan untuk meminta bantuan seperti saat terjadi bencana alam dan tidak dapat dihindari</p>
<p><i>Reputation Driven:</i> kebutuhan perusahaan untuk menginformasikan kegiatan perusahaan bahwa perusahaan sudah menjalankan komitmen sebagai perusahaan yang peduli kepada lingkungan dan masyarakat</p>	<p><i>Reputation Driven:</i> kebutuhan perusahaan untuk menginformasikan kegiatan perusahaan bahwa perusahaan sudah menjalankan komitmen sebagai perusahaan yang peduli kepada lingkungan dan masyarakat</p>
	<p><i>Obligation Driven :</i> adanya peraturan Perundang-undangan yang tertuang dalam UU Perseroan Terbatas</p>
	<p><i>Market Driven :</i> adanya kepemilikan saham PT Telkom, dimana saham PT Telkom dijual di bursa saham New York yang mengharuskan PT Telkom membuat <i>Sustainability Report</i>, termasuk juga</p>

	<p>anak perusahaan PT Telkom selain itu, pelaksanaan kegiatan TSP PT Telkom diatur oleh Permen BUMN. Dengan adanya peraturan ini, maka PT Telkoms wajib menjalankan TSP, termasuk anak perusahaan PT Telkom, dalam hal ini Telkomsel.</p> <p>Selain Telkom, saham Telkomsel juga dimiliki oleh SingTel. Sama dengan PT Telkom, saham SingTel dijual di bursa saham ASX dan SGX yang menuntut pelaporan <i>sustainability report</i>. Untuk mengakomodir kebutuhan ini, SingTel melakukan <i>Single Point of Contact</i> (SPOC) yang merupakan forum penyamaan pemahaman mengenai TSP yang dilakukan SingTel dan anak perusahaannya, dalam hal ini Telkomsel.</p>
	<p>Tanggungjawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan:</p> <p>Perusahaan sudah menyadari bahwa kegiatan TSP yang dilakukan tidak hanya sekedar pemberian bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan melainkan sebagai suatu bentuk tanggungjawab sosial perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan.</p>
	<p><i>Stratey Perusahaan :</i></p> <p>dengan adanya <i>Obligation driven</i> dan <i>market driven</i>, Telkomsel menjadikan</p>

	TSP sebagai strategi perusahaan dalam mencapai tujuan operasional bisnisnya.
--	--

Sumber: diolah peneliti

Dari tabel 4.3 mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel dapat dilihat bahwa sebelum *Community Care Group* dibentuk, pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel lebih didorong oleh faktor *social driven* dan *reputation driven*. Dalam *social driven*, Telkomsel mendapatkan tuntutan/permintaan dari masyarakat yang minta dibantu oleh Telkomsel. Sedangkan *reputation driven* lebih kepada adanya kebutuhan dari Telkomsel untuk mempublikasikan kegiatan TSP yang dilakukan sebagai bentuk informasi mengenai kepedulian yang sudah dilakukan oleh Telkomsel terhadap masyarakat. *Social driven* dan *reputation driven* merupakan faktor yang memaksa perusahaan untuk melakukan kegiatan TSP (Bab 2, hal. 28).

Dengan temuan lapangan ini, dapat dilihat bahwa sebelum dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP dilakukan karena adanya paksaan dan basa-basi. Paksaan muncul dari *social driven* yang meminta bantuan kepada Telkomsel sedangkan *reputation driven* merupakan dorongan terhadap Telkomsel untuk memperlihatkan pelaksanaan TSP sebagai bentuk kepedulian TSP terhadap permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan TSP setelah dibentuk *Community Care Group*, banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti adanya *obligation driven*, *market driven*, tanggungjawab sosial dan lingkungan dan TSP sebagai strategi perusahaan.

*Obligation driven* dikarenakan adanya peraturan mengenai pelaksanaan TSP oleh badan usaha, berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan TSP yang dilaksanakan oleh Telkomsel. Peraturan perundang-undangan ini kemudian dijadikan landasan hukum pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* (Bab 4, hal 67).

Selain dipengaruhi oleh peraturan yang berlaku (*obligation driven*), pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* juga

dipengaruhi oleh adanya kepemilikan saham PT Telkom dan SingTel di Telkomsel (*market driven*). Kepemilikan saham PT Telkom sebanyak 65%, mempengaruhi kebijakan pelaksanaan TSP di Telkomsel. PT Telkom yang pelaksanaan TSP-nya diatur oleh Permen BUMN, secara langsung berpengaruh terhadap pelaksanaan TSP di Telkomsel yang merupakan anak perusahaan PT Telkom. Selain itu, saham PT Telkom dijual dalam bursa saham New York, dimana dalam penjualan saham di bursa saham New York, perusahaan harus memberikan laporan kegiatan TSP yang dilaksanakan oleh perusahaan dan anak perusahaan (Bab 4, hal 69).

Kepemilikan Saham SingTel di Telkomsel juga mempengaruhi pemahaman Telkomsel terhadap TSP. Dalam hal ini, SingTel berusaha menyamakan pemahaman mengenai *Corporate Social Responsibility* antara SingTel dan anak perusahaannya, dalam hal ini Telkomsel. Sehingga dalam pelaksanaannya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel menjadi berkembang karena dipengaruhi perkembangan pemahaman TSP antara Telkomsel dan SingTel (Bab 4, hal 70).

Dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel, dapat dilihat bahwa alasan Telkomsel untuk melakukan kegiatan TSP meliputi alasan perusahaan untuk melakukan kegiatan TSP yang dikemukakan oleh Kramer. (Bab 2, hal 24-25). Dalam hal ini, Telkomsel mempunyai tuntutan untuk menjalankan bisnisnya secara bertanggungjawab dan bermanfaat bagi masyarakat. Kegiatan bisnis Telkomsel dilakukan dengan tujuan utama adalah untuk membantu pemerintah dalam membuka saluran komunikasi di Indonesia. Selain itu, kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel merupakan kegiatan yang dilakukan atas dasar kemanusiaan perusahaan terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Telkomsel berupaya agar kegiatan bisnis dan kegiatan TSP yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan perkembangan bisnis Telkomsel itu sendiri. Dari temuan lapangan ini, dapat dikatakan bahwa alasan Telkomsel untuk melakukan kegiatan TSP dilandasi adanya *moral obligation* seperti yang dikemukakan oleh Kramer (Bab 2, hal 24).

Selain dilandasi *moral obligation*, kegiatan TSP juga digunakan sebagai sarana ekspansi bisnis Telkomsel kepada masyarakat. Pendekatan dengan

menggunakan kegiatan TSP ini bertujuan agar produk Telkomsel dapat diterima oleh masyarakat dan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai adalah Telkomsel dikenal sebagai perusahaan yang bertanggungjawab dan peduli terhadap permasalahan yang ada di masyarakat. Dari tujuan pelaksanaan kegiatan TSP ini, dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan TSP dilakukan oleh Telkomsel dengan alasan untuk meningkatkan reputasi perusahaan (Bab 2, hal 25).

Selain itu, pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel, dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan TSP membawa manfaat bagi perusahaan seperti yang dikatakan oleh Kotler (Bab 2, hal 22-24). Manfaat pelaksanaan TSP yang secara jelas dirasakan oleh Telkomsel adalah kegiatan TSP digunakan sebagai bahan pertimbangan analisis keuangan yang mempengaruhi penjualan saham Telkom sebagai pemilik saham Telkomsel (Bab 2, hal 24).

