

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP oleh Telkomsel. Dari tujuan penelitian ini, maka kesimpulan yang didapat adalah

#### 5.1.1 Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel

Dalam melakukan kegiatan TSP, Telkomsel mengalami perubahan motivasi tanggungjawab. Perubahan motivasi tanggungjawab sosial terjadi sejak terbentuknya *Community Care Group*.

##### 1. Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

Sebelum dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan Telkomsel dapat dikategorikan kedalam motivasi karikatif. Pengkategorian ini dilakukan berdasarkan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Pelaksanaan kegiatan ini kemudian dikategorikan berdasarkan indikator penilaian motivasi tanggungjawab sosial perusahaan yang meliputi semangat kegiatan TSP, misi dari pelaksanaan kegiatan TSP, pengelolaan kegiatan TSP, pengorganisasian kegiatan TSP, penerima manfaat kegiatan TSP, kontribusi dari kegiatan TSP dan inspirasi dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel.

Berdasarkan temuan lapangan, sebelum *Community Care Group* dibentuk, semangat yang melandasi pelaksanaan kegiatan TSP dilandasi oleh nilai agama. Nilai agama ini dilihat dari kegiatan TSP yang dilakukan yang bentuk kegiatan donasi. Kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* dilandasi oleh semangat untuk mengatasi permasalahan yang ada saat itu. Bantuan diberikan kepada masyarakat yang meminta bantuan kepada Telkomsel yang diajukan dalam bentuk proposal kegiatan.

Sebelum *Community Care Group* dibentuk, kegiatan TSP yang dilakukan masih berupa kegiatan yang bersifat jangka pendek. Kegiatan ini dilakukan secara terpisah oleh masing-masing divisi di Telkomsel. Dalam pengorganisasiannya, kegiatan TSP dilakukan dengan membentuk kepanitiaan dimasing-masing kegiatan TSP yang dilakukan.

Kegiatan TSP yang dilakukan sebelum dibentuk *Community Care Group* lebih lebih ditujukan kepada masyarakat miskin. Masyarakat miskin sebagai penerima manfaat terlihat dari kegiatan TSP yang dilakukan dengan fokus pada masalah kemiskinan. Dari kegiatan TSP yang dilakukan, kontribusi yang diberikan dari kegiatan tersebut berupa hibah sosial berupa bantuan penanganan masalah sosial yang ada di masyarakat terutama adalah masalah kemiskinan. Dasar utama atau inspirasi Telkomsel dalam melaksanakan kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* lebih dilandasi oleh rasa kewajiban Telkomsel sebagai warga negara, sehingga Telkomsel merasa bertanggungjawab membantu menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat.

## 2. Motivasi Tanggungjawab Sosial Telkomsel Setelah Dibentuk *Community Care Group*

Setelah dibentuk *Community Care Group*, motivasi pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan mengalami perubahan. Semangat Telkomsel dalam melaksanakan kegiatan TSP dilandasi oleh adanya norma, etika dan hukum universal yang berlaku di masyarakat, dimana perusahaan harus memperhatikan keseimbangan bisnis mereka.

Dalam mencari keuntungan, perusahaan harus memperhatikan nilai-nilai yang ada di masyarakat dan memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dari kegiatan bisnis yang dilaksanakan. Misi pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan sejak dibentuk *Community Care Group* bertujuan untuk menolong sesama. Setelah dibentuk *Community Care Group* kegiatan TSP masih dilakukan secara kepanitiaan. Hanya saja, dalam pengorganisasiannya, kegiatan TSP menjadi tanggungjawab *Community Care Group*. Pengelolaan kegiatan TSP-nya pun dilakukan dengan lebih terencana, terorganisir dan terprogram. Pengelolaan ini dapat dilihat dari kegiatan TSP yang dilakukan yang lebih bersifat *sustainable*.

Sasaran dari kegiatan yang dilakukan juga ditujukan kepada masyarakat luas dengan sasaran utama adalah masyarakat yang berada di sekitar wilayah operasional Telkomsel. Dari kegiatan TSP yang dilakukan, kontribusi yang dihasilkan adalah kontribusi sosial kepada masyarakat. Perbedaan kontribusi sosial dari kegiatan TSP sebelum dibentuk *Community Care Group* dan kegiatan TSP setelah dibentuk *Community Care Group*, adalah kontribusi sosial setelah dibentuk *Community Care Group* lebih bersifat *sustainable* dengan tujuan kemandirian masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukanpun didasari oleh adanya rasa tanggungjawab Telkomsel sebagai perusahaan besar, dimana Telkomsel memiliki tanggungjawab untuk membantu permasalahan yang ada di masyarakat.

### 5.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan TSP di Telkomsel

#### 5.1.2.1 Sebelum Dibentuk *Community Care Group*

Sebelum dibentuk *Community Care Group*, kegiatan TSP yang dilaksanakan oleh Telkomsel masih dipengaruhi oleh *social driven* dan *reputation driven*. *Social driven* merupakan paksaan terhadap Telkomsel untuk membantu masalah yang terjadi di masyarakat. Paksaan dari masyarakat berupa permohonan bantuan dana berupa proposal kegiatan. Sebelum dibentuk *Community Care Group*, Telkomsel tidak memiliki program/*template* kegiatan TSP yang akan dilakukan. Telkomsel hanya menyediakan dana kegiatan, dan jenis kegiatan yang dilaksanakan tergantung dari proposal yang diajukan oleh masyarakat kepada Telkomsel.

Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel adalah *reputation driven*. *Reputation driven* adalah dorongan dari Telkomsel untuk mempublikasikan kegiatan TSP yang telah dilakukan. Adanya kebutuhan untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan perusahaan kepada publik mempengaruhi kegiatan TSP yang dilakukan. Dengan adanya kebutuhan publikasi, maka kegiatan TSP yang dilakukan disesuaikan dengan tujuan tersebut.

#### 5.1.2.1 Setelah Dibentuk *Community Care Group*

Setelah dibentuk *Community Care Group*, pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel masih dipengaruhi oleh *social driven* dan *reputation driven*. Pengaruh *social driven* tidak dapat dihindari oleh Telkomsel, hanya saja prosentase bantuan yang diberikan mulai dikurangi. Sedangkan *reputation driven* masih cukup mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Hal ini terlihat dari struktur organisasi *Community Care Group* yang terletak di bawah *Corpoarte Communication Division*. *Corpoarte Communication Division* ini memiliki fungsi dan tugas utama untuk mengkomunikasikan kegiatan perusahaan kepada masyarakat. Dengan penempatan struktur di bawah *Corpoarte Communication Division*, maka kegiatan TSP yang dilakukan oleh *Community Care Group* memiliki tujuan akhir sebagai bahan publikasi kepada masyarakat. Selain itu, *Community Care Group* bukan merupakan departemen, tetapi hanya sebuah unit kerja yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel.

Selain itu, faktor lain yang memengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel adanya peraturan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Menteri BUMN dan UU Perseroan Terbatas yang mengatur mengenai pelaksanaan kegiatan TSP oleh badan usaha di Indonesia. Selain adanya peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, kepemilikan saham PT Telkom dan SingTel mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Adanya tuntutan aturan pemerintah dan aturan pemegang saham memperlihatkan bahwa pelaksanaan TSP di Telkomsel juga dipengaruhi oleh upaya untuk memenuhi kewajiban.

Dalam pelaksanaannya, pelaksanaan kegiatan TSP harus memperoleh persetujuan Direksi. Direksi adalah pengambil keputusan akhir dalam pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan. Direksi menyadari bahwa kegiatan TSP yang dilakukan merupakan strategi perusahaan yang harus disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan. Pengambilan keputusan pelaksanaan TSP oleh Direksi disebabkan tidak adanya kebijakan perusahaan yang mengatur mengenai pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Walaupun demikian, Direksi sudah menyadari pentingnya pelaksanaan TSP bagi keberlangsungan

perusahaan, dapat dikatakan bahwa *internal driven* turut mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel.

## 5.2 Saran

Penelitian ini bertujuan untuk melihat motivasi pelaksanaan tanggungjawab sosial perusahaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel. Selama penelitian ditemukan bahwa kegiatan TSP di Telkomsel tidak diatur dalam suatu kebijakan khusus mengenai pelaksanaan TSP Telkomsel. Akibatnya, segala perencanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel harus mendapatkan persetujuan Direksi sebagai pengambil keputusan terakhir.

Wewenang Direksi sebagai pengambil keputusan terakhir juga masih berlaku setelah dibentuk *Community Care Group*. *Community Care Group* merupakan unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Hanya saja, secara struktural, *Community Care Group* berada di bawah *Corporate Communication Division* yang tugas dan fungsi utamanya adalah mengkomunikasikan kegiatan perusahaan kepada internal dan eksternal perusahaan.

Dengan adanya hambatan yang ditemukan maka, saran yang muncul dalam penelitian ini adalah

1. Pembuatan kebijakan pelaksanaan kegiatan TSP yang meliputi fokus kegiatan yang dilakukan oleh Telkomsel. Kebijakan pelaksanaan TSP ini harus memuat definisi TSP menurut Telkomsel, sasaran penerima manfaat kegiatan TSP, dan kategori kegiatan TSP oleh Telkomsel, dimana kegiatan ini disesuaikan dengan kebutuhan bisnis Telkomsel sehingga dalam pelaksanaannya, kegiatan TSP akan dilakukan dengan terfokus, tidak bergantung pada pengambil keputusan terakhir.
2. Pembuatan Divisi TSP.

Pembuatan divisi TSP ini akan memberikan keleluasaan *Community Care Group* untuk menentukan kegiatan TSP yang benar-benar sesuai dengan *core* bisnis Telkomsel. Sebuah divisi mempunyai visi dan misi sendiri, sehingga tujuan *Community Care Group* sebagai penanggungjawab

kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel tidak akan dipengaruhi oleh tujuan *Corporate Communication Division* yang akhirnya *Community Care Group* dapat menjalankan kegiatan TSP seutuhnya. Laporan kegiatan TSP yang dilaksanakan kemudian dilaporkan langsung kepada Direksi.

### 3. Pembuatan Yayasan

Pembuatan Yayasan akan membuat pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel dapat benar-benar dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab sosial perusahaan oleh Telkomsel. Dengan pembuatan yayasan, maka Telkomsel secara jelas memisahkan kegiatan sosial perusahaan yang tidak lagi dipengaruhi oleh kegiatan bisnis Telkomsel. Selain itu, pembentukan yayasan akan memperlihatkan pelaksanaan TSP oleh Telkomel sudah benar-benar dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab sosial Telkomsel kepada masyarakat yang tidak lagi ditumpangi dengan kepentingan bisnis Telkomsel.

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa Direksi memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan kegiatan TSP yang akan dilakukan oleh Telkomsel. Pengaruh keputusan Direksi terhadap pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh perusahaan menarik untuk diteliti. Dalam penelitian ini, pengaruh Direksi tersebut tidak dapat tergali dengan dalam. Hal ini disebabkan sulitnya birokrasi perusahaan dan kesibukan Direksi yang menyebabkan hambatan dalam pengambilan informasi.

Dengan temuan ini, maka saran untuk penelitian selanjutnya lebih baik difokuskan pada pengaruh pengambilan keputusan Direksi terhadap pelaksanaan kegiatan TSP perusahaan.