

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Tingginya angka kemiskinan, rendahnya tingkat pendidikan bangsa Indonesia, dan banjir yang terjadi di Jakarta, merupakan contoh dari masalah sosial yang terjadi di Indonesia. Suatu masalah dikatakan sebagai masalah sosial jika masalah tersebut dirasakan oleh orang banyak di suatu wilayah yang sama dan disepakati sebagai suatu masalah yang harus ditangani (Weinberg, 1994). Penanganan masalah sosial merupakan tanggungjawab negara. Namun dalam pelaksanaannya, negara membutuhkan peran aktif masyarakat dan dunia usaha dalam penanganan masalah sosial tersebut. Peran dunia usaha dalam penanganan masalah sosial dapat dilihat dari program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau tanggungjawab sosial yang dilaksanakan oleh perusahaan.

CSR yang kemudian disebut dengan Tanggungjawab Sosial Perusahaan (TSP) merupakan konsep yang sedang menjadi tren saat ini (Daniri, 2008). Bagi beberapa perusahaan, TSP dijadikan sebagai cara mengurangi resiko sosial perusahaan (Ruggie, 2005: 1). Dalam mengidentifikasi resiko sosial ini, *stakeholder* perusahaan dapat mengidentifikasikan masalah yang rentan dan mempengaruhi perubahan perilaku perusahaan (Ruggie, 2005: 5). Pelaksanaan TSP dapat dikategorikan menjadi dua yaitu TSP Internal dan TSP Eksternal. TSP Internal adalah bagaimana tanggungjawab perusahaan dalam mensejahterakan internal perusahaan. Sedangkan TSP Eksternal merupakan kegiatan perusahaan yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (Agung, 2009).

Pemerintah menyadari bahwa dunia usaha memiliki peran untuk membantu menangani masalah sosial yang terjadi di Indonesia. Untuk itu, pemerintah membuat peraturan mengenai pelaksanaan kegiatan TSP oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Peraturan tersebut tertuang dalam 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 usahanya setelah kena pajak untuk melaksanakan kegiatan PKBL.

Contoh pelaksanaan TSP yang mengacu pada Permen BUMN No. PER-05/MBU/2007 salah satunya dilakukan oleh PT Pertamina. Dalam pelaksanaannya, kegiatan TSP yang dilakukan oleh Pertamina tidak hanya meliputi kegiatan PKBL semata, tetapi Pertamina juga melakukan kegiatan TSP pada bidang lain seperti pada bidang pendidikan, kesehatan, lingkungan dan pemberdayaan masyarakat. Untuk bidang pendidikan, program TSP yang dilakukan oleh Pertamina meliputi program Beasiswa, Rehabilitasi Sekolah dan Bantuan Belajar, Pertamina *Goes to Campus* dan Pertamina *Youth Program*. Sedangkan program TSP yang dijalankan pada bidang kesehatan meliputi Pertamina Sehati (Pertamina Sehat untuk Anak dan Ibu), Pertamina untuk Anak Indonesia (Penyuluhan dan Sanitasi), Bakti Sosial Kesehatan dan Donor darah. Untuk bidang lingkungan, Pertamina melakukan program penghijauan, Konservasi *Mangrove*, *Coastal Clean UP*, PERTAMINA Untuk Anak Indonesia (WCKu Bersih) (Pertamina, 2007).

Selain Permen BUMN No. PER-05/MBU/2007, aturan lain yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mengatur pelaksanaan TSP oleh dunia usaha di Indonesia adalah UU Perseroan Terbatas No. 40/2007 pasal 74. Dalam pasal 74, UU Perseroan Terbatas ini menjelaskan mengenai pelaksanaan kegiatan TSP dan sumber dana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan TSP oleh perusahaan/perseroan. Secara rinci, isi dari UU Perseroan Terbatas No. 40/2007 Pasal 74 adalah sebagai berikut:

- a. Perseroan yang menjalankan usahanya dibidang dan atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan
- b. Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya Perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajiban

UU Perseroan Terbatas No. 40/2007 Pasal 74 ini dapat didefinisikan bahwa perusahaan yang wajib melaksanakan program TSP adalah perusahaan yang kegiatan bisnisnya berkenaan langsung dengan alam seperti perusahaan tambang, *consumer goods*, *agricultural* dan perusahaan lain yang aktivitas bisnisnya bersumber dari alam dan limbahnya kembali ke alam. Contoh

pelaksanaan TSP seperti yang diatur dalam UU Perseroan Terbatas No. 40/2007 Pasal 74 tersebut diantaranya kegiatan TSP yang dilakukan oleh PT Unilever Indonesia Tbk. PT Unilever Indonesia Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *consumer goods*. Produk yang dihasilkan oleh PT Unilever Indonesia Tbk mendominasi penggunaan *consumer goods* di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, PT Unilever Indonesia Tbk memiliki empat program utama kegiatan TSP, yaitu program Lingkungan (*Environment*), Usaha Kecil-Menengah (*Small-Medium Entrepreneurship*), Pendidikan Kesehatan Masyarakat (*Public Health Education*) dan Hubungan Kemasyarakatan (*Community Relation*).

Keempat program ini memuat subprogram/*project* dibawahnya antara lain: Brantas Bersih, Surabaya Green and Clean, Jakarta Green and Clean (Program Lingkungan); Pembinaan petani kedelai hitam (Program Usaha Kecil Menengah); *Integrated Health Promotion Program/IHPP* (Pendidikan Kesehatan Masyarakat). Untuk *Community Relations* biasanya nama programnya berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan, misalnya bantuan untuk Aceh (*Can Do Aceh*), Yogyakarta (*Can Do Yogya*), Nabire (*Can Do Nabire*), dan bantuan-bantuan perusahaan lainnya (Irma, 2007).

Jika Pertamina dan Univeler membagi kegiatan-kegiatan TSP dalam beberapa pilar besar program yang mengacu pada Permen BUMN dan UU Perseroan Terbatas, lain halnya dengan Telkomsel. Telkomsel merupakan perusahaan yang pelaksanaan kegiatan TSP-nya tidak diatur secara jelas dalam UU Perseroan Terbatas ataupun Peraturan Menteri BUMN. Secara kepemilikan saham, Telkomsel merupakan anak perusahaan dari perusahaan telekomunikasi nasional Indonesia (PT Telkom) dan perusahaan telekomunikasi nasional Singapura (SingTel Ltd).

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Telkomsel merangkai kegiatan TSP-nya dalam rangkaian program sosial seperti Program Safari Ramadhan yang berisikan kegiatan santunan terhadap anak yatim disepanjang jalur mudik Lebaran, bantuan sanitasi kepada 13 SD yang memiliki sarana MCK yang tidak memadai, konser pengembangan kreativitas diri siswa SMP melalui musik dengan tajuk "*EDUKonser Musik Kua Etnika*".

Selain program sosial, Telkomsel juga mengembangkan program pengembangan kurikulum. Dalam hal ini, Telkomsel bekerjasama dengan Dewan Pengembangan Program Kemitraan Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional RI (DPPK Dikti Depdiknas RI) meresmikan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu lulusan perguruan tinggi dan relevansi pendidikan di perguruan tinggi dengan kebutuhan dunia usaha, serta menciptakan lulusan sebagai subjek penyedia lapangan kerja (kewirausahaan) (About Us: Agenda Perusahaan Telkomsel, 2008).

Dari contoh pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Unilever, Pertamina dan Telkomsel terlihat bahwa masing-masing perusahaan memiliki konsep tersendiri mengenai pelaksanaan TSP yang diturunkan dari peraturan yang berlaku. Perbedaan kegiatan TSP yang dilakukan memperlihatkan bahwa pelaksanaan TSP dilandasi motivasi yang berbeda, Motivasi berasal dari kata latin "*movere*" yang berarti dorongan atau daya penggerak (Winardi, 2002). Dari definisi ini, motivasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang mendorong yang mengarahkan tindakan tertentu. Dengan adanya motivasi, seseorang terdorong atau bersemangat untuk melakukan suatu tindakan. Motivasi ini yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari tindakan yang dilakukan karena motivasi dipengaruhi oleh faktor dari dalam berupa kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau ke masa depan dan faktor yang berasal dari luar dimana faktor ini dapat ditimbulkan oleh berbagai sumber, bisa karena pengaruh pemimpin, kolega atau faktor-faktor lain yang sangat kompleks (Wahjosumidjo, 1987).

Pelaksanaan kegiatan TSP perusahaan yang berbeda-beda ini dimotivasi oleh adanya peraturan pemerintah yang mengatur mengenai pelaksanaan TSP oleh badan usaha di Indonesia. Namun, peraturan pemerintah ini tidak menjelaskan secara detil bentuk pelaksanaan kegiatan TSP yang harus dilakukan. Sehingga dalam pelaksanaannya, TSP dilakukan secara berbeda-beda oleh perusahaan, tergantung dari motivasi perusahaan tersebut dalam menjalankan TSP. Motivasi pelaksanaan TSP ini menarik untuk diteliti, karena belum terdapatnya peraturan pemerintah yang menjelaskan secara rinci mengenai pelaksanaan kegiatan TSP

oleh badan usaha di Indonesia baik milik negara ataupun swasta yang diatur dalam UU TSP.

Penelitian terdahulu terkait dengan TSP yang sudah pernah dilakukan sebelumnya diantaranya dilakukan oleh Bernadetta (2002). Penelitian ini membahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (TSP) yang dilakukan oleh Caltex terhadap masyarakat sekitar.

Penelitian mengenai pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan juga dilakukan oleh Melisa (2007). Dalam penelitiannya, Melisa membahas mengenai pemahaman PT Telkom mengenai kegiatan TSP yang dijalankan PT Telkom dimana kegiatan TSP ini diterjemahkan sebagai tanggung jawab sosial BUMN. PT Telkom merupakan BUMN yang wajib menjalankan kegiatan TSP yang diatur dalam Permen BUMN No. PER-05/MBU/2007 yaitu BUMN wajib menyisihkan minimal 2% laba bersih setelah dipotong pajak sebagai dana untuk menjalankan kegiatan TSP dalam bentuk Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Hasil dari penelitian ini adalah bagaimana PT Telkom memahami kegiatan TSP yang telah dilaksanakan.

Selain melihat bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan sekitar, penelitian TSP lainnya juga ada yang membahas mengenai kriteria penilaian TSP Award 2005 yang kemudian dijadikan acuan terhadap pelaksanaan kegiatan TSP PT Bogasari (Agustianti, 2006).

Dari penelitian-penelitian mengenai TSP yang sudah dilakukan sebelumnya, penelitian cenderung membahas mengenai bentuk pelaksanaan TSP terhadap masyarakat sekitar. Belum adanya penelitian mengenai motivasi pelaksanaan TSP oleh perusahaan, membuat penelitian ini dilakukan. Penelitian ini akan memfokuskan pada motivasi pelaksanaan TSP oleh Telkomsel.

1.2 Rumusan Permasalahan

Telkomsel merupakan perusahaan yang pelaksanaan kegiatan TSP-nya tidak diatur secara jelas dalam UU Perseroan Terbatas ataupun Peraturan Menteri BUMN. Secara kepemilikan saham, Telkomsel merupakan anak perusahaan dari perusahaan telekomunikasi nasional Indonesia (PT Telkom) dan perusahaan telekomunikasi nasional Singapura (SingTel Ltd).

Sebagai anak perusahaan, pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel sangat dipengaruhi oleh kebijakan pemilik saham yaitu PT Telkom dan SingTel. Sebagai BUMN, dalam melaksanakan kegiatan TSP-nya, PT Telkom mengacu pada Permen BUMN No. PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan (PKBL).

Sedangkan SingTel adalah perusahaan telekomunikasi Singapura yang sahamnya dijual pada *Singapore Stock Exchange (SGX)* dan *Australian Stock Exchange (ASX)*. Penjualan saham SingTel pada SGX dan ASX menuntut SingTel untuk menjalankan prinsip sebagai *corporate governance*. Upaya pemenuhan kewajiban ini dilakukan oleh SingTel dengan menerbitkan *SingTel's Full Financial Report* yang memuat *Corporate Governance Report*. Laporan ini mendeskripsikan kegiatan utama SingTel sebagai *corporate governance* (About Us: SingTel Corporate Citizenship, 2009).

Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, SingTel melakukan TSP yang meliputi 4 bidang yaitu *workplace*, *marketplace*, *community* dan *environment*. Dalam bidang *workplace*, SingTel berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang kondusif meliputi kesehatan, kolaborasi dan *work-life-harmony*. Di bidang *marketplace*, SingTel menyadari sebagai perusahaan yang banyak mendapat penghargaan, SingTel memimpin pasar dengan kebijakan dan inisiatif yang mengutamakan hubungan kerja dengan pemerintah dan sesuai dengan persyaratan industri. *Community* merupakan bentuk kepedulian SingTel terhadap komunitas di sekitar lingkungan bisnis SingTel. Kepedulian ini dilakukan dengan cara pemberian bantuan kepada pelajar ataupun kegiatan sosial lainnya. *Environment* adalah upaya SingTel untuk mengurangi dampak aktivitas bisnis pada lingkungan dengan konsen utama pada penggunaan energi, manajemen sampah dan emisi karbon (About Us: SingTel Corporate Citizenship, 2009).

Pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh SingTel coba diterapkan pada semua anak perusahaan SingTel. Sebagai perusahaan yang mencoba menerapkan standar internasional dalam setiap pelaksanaan bisnisnya, maka SingTel selalu mengontrol perkembangan bisnis dari masing-masing anak perusahaannya. Dalam pelaksanaan TSP, SingTel juga mencoba memetakan kegiatan TSP yang dilakukan oleh anak perusahaannya kedalam pilar TSP yang

selama ini digunakan. Dengan adanya pengaruh SingTel sebagai pemilik saham Telkomsel, maka pelaksanaan TSP Telkomsel juga akan dipengaruhi oleh pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh SingTel namun sejauh mana kepemilikan saham tersebut berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel.

Didalam pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel pun dilandasi oleh motivasi yang berbeda. Perbedaan motivasi ini terlihat dari pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan dari tahun ke tahun oleh Telkomsel. Pada tahun 2003, kegiatan TSP meliputi kegiatan nikah masal di wilayah terpencil, beasiswa dan bantuan untuk sekolah. Telkomsel juga mendukung program rehabilitasi di lembaga rehabilitasi dan bantuan sponsorship untuk kegiatan seni dan budaya.

Ditahun 2004, kegiatan TSP Telkomsel mengalami penambahan lingkup kegiatan TSP yang meliputi pemberian bantuan kepada korban bencana alam berupa *handset (handphone)* yang diberikan kepada tim penyelamat pada saat terjadinya bencana alam Tsunami di Aceh, penyediaan telepon gratis dan *call center* yang dapat digunakan oleh korban untuk mengabarkan kondisi keluarganya kepada sanak-saudara yang berada di luar kota.

Pada tahun 2005, Telkomsel memberikan bantuan infrastruktur dan beasiswa kepada sekolah-sekolah yang membutuhkan. Ditahun 2006, Telkomsel mengeluarkan *tagline* kegiatan TSP-nya dengan nama “Indonesia Sehat dan Santun”. “Indonesia Sehat dan Santun” ini menjadi tema kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel, dimana Telkomsel memfokuskan kegiatannya pada bidang kesehatan dan pendidikan.

Jika pada tahun 2006 Telkomsel membuat *tagline* kegiatan, maka pada tahun 2007, Telkomsel mendirikan *Community Care Group*. *Community Care Group* ini merupakan unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel. Kegiatan TSP yang dilakukan setelah *Community Care Group* terbentuk meliputi kegiatan Kampung Bebek Telkomsel yaitu pemberian dana bergulir kepada petani bebek di Bantul, Yogyakarta, Posko Peduli Banjir yaitu pelatihan para relawan banjir dengan konsep CBDRM (*Community Based Disaster Risk Management*) di empat wilayah penerima bantuan dan Aplikasi Pendidikan Berbasis IT yang merupakan bantuan Telkomsel

kepada dunia pendidikan berupa aplikasi pelajaran yang digunakan dalam proses belajar mengajar.

Dari kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan, terlihat bahwa pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel mengalami perubahan setiap tahunnya. Perubahan ini tentunya dilatarbelakangi oleh motivasi yang muncul dari pelaksanaan kegiatan TSP dari tahun ke tahun. Seperti yang diterangkan oleh Wahjosumidjo (1987) bahwa motivasi dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Secara internal, pengambil keputusan dapat mempengaruhi pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Adanya kepemilikan saham Telkom dan SingTel juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel. Selain itu, perkembangan pemahaman Telkomsel mengenai TSP juga dapat mempengaruhi perubahan pelaksanaan TSP yang dilakukan. Dengan kondisi ini, maka pertanyaan penelitian yang muncul adalah :

1. Apa motivasi dari pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel?
2. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan TSP Telkomsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui motivasi dari pelaksanaan kegiatan TSP oleh Telkomsel.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP oleh Telkomsel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bidang Ilmu Kesejahteraan Sosial khususnya Pekerja Sosial Industri mengenai pelaksanaan program TSP pada dunia usaha di Indonesia dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis atau penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) dalam memilih dan menerapkan program TSP dalam kegiatan bisnisnya.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

1.5.1.1 Pendekatan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi pelaksanaan kegiatan TSP oleh Telkomsel dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel. Terkait dengan tujuan penelitian tersebut, maka jawaban penelitian yang cocok harus berupa gambaran mengenai motivasi pelaksanaan kegiatan TSP dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel. Untuk mendapatkan gambaran mengenai motivasi pelaksanaan kegiatan TSP dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena pendekatan ini dapat dijadikan sebagai alat untuk mendapatkan pemahaman dan gambaran yang diinginkan oleh peneliti.

Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Denzin dan Lincoln (1987 dalam Moleong, 2006: 5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan menurut Jane Richie (Moleong, 2006: 6) penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya didalam dunia, dalam segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, metode yang biasa dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan penafsiran dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyelesaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informan. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak

penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2006).

1.5.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka, oleh karena itulah penelitian deskriptif lebih sistematis dan faktual dalam menggambarkan permasalahan dan situasi di lapangan (Moleong, 2004: 6). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif karena penelitian ini berusaha menggambarkan dan menjelaskan mengenai motivasi dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel.

1.5.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data yang dipilih dalam penelitian ini adalah PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Telkomsel merupakan operator selular terbesar di Indonesia, dengan komposisi kepemilikan saham 65% PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) dan 35% Singapore Telecommunication (SingTel Ltd) (www.telkomsel.com, 2009). Telkomsel menguasai pasar telekomunikasi di tanah air dengan jumlah pelanggan yang mencapai 65,3 juta dengan jumlah *Base Transceiver Service* (BTS) yang beroperasi sebanyak 27.000 di hampir 95% wilayah Indonesia.

Dengan adanya latar belakang ini, maka alasan pemilihan PT Telekomunikasi Selular sebagai tempat pengambilan data dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Telkomsel merupakan anak perusahaan PT Telkom, dimana PT Telkom memiliki Permen BUMN No. PER-05/MBU/2007 yang mengatur pelaksanaan program TSP BUMN sebagai GCC (*Good Corporate Citizen*)
- b. Terdapat kepemilikan saham SingTel, yang standar pelaporan pelaksanaan TSP-nya mengikuti standar ASX dan SGX yang menerapkan *good governance*

1.5.3 Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non probabilita dengan metode *purposive. Purposive (judgmental) sampling* merupakan tipe teknik pengambilan *sample* non probabilita dimana peneliti memilih unit penelitian yang dianggap dapat mewakili kondisi di lapangan berdasarkan pengetahuan peneliti (Babbie, 2004).

Untuk mendapatkan informasi mengenai motivasi pelaksanaan kegiatan TSP di Telkomsel, maka informan yang dipilih dalam penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Mengetahui kebijakan perusahaan mengenai pelaksanaan TSP di Telkomsel : *Manager Policy & Procedure Compliance*.
- b. Mengetahui mengenai pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel : *Koordinator Community Care Group, Staf Community Care Group, Manager External Communication, Manager Internal Communication*.

Policy & Procedure Compliance Departement merupakan departemen yang bertugas untuk membuat rancangan kebijakan perusahaan yang diputuskan dalam Keputusan Direksi (KD). Departemen ini memiliki 1 (satu) orang manager dan 1 (satu) orang staf. Dengan kondisi ini, maka yang dipilih untuk menjadi informan adalah *Manager Policy & Procedure Compliance*. Untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan TSP di Telkomsel, maka informan yang dipilih adalah informan yang mengetahui mengenai pelaksanaan TSP di Telkomsel. pelaksanaan TSP di Telkomsel dikoordinir oleh *Corporate Communication Division*. Divisi ini terdiri dari *External Corporate Communication Departement, Internal Coprorate Communication Departement* dan *Community Care Group*. *Internal Communication Departement* terdiri dari 1 (satu) orang manager dan 3 (tiga) orang staf. Sedangkan untuk *External Communication Departement* terdiri dari 1 (satu) orang manager dan 3 (tiga) orang staf. Untuk itu, informan yang dipilih adalah *Manager Internal Communication* dan *Manager External Communication*. Selain *Manager Internal Communication* dan *Manager External Communication*, informan lain yang dipilih adalah *Community Care Group* yang

terdiri dari 1 (satu) orang koordinator dan 1 (satu) orang staf. Untuk *Community Care Group*, yang dijadikan informan adalah Koordinator *Community Care Group* dan staf *Community Care Group*.

Pemilihan *Manager Internal Communication* dan *Manager External Communication* sebagai informan, dikarenakan *Manager Internal Communication* merupakan penanggungjawab kegiatan TSP yang dilakukan oleh Telkomsel sebelum dibentuk *Community Care Group*. Sedangkan *Manager External Communication* adalah penanggungjawab publikasi kegiatan perusahaan termasuk kegiatan TSP. Sedangkan informan yang dipilih dari *Community Care Group* adalah 1 (satu) orang koordinator dan 1 (satu) orang staf yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel. Sehingga informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari *Manager Policy & Procedure Compliance*, *Manager Internal Communication*, *Manager External Communication*, *Koordinator Community Care Group*, dan *Staf Community Care Group* dengan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang.

Untuk mempermudah pemilihan informan, maka perlu dibuat *theoretical sampling*, yang berisikan informan yang akan diwawancarai dan informasi terkait yang akan ditanyakan. Adapun *theoretical sampling* tersebut digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 *Theoretical Sampling*

No	Informasi yang ingin didapatkan	Informan	Jumlah Informan
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan yang mengatur pelaksanaan TSP Telkomsel • Poin yang diatur dalam kebijakan pelaksanaan TSP • Faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan kebijakan pelaksanaan TSP 	<i>Manager Policy and Procedure Compliance</i>	1 orang
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementasi kegiatan TSP Telkomsel • Proses <i>breakdown</i> kebijakan TSP untuk diimplementasikan/ penyusunan konsep TSP • Proses <i>approval</i> kegiatan TSP 	<i>Community Care Group,</i> <i>Manager External Communication,</i> <i>Manager Internal Communication</i>	2 orang 1 orang 1 orang

Sumber: diolah peneliti

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mendapatkan data sekunder. Data sekunder adalah data pendukung dan untuk memperkuat data primer. Alston dan Bowles (1998: 66) menyatakan bahwa studi literatur membantu peneliti untuk memperoleh pengetahuan yang sudah ada

sebelumnya mengenai permasalahan yang akan diteliti, untuk mengetahui bagaimana penelitian yang akan dilakukan berbeda dari penelitian yang sudah ada sebelumnya dan menambah penelitian terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, serta memungkinkan peneliti untuk mengkonseptualisasikan kerangka pemikirannya.

Studi literatur dilakukan terhadap berbagai jenis buku, penelitian dan berbagai dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Studi literatur ini dilakukan untuk melihat pemahaman dan penerapan kegiatan TSP yang dilakukan oleh dunia usaha pada umumnya.

2. Wawancara

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi 2 (dua), yaitu wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering disebut wawancara mendalam (*in-depth interview*) (Mulyana, 2002: 180). Wawancara mendalam mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. Wawancara mendalam bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara (Mulyana, 2002: 181).

Wawancara dilakukan secara mendalam terhadap informan yang memiliki pengetahuan mengenai program TSP yang dijalankan oleh Telkomsel. Wawancara dilakukan sampai informasi yang didapat mencapai kadar jenuh. Atau dengan kata lain, pernyataan-pernyataan narasumber akhirnya berulang, bahkan dengan pernyataan berbeda yang diajukan oleh peneliti.

1.5.5 Teknik Analisa Data

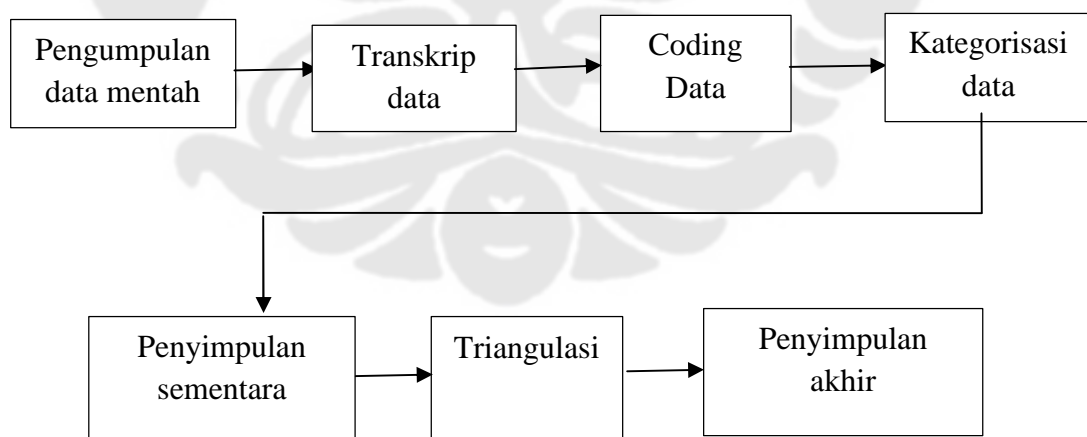
Analisa data dapat didefinisikan sebagai sebuah upaya mencari pola dalam data, setelah pola tersebut ditemukan, maka dapat diinterpretasikan kedalam teori

sosial atau latar belakang dimana pola tersebut muncul (Irawan: 2006: 76). Tahapan analisa data penelitian ini dimulai dengan *coding* data. *Coding* data merupakan sebuah upaya untuk mengurangi kumpulan data mentah menjadi lebih teratur dan memudahkan melihat data-data yang memiliki keterkaitan.

Data mentah yang telah dikumpulkan kemudian diorganisasikan kedalam beberapa kategori konseptual dan membentuk konsep atau tema yang digunakan untuk menganalisa data. Kategori konseptual ini ditentukan berdasarkan tujuan penelitian yang dibahas dengan menggunakan konsep yang terdapat di kerangka pemikiran.

Setelah data dikategorisasikan, maka yang dilakukan kemudian adalah menarik kesimpulan sementara berdasarkan data murni bukan campuran antara penafsiran dan analisa penelitian. Penarikan kesimpulan akhir dilakukan setelah dilakukan triangulasi dan analisa terhadap temuan lapangan. Hasil analisa dijelaskan pada Bab Temuan Lapangan dan Analisa.

Secara lebih sederhana, alur analisa data penelitian ini dapat digambarkan pada bagan di bawah ini:



Gambar 1.1 Proses Analisa Data

Sumber: Irawan, 2006

1.5.6 Teknik Untuk Meningkatkan Kualitas Penelitian

Pengumpulan data penelitian kualitatif yang berhubungan langsung dengan informan, dapat menimbulkan bias penelitian salah satunya adalah subjektivitas peneliti. Untuk menghindari terjadinya hal tersebut, perlu dilakukan teknik untuk meningkatkan kualitas penelitian (*truthworthiness*). Teknik *truthworthiness* yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dari sesuatu yang lain (Moleong, 2007). Sedangkan menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian Kualitatif (Patton, 1987:331). Untuk mendapatkan keabsahan data penelitian, maka yang dilakukan adalah mengkaji pernyataan dari informan untuk kemudian disesuaikan dengan dokumen/peraturan yang berlaku.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini tersusun atas lima bab, dengan urutan sebagai berikut :

Bab 1. Pendahuluan

Bab ini memberikan gambaran mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, lokasi pengumpulan data, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik untuk meningkatkan kualitas data, dan sistematika penulisan.

Bab 2. Perkembangan Konsep TSP, Definisi TSP, Manfaat TSP, Alasan dan Motivasi Pelaksanaan TSP di Indonesia dan Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan TSP di Indonesia

Bab ini merangkum bahan bacaan serta literatur yang menjadi kerangka pemikiran penelitian yang digunakan untuk menganalisa mengenai motivasi tanggungjawab sosial perusahaan. Adapun konsep-konsep yang digunakan adalah perkembangan konsep TSP, Definisi TSP, Manfaat TSP, Alasan dan Motivasi

Pelaksanaan TSP di Indonesia serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Indonesia.

Bab 3. Gambaran Umum Telkomsel dan *Community Care Group*

Bab ini memuat gambaran umum organisasi yaitu Telkomsel yang meliputi latar belakang lahirnya Telkomsel, bidang usaha Telkomsel, slogan, visi, misi Telkomsel, budaya Telkomsel, stuktur Telkomsel dan *Community Care Group* sebagai unit kerja yang bertanggungjawab melaksanakan kegiatan TSP di Telkomsel.

Bab 4. Motivasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan

Bab ini menyajikan temuan lapangan mengenai motivasi tanggungjawab sosial yang dilakukan oleh Telkomsel dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan TSP di Telkomsel. Analisa dilakukan dengan menggunakan konsep yang terdapat pada Bab 2.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang ditujukan oleh peneliti kepada pihak terkait dengan penelitian ini berdasarkan hasil penelitian.