

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan organisasi atau perusahaan serta badan hukum di Indonesia yang sangat pesat saat ini tidak terlepas dari baiknya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi ataupun perusahaan. Unsur sumber daya manusia adalah salah satu faktor penentu baik atau tidaknya kinerja dari perusahaan, berbagai unsur lainnya seperti pemasaran, operasi dan keuangan. Di sisi lain jika tidak ada sumber daya manusia yang handal maka akan sulit bagi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Di era reformasi serta demokrasi sekarang ini, perusahaan-perusahaan tidak dapat mengabaikan begitu saja etika atau nilai-nilai moral serta hak asasi manusia. Perusahaan dituntut untuk ikut serta dalam memperhatikan nilai-nilai ketertiban, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat ataupun karyawan dalam perusahaannya serta menjaga kelangsungan lingkungan hidup dengan menghindari hal-hal yang dimungkinkannya menimbulkan kerusakan lingkungan hidup demi kesejahteraan bersama.

Pentingnya sebuah hubungan timbal balik dalam sebuah rantai kehidupan dalam organisasi atau perusahaan menjadi sorotan baru-baru ini. Banyak perusahaan yang menelantarkan karyawannya, mem-PHK dengan sepihak tanpa alasan yang jelas terlebih disituasi seperti sekarang ini ditengah Covid-19 banyak perusahaan yang mengangkat isu tersebut untuk

dijadikan sebagai strategi guna mengurangi banyak karyawannya padahal disatu sisi mereka dalam keadaan baik-baik saja performanya sehingga hal tersebut sangat merugikan banyak pihak kemudian karyawan kontrak yang tidak kunjung diangkat menjadi karyawan tetap, ketidaksesuaian upah yang diberikan, tidak adanya fasilitas penunjang untuk karyawan dan kasus lainnya menjadi fenomena menarik yang dapat dijadikan sebagai bahan memperkuat keilmuan untuk melakukan penelitian di perusahaan.

Terlebih lingkupnya adalah perusahaan besar yang mana didalamnya terdapat karyawan sebagai motorik dan juga pihak yang memiliki kepentingan terkait profitabilitas. Dalam sebuah perusahaan sangat diharapkan adanya hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain, tujuannya adalah meningkatkan taraf kualitas hidup dari berbagai pihak yang terlibat.

Tuntutan dan kondisi ideal yang diuraikan di atas pada kenyataannya masih harus lebih dapat dirasakan dan semestinya harus diperjuangkan, mengingat masih banyaknya fakta yang menunjukkan ketidaksesuaian pada hal-hal tertentu. Adanya ketidak harmonisan antara pihak perusahaan dengan masyarakat ataupun antara pihak perusahaan dengan lingkungannya dalam artian dengan karyawannya sendiri adalah bukti nyata. Perusahaan yang berorientasi pada *profit oriented* acapkali mengabaikan prinsip *Corporate Social Responsibility* (CSR). CSR dalam konsep yang dikemukakan oleh Jhon Elkington (1997) meliputi *Profit, Planet, and People*. *People* mengacu pada aspek kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan manusia baik internal ataupun eksternal perusahaan,

khususnya pada tanggung jawab utamanya yaitu kepada karyawan, konsumen dan masyarakat. Kemudian aspek *Profit* yaitu kewajiban perusahaan untuk dapat memaksimalkan keuntungan ekonomi untuk melakukan pengembangan dirinya sendiri. Sedangkan *Planet* yaitu bagaimana perusahaan memiliki rasa kepedulian terhadap lingkungan hidup dan keberlanjutan keberagaman hayati yang ada di bumi.

Terkait dengan CSR, pemerintah Indonesia telah meminta perusahaan swasta ataupun perusahaan yang ada di Indonesia secara khusus sebagai wujud pertanggungjawaban atas dampak negatif yang ditimbulkan untuk menyelenggarakan program *Corporate Social Responsibility* atau biasa dikenal CSR. CSR yang merupakan suatu bentuk komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama *stakeholder* terkait, terutama adalah masyarakat di sekeliling di mana perusahaan tersebut berada juga karyawan yang didalamnya. Peran CSR semakin penting dalam mendorong semakin luasnya tanggung jawab sosial korporat bagi terciptanya keseimbangan pembangunan baik ekonomi, sosial maupun lingkungan.

Secara perlahan perusahaan di Indonesia mulai mengerti arti penting dari diterapkannya *Corporate Social Responsibility* (CSR). Perusahaan harus memahami bahwa *Corporate Social Responsibility* (CSR) perlu diupayakan di lingkungan internal dan eksternal perusahaan. Di lingkup internal perusahaan, implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) bisa disalurkan dengan menerapkan kenyamanan bagi karyawan untuk bekerja, lingkungan kerja yang sesuai, pemberian jaminan sosial yang tepat,

dan keamanan dalam bekerja. Di lingkup eksternal perusahaan, CSR dapat disalurkan melalui peningkatan aspek sosial dan ekonomi sekitar perusahaan, serta mengajak stakeholder yang terkait maupun masyarakat untuk memulai bisnis yang berwawasan lingkungan. Inti dari perilaku bisnis yang bertanggung jawab secara sosial adalah bahwa perusahaan harus menyeimbangkan tindakan strategis untuk menguntungkan pemegang saham dengan kewajiban menjadi warga perusahaan yang baik dalam hal ini adalah karyawan. Kemudian manajer perusahaan harus menunjukkan kesadaran sosial dalam menjalankan bisnis dan secara khusus mempertimbangkan bagaimana keputusan manajemen dan tindakan perusahaan mempengaruhi kesejahteraan karyawan, komunitas lokal, lingkungan, dan masyarakat luas. Artinya adalah terdapat 2 CSR menurut Thompson (2016) yaitu tindakan perusahaan untuk dapat mensejahterakan warga internal perusahaan dalam hal ini adalah karyawan dan juga masyarakat dan komunitas lokal. Bertindak dengan cara yang bertanggung jawab secara sosial dengan demikian mencakup lebih dari sekadar berpartisipasi dalam proyek layanan masyarakat dan menyumbangkan uang untuk amal dan tujuan berharga lainnya. Menunjukkan tanggung jawab sosial juga memerlukan tindakan yang harus mendapatkan kepercayaan dan rasa hormat dari semua pemangku kepentingan — beroperasi dengan cara yang terhormat dan etis, berusaha menjadikan perusahaan tempat yang bagus untuk bekerja, menunjukkan rasa hormat yang tulus terhadap lingkungan, dan mencoba membuat perbedaan dalam perbaikan masyarakat. Menurut *Trinidad and Tobacco Bureau of Standard (TTBS)*

menyimpulkan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) terkait dengan nilai dan standard yang berkenaan dengan beroperasinya suatu perusahaan. *Cosporate Social Responsibility* (CSR) diartikan sebagai komitmen usaha untuk bertindak secara etis, beroperasi secara legal dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi, bersamaan dengan peningkatan kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya, komunitas lokal dan masyarakat secara lebih luas. Bowen pada tahun 1953 dalam sebuah karya seminarnya mengenai tanggung jawab sosial pengusaha yang dikutip oleh Untung pada tahun (2014) pada bukunya yang berjudul *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam *Good Corporate Governance* (GCG) yang bunyinya “*it refers to the obligation of businessman to pursue those policies, to make those decisions, or to follow those lines of action which r desirable in term of the objectives and values of our society.*” Bahwa tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan penerapan *Cosporate Social Responsibility* (CSR) adalah murni sebagai bentuk kewajiban yang didasari rasa kepedulian pengusaha terhadap masyarakat.

Selanjutnya Carroll (1979) menjelaskan bahwa tanggung jawab sosial bisnis ternyata mencakup ekspektasi ekonomi, hukum, etika, dan kebijaksanaan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap internal perusahaan. Namun dalam penelitian ini hanya difokuskan terhadap 3 aspek komponen atau dimensi CSR tersebut yaitu:

1. *Legal Responsibilities*

Tanggung jawab legal. Kata kuncinya adalah *obey the law*. Perusahaan harus taat hukum. Pada dasarnya dalam proses mencari laba, perusahaan tidak boleh melanggar kebijakan dan hukum yang ditetapkan Pemerintah.

2. *Ethical Responsibilities; and*

Tanggung jawab etis. Kata kuncinya adalah *be ethical*. Perusahaan memiliki kewajiban untuk menjalankan praktek bisnis yang baik benar, adil, dan fair. Norma-norma masyarakat perlu menjadi rujukan bagi pelaku organisasi perusahaan.

3. *Discretionary/Philanthropic Responsibilities*

Tanggung jawab filantropis. Kata kuncinya adalah *be a good citizen*. Selain perusahaan harus memperoleh laba, taat hukum, dan berperilaku etis, perusahaan juga dituntut untuk dapat memberi kontribusi yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat maupun internal dari perusahaan itu sendiri. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan bersama.

Pada dasarnya penerapan program CSR memiliki dua segmentasi yang dituju, yaitu terhadap eksternal perusahaan dan internal perusahaan. CSR eksternal yang dilakukan oleh perusahaan memiliki jangkauan yang begitu luas, meliputi aspek terbesarnya yakni kemasyarakatan. Sedangkan fokus dari penelitian ini adalah tertuju pada dampak yang ditimbulkan penerapan CSR internal terhadap karyawan diperusahaan. CSR internal memiliki banyak maksud dan tujuan salah satunya adalah agar citra

perusahaan dihadapan karyawan dan *stakeholder* menjadi baik, baiknya citra perusahaan dihadapan karyawan maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang merasa bahwa perusahaan memiliki peranan penting dalam menyelesaikan permasalahan sosial yang kerap dialami oleh para karyawan dikehidupan bermasyarakat akan baiknya kinerjanya dan pada akhirnya berdampak baik pula terhadap kinerja perusahaan. Namun kondisi saat ini perusahaan-perusahaan cenderung mengalami penurunan kinerja, hal tersebut sering disebabkan oleh kegagalan manajemen dalam mengelola karyawannya dengan baik. Oleh sebab itu perlu dikaji faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Dessler (2015) kinerja karyawan merupakan sebuah nilai ukuran yang dilakukan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam kurun waktu tertentu. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, hendaknya manajemen mengetahui apa saja kebutuhan karyawannya. Hal-hal tersebut berguna untuk memberikan kesan kepada karyawan bahwa mereka diperhatikan oleh perusahaan sehingga akan ikut ambil andil dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu strategi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja dari karyawannya adalah dengan penerapan program *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentunya karyawan tersebut puas terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan tingkat efeksi positif atau perasaan positif seorang pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu. (Steve M.Jex, 2002 dalam Sinambela, 2019). Kepuasan kerja dari seorang karyawan merupakan hal penting yang harus dimiliki setiap pegawai yang bekerja diperusahaan, dimana pegawai tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan mereka akan bekerja dengan penuh gairah serta bersungguh-sungguh sehingga kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan akan meningkat dan pada akhirnya target yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Program *Cosporate Social Responsibility* (CSR) pada perusahaan khususnya tanggung jawab internal parusahaan terhadap karyawan masih banyak minyisakan keraguan dikalangan peneliti saat ini. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Cosporate Social Responsibility* (CSR) dapat mempengaruhi karyawan terlebih kepada kinerja serta kepuasan dari karyawan itu sendiri. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Heryani Titin (2013) bahwa pelaksanaan program *Cosporate Social Responsibility* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Sun & Yu (2015) menyatakan bahwa penerapan program CSR berpegaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan biaya perusahaan. Hasil yang sama dilaporkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Miftahulfallah dkk (2018) menyatakan bahwa pelaksanaan program CSR memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhdap kepuasan kerja karyawan. Menurut Hanafi dan Yohana (2017) dalam sebuah penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Motivasi, dan Lingkungan kerja, terhadap Kinerja

Karyawan, dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi pada PT BNI *lifeinsurance*". Menunjukkan bahwa kepuasan kerja ternyata dapat memediasi hubungan antara motivasi terhadap kinerja karyawan.

Namun tidak semua hasil penelitian menunjukkan hasil yang positif terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang negatif, dan bahkan pelaksanaan program CSR hanya dijadikan sebagai ajang pencitraan perusahaan untuk mempercantik *image* perusahaan dimata *stakeholder*. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk (2018) yang berjudul "Pengaruh CSR Internal Dan CSR Eksternal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Pt Phapros, Tbk)." yang hasilnya menunjukkan bahwa penerapan CSR Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun penerapan CSR Eksternal berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil yang serupa juga dilakukan oleh Heryani dan Zunaidah (2013) yang berjudul "Analisis Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility (diversity & employee support)* terhadap kinerja karyawan (studi kasus PT. Batu Rona Adimulya)." Yang menyatakan bahwa secara parsial variabel *diversity* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Baturona Adimulya, sedangkan *employee support* memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Baturona Adimulya. Hasil yang positif dan negatif menunjukkan bahwa *Cosporate Social Responsibility (CSR)* banyak memiliki faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian yang dilakukan oleh Heryani dan Zunaidah (2013) mendasari dilakukannya penelitian mengenai penerapan program CSR ini

sehingga dapat disebut dengan penelitian modifikasi. Adapun perbedaan dari penelitian ini dan penelitian sebelumnya yang terletak pada objeknya. Objek pada penelitian sebelumnya adalah PT. Batu Rona Adimulya sedangkan di penelitian ini adalah karyawan di PT. Umat Mandiri Berkemajuan (UMB). Perbedaan kedua ada pada jumlah variabel yang diujikan, variabel penelitian sebelumnya mengujikan pengaruh *Corporate Social Responsibility (diversity & employee support)* dengan kinerja karyawan, sedangkan di penelitian ini akan menambahkan satu variabel yaitu kepuasan kerja yang akan memediasi hubungan antara *Corporate Social Responsibility (CSR)* dengan kinerja karyawan. Terakhir pada dimensi CSR itu sendiri, dalam penelitian sebelumnya menggunakan dimensi *diversity & employee support* dan dalam penelitian yang akan dilakukan ini akan menggunakan keseluruhan dimensi.

Maka dari itu dengan banyaknya simpang siur mengenai hasil dan juga banyaknya dilema yang terjadi terkait pengaruh yang ditimbulkan dari pelaksanaan program *Cosporate Social Responsibility (CSR)* yang diterapkan oleh perusahaan di Indonesia, yang mana penulis ingin memodifikasi penelitian terdahulu serta mengembangkan pemikiran terkait dengan penerapan program CSR yang memiliki pengaruh terhadap internal perusahaan, sehingga dalam kesempatan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Penerapan Program *Cosporate Social Responsibility (CSR)* Internal Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening"**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan sebelumnya maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bentuk apresiasi perusahaan terhadap kinerja dari karyawannya yang sangat baik, terlaksananya program CSR menjadi sebuah strategi untuk dapat mempertahankan kinerja perusahaan dengan kualitas SDM yang dimilikinya. Akibat penerapan program CSR yang baik serta dapat diterima oleh karyawannya, pelaksanaan program tersebut menjadi sebuah hal yang ditunggu-tunggu oleh karyawan setiap waktu pelaksanaannya, indikasi tersebut yaitu momen ditunggunya program CSR oleh sang karyawan menjadi sebuah bentuk rasa kepuasan karyawan terhadap program CSR yang sebelumnya terlaksana dengan baik, yang dapat diterima karyawan, dan sangat berpengaruh terhadap karyawan tersebut. sehingga bentuk rasa puas yang ditunjukkan karyawan adalah sebuah bentuk keberhasilan perusahaan menjalankan program CSR dengan baik. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin memecahkan permasalahan berikut :

Apakah penerapan program *Cosporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh secara langsung positif terhadap kepuasan kerja karyawan ?

2. Penerapan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang ditujukan untuk internal perusahaan yaitu kepada karyawan dari perusahaan itu sendiri memiliki dampak yang sangat signifikan

terhadap perusahaan sehingga kinerja dari perusahaan untuk memaksimalkan keuntungan dapat tercapai dengan baik, berkat kualitas, serta kinerja yang baik dari karyawannya. Misalnya penerapan program CSR Beasiswa yang terlaksana dengan baik, yang ditujukan untuk anak dari karyawan yang membuat prasaan simpatik dari karyawan terhadap perusahaan atas rasa kepedulian serta tanggung jawab yang ditujukan perusahaan terhadap karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan karyawan tersebut, sehingga kepedulian yang ditunjukkan oleh perusahaan mendapat respon positif dari karyawan sebagai bentuk balas budi atas perhatian tersebut karyawan bertekad untuk bekerja lebih baik lagi, meningkatkan kualitasnya, kuantitas produksi yang dihasilkan, ketepatan waktu kerjanya, serta kinerjanya oleh karena itu disini timbal balik antara perusahaan dengan karyawan dapat terjalin dengan baik dan saling menguntungkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin memecahkan permasalahan berikut :

Apakah penerapan program *Cosporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh secara langsung positif terhadap kinerja karyawan ?

3. Rasa puas yang dirasakan oleh karyawan atas rasa kepedulian perusahaan terhadap dirinya melalui pelaksanaan program CSR, sehingga program CSR tersebut amat sangat dinanti oleh karyawan, mengantarkan rasa puas tersebut kepada rasa keinginan karyawan untuk dapat membalas apresiasi yang di berikan perusahaan terhadap dirinya melalui peningkatan kinerja karyawan diperusahaan, dengan peningkatan kualitas kerjanya, kuantitas, waktu yang dihasilkan untuk

memproduksi produk. membuat perusahaan diuntungkan akan hal tersebut dan melaksana program CSR Kembali di waktu yang akan datang. sehingga keduanya saling diuntungkan, karyawan merasa puas atas perhatian perusahaan melalui suksesnya program CSR sehingga ingin bekerja lebih baik lagi dan perusahaan diuntungkan dengan meningkatnya profit yang dihasilkan dari kinerja karyawan yang semakin baik. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin memecahkan permasalahan berikut :

Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan ?

4. Bentuk kepedulian serta timbal balik atas jasa karyawan terhadap perusahaan, penerapan program CSR adalah yang dinanti, sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap karyawannya. penerapan program CSR yang baik sangat dinanti oleh karyawannya, karena memang sebelumnya sudah terlaksana dengan baik dan dampaknya sangat dirasakan oleh karyawan sehingga baiknya pelaksanaan program CSR sebelumnya membuat karyawan merasa puas atas perhatian yang diberikan perusahaan terhadap dirinya melalui pelaksanaan program CSR tersebut, Kepuasan kerja dirasakan karyawan akibat dari baiknya pelaksanaan program CSR mengantarkan mindset karyawan untuk dapat bekerja lebih baik lagi dengan meningkatkan kualitas kerjanya, kuantitas yang dihasilkan, ketepatan waktu dalam memproduksi barang, dengan harapan diwaktu yang akan datang karyawan dapat merasakan dan menikmati kembali pelaksanaan program CSR yang

dinanti tersebut. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin memecahkan permasalahan berikut :

Apakah penerapan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh secara tidak langsung positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel Intervening ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi maksud serta tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan.
4. Untuk menganalisis pengaruh program *Corporate Social Responsibility* (CSR) secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel Intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk Perguruan Tinggi

1. Diharapkan juga dapat menjadi bahan referensi yang dapat menjadi bahan penelitian atau sebagai bahan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang, khususnya kaitannya dengan penerapan program CSR yang dilakukan oleh perusahaan

b. Untuk perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk bahan pertimbangan dan evaluasi bagi perusahaan terkait penerapan program CSR dalam meningkatkan kepuasan kerja sehingga dapat mengangkat kinerja karyawan serta membentuk citra positif perusahaan dimata karyawannya.