

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Mandiri

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Mei 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia — dilebur menjadi Bank Mandiri. Masing-masing dari keempat legacy banks memainkan peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Segera setelah merger, Bank Mandiri melaksanakan proses konsolidasi secara menyeluruh. Pada saat itu, kami menutup 194 kantor cabang yang saling berdekatan dan rasionalisasi jumlah karyawan dari jumlah gabungan 26.600 menjadi 17.620. Brand Bank Mandiri diimplementasikan ke semua jaringan dan seluruh kegiatan periklanan dan promosi lainnya. Selain itu, Bank Mandiri berhasil mengimplementasikan *core banking system* baru yang terintegrasi menggantikan *core banking system legacy* yang terpisah.

Semenjak didirikan, kinerja Bank Mandiri terus meningkat terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp 1,18 Triliun di tahun 2000 hingga mencapai Rp 5,3 Triliun di tahun 2004. Selain itu, Bank Mandiri juga mencatat prestasi penting dengan melakukan penawaran saham perdana pada 14 Juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 Milliar lembar saham. Pada tahun 2005 Bank Mandiri mengalami permasalahan yang mengakibatkan menumnnnya kinerja bank. Salah satunya adalah dengan meningkatnya kredit bermasalah, tercermin dari rasio *Non Performing*

Loan (NPL) net konsolidasi yang meningkat dari 1,60% di tahun 2004 menjadi 15,34% di tahun 2005. Hal ini secara langsung berdampak pada penurunan laba Bank Mandiri secara signifikan dari sebelumnya sebesar Rp 5,3 Triliun di tahun 2004, menjadi Rp 603 Miliar di tahun 2005 atau mengalami penurunan sebesar sekitar 80%. Dari sisi kepercayaan investor di bursa, harga saham Bank Mandiri juga mengalami penurunan dari Rp 2.050 pada Januari 2005 hingga ke level Rp 1.110 pada November 2005. Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri, dimana Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi Bank yang unggul di regional atau menjadi *Regional Champion*. Bank Mandiri mencanangkan program Transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu :

1. Implementasi budaya, melalui restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan ulang sistem penilaian berbasis kinerja, pengembangan leadership dan talent, serta penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis.
2. Pengendalian *Non Performing Loan* secara agresif, dimana Bank Mandiri focus pada penanganan kredit macet dan memperkuat risk management sistem.
3. Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen.
4. Pengembangan dan pengelolaan program aliansi antar Direktorat atau *Business Unit* dalam rangka optimalisasi layanan kepada nasabah, serta untuk lebih menggali potensi bisnis nasabah-nasabah eksisting maupun *value chain* dari nasabah-nasabah dimaksud.

Untuk dapat meraih aspirasinya menjadi *Regional Champion Bank*, Bank Mandiri melakukan transformasi secara bertahap melalui 3 (tiga) fase:

1. Fase pertama "*Back on Track*" (2006 - 2007), yakni fokus untuk membenahi dan membangun dasar-dasar pertumbuhan Bank Mandiri di masa datang;

2. Fase kedua "*Outperform the Market*" (2008-2009), yakni fokus pada pertumbuhan bisnis Bank Mandiri agar dapat tumbuh signifikan di seluruh segmen dan memiliki profitabilitas diatas rata-rata pasar;
3. Fase ketiga "*Shaping the End Game*" (2010), yakni fase dimana Bank Mandiri dapat memiliki peranan aktif dalam proses konsolidasi sektor Perbankan Indonesia.

Proses transformasi yang telah dijalankan Bank Mandiri sejak tahun 2005 hingga tahun 2010 secara konsisten berhasil meningkatkan kinerja Bank Mandiri, tercermin dari peningkatan berbagai parameter finansial.

Bank Mandiri juga berhasil mencatat sejarah dalam peningkatan kualitas layanan. Selama empat tahun berturut-turut pada tahun 2007, 2008, 2009 dan 2010, Bank Mandiri berhasil menempati posisi sebagai *service leader* perbankan nasional berdasarkan *survey Marketing Research Indonesia* (MRI) dengan menempati urutan pertama pelayanan prima. Selain itu, Bank Mandiri juga mendapat apresiasi dari berbagai pihak dalam hal penerapan *Good Corporate Governance*.

Bank Mandiri saat ini sedang dalam tahap pelaksanaan transformasi lanjutan tahun 2010-2014 dimana Bank Mandiri telah melakukan revitalisasi visinya untuk "Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif. Dengan visi tersebut Bank Mandiri mencanangkan untuk mencapai *milestone* keuangan di tahun 2014, yaitu nilai kapitalisasi pasar mencapai di atas Rp. 225 Triliun dengan pangsa pasar pendapatan mendekati 16%, ROA mencapai kisaran 2,5% dan ROE mendekati 25%, namun tetap menjaga kualitas asset yang direfleksikan dari rasio NPL gross di bawah 4%. Pada tahun 2014, Bank Mandiri ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, Bank Mandiri mentargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di regional.

Untuk mewujudkan visi tersebut, transformasi bisnis di Bank Mandiri tahun 2010-2014 akan difokuskan pada 3 (tiga) area bisnis yaitu:

1. *Wholesale transaction*: Bank Mandiri akan memperkuat leadership-nya dengan menawarkan solusi transaksi keuangan yang komprehensif dan membangun hubungan yang holistik melayani institusi corporate & commercial di Indonesia.
2. *Retail deposit & payment*: Bank Mandiri memiliki aspirasi untuk menjadi bank pilihan nasabah di bidang retail deposit dengan menyediakan pengalaman perbankan yang unik dan unggul bagi para nasabahnya. *Retail financing*: Bank Mandiri memiliki aspirasi untuk meraih posisi nomor 1 atau 2 dalam segmen pembiayaan ritel, terutama untuk memenangkan persaingan di bisnis kredit perumahan, personal loan, dan kartu kredit serta menjadi salah satu pemain utama di micro banking.

Ketiga area fokus tersebut didukung dengan penguatan organisasi dan peningkatan infrastruktur (cabang, IT, operation, *risk management*) untuk memberikan solusi layanan terpadu. Disamping itu, Bank Mandiri memiliki dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, teknologi yang selalu update, penerapan manajemen risiko dalam menjalankan bisnis secara prudent dan penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* yang telah teruji.

Bank Mandiri Kota Gunungsitoli hadir dan mulai beroperasi di Kota Gunungsitoli sekitar tahun 2013, dimana Bank Mandiri Kota Gunungsitoli beralamat di Jalan Diponegoro Nomor 158 Pasar Gunungsitoli Kecamatan Gunungsitoli.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri

A. Visi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

B. Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- b. Mengembangkan sumber daya manusia professional
- c. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- d. Melaksanakan manajemen terbuka
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Kami berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Kami ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerjasama tim yang terbaik.

Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, kami mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan timbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.

Bentuk program tanggung jawab sosial Bank Mandiri yaitu Bank Mandiri mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat Indonesia serta memberikan solusi permasalahan sosial, pendidikan, dan lingkungan dengan Spirit Memakmurkan Negeri. Dengan melaksanakan beberapa program.

Seluruh program-program kegiatan yang telah direncanakan dan direalisasikan oleh Bank Mandiri sangat bermanfaat bagi masyarakat. Seperti yang telah kita ketahui bahwa sebelum ada program tanggung jawab sosial oleh Bank Mandiri kegiatan masyarakat sangat terkendala dalam segi pendanaan, masyarakat tidak memiliki keahlian serta program UMKM masyarakat tidak memiliki dukungan. Sehingga masyarakat hanya dapat mengerahkan kemampuan sendiri dalam mewujudkan kegiatan yang akan diselenggarakan.

4.2 Pembahasan

Pada tahap analisa ini peneliti akan menyampaikan hasil observasi dan penelitian lapangan. Analisa data yang akan dilakukan dengan metode deskriptif, dimana peneliti akan menyampaikan hasil penelitian dalam bentuk naratif, gambar maupun tabel.

4.2.1 Wawancara

Wawancara yang telah dilakukan merupakan komunikasi pribadi yang dikutip secara internal kepada informan pada penelitian ini. Pada tahap ini peneliti akan menyajikan data hasil wawancara terhadap informan pada Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Dalam penyajian data penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teks yang bersifat naratif.

Program implementasi tanggung jawab sosial Bank Mandiri Kota Gunungsitoli merupakan kegiatan dalam mendukung perekonomian masyarakat. Tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* merupakan bentuk kepedulian yang diberikan oleh pihak bank tampak dari komitmen mereka dalam mempertanggung jawabkan setiap dampak dari aktivitas usaha khususnya di bidang ekonomi, lingkungan dan sosial.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terkait bentuk dan jenis tanggung jawab sosial yang dilaksanakan. Pegawai yang bertugas sebagai *Sales Generals Konsumtif*, *Sales Generals Produktif* dan Admin Bantuan Sosial pegawai Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yaitu Petrus Zalukhu, Yatieli dan Siti Berlian Lase, mengatakan bahwa:

“Bentuk tanggung jawab sosial Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan melaksanakan prinsip-prinsip pertumbuhan berkelanjutan yang mengedepankan kepedulian pada pemberdayaan ekonomi, pendidikan, sosial dan kemanusiaan. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 08 September 2023”.

Bank Mandiri Gunungsitoli meyakini bahwa perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan menjalankan praktek bisnis yang etis dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, Bank Mandiri Kota Gunungsitoli menempatkan kegiatan tanggung jawab sosial berupaya untuk memaksimalkan kinerja ekonomi untuk memberikan kontribusi yang maksimal dalam aspek sosial dan ekonomi. Program tanggung jawab sosial disusun berdasarkan perencanaan yang matang, yang bertanggung jawab serta terkonsep dengan mengacu pada kebijakan Bank Mandiri.

Sebagai strategi yang dilaksanakan agar dalam menyusun rencana program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* tepat sasaran dan tepat guna, pelaksanaan program tanggung jawab sosial didasarkan dari hasil survey serta pemetaan kondisi lingkungan dan kebutuhan masyarakat sekitar. Selanjutnya, program yang telah disusun itu dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat secara aktif dengan mekanisme melakukan kemitraan dengan pemerintah. Agar program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* terealisasi dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal, maka metode pelaksanaan program disesuaikan dengan kondisi masing-masing wilayah, dan dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait, utamanya pemerintah setempat serta para pihak yang terlibat langsung.

Bentuk pertanggung jawaban sosial yang dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli merupakan suatu bentuk komunikasi bank dan pemerintah. Dimana bank memberikan perhatian pada pengaruh sosial dan lingkungan yang ditimbulkan oleh bank. Bentuk tanggung jawab sosial Bank Mandiri Kota Gunungsitoli tidak hanya dalam bentuk fisik maupun barang melainkan keuangan (*financial*) masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan 02, tanggal 11 September 2023, mengatakan bahwa:

“Pemilihan bentuk CSR kepada masyarakat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dimana beberapa wilayah mungkin membutuhkan bantuan berupa pembangunan

gedung, pembinaan keterampilan, dan lain sebagainya. Sedangkan di wilayah lain mungkin membutuhkan dukungan dana dari Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Informan 02, Komunikasi Pribadi, 11 September 2023”.

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab sosial merupakan suatu bagian yang tidak terlepas dari Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Bank Mandiri Kota Gunungsitoli juga telah berkomitmen membantu pertumbuhan perekonomian masyarakat khususnya Kota Gunungsitoli. Dengan memperhatikan faktor kebutuhan sosial dan lingkungan masyarakat. Bentuk tanggung jawab sosial yang akan dilaksanakan juga ditentukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, baik berupa pembangunan gedung, dana tunai, pembinaan keterampilan, dan lain sebagainya

Berdasarkan wawancara kepada Bank Mandiri Kota Gunungsitoli terkait tahapan pelaksanaan tanggung jawab sosial, pegawai Bank Mandiri Kota Gunungsitoli, menyatakan bahwa:

“Dalam proses implementasi program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* melalui beberapa tahap yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dalam perencanaan ini mencakup arah dan prioritas tahunan dan komposisi anggaran tahunan. Informan 03, Komunikasi Pribadi, 8 September 2023”.

Dari hasil wawancara tersebut diatas diketahui bahwa tahapan pelaksanaan tanggung jawab sosial pada awalnya dimulai dengan suatu proposal kegiatan, kemudian dilakukan survei lokasi penerima bantuan CSR. Kemudian dilanjutkan dengan rapat kegiatan serta pertemuan kerjasama dengan pemerintah. Hal ini bertujuan agar bantuan CSR yang diberikan tepat sasaran, sehingga yang dibutuhkan oleh masyarakat benar terpenuhi. Selain koordinasi dengan pemerintah juga dilakukan koordinasi dengan masyarakat.

Berdasarkan wawancara kepada Bank Mandiri Kota Gunungsitoli terkait kendala yang dihadapi oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli pada pelaksanaan tanggung jawab sosial, mengatakan bahwa:

“Pada pelaksanaan program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* menimbulkan berbagai kendala, salah satu kendala yang umum sekali dihadapi dilapangan yaitu faktor kepercayaan dari masyarakat. Dimana masyarakat menganggap upaya yang dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli merupakan sebatas pencitraan saja. Informan 02, Komunikasi Pribadi, 11 September 2023”.

Dari hasil wawancara diatas kendala yang dihadapi oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dalam implementasi tanggun jawab sosial yaitu kepercayaan masyarakat terhadap program yang akan dilaksanakan. Dimana program CSR ini dinilai masyarakat sebagai pencitraan oleh pihak Bank Mandiri. Sehingga upaya yang dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dalam menangani kendala ini yaitu tetap memonitoring, mengevaluasi serta melakukan pelaporan rutin yang disampaikan kepada pemerintah terhadap program yang telah dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Hal ini bertujuan agar masyarakat dan pemerintah dapat mengukur kinerja CSR yang telah dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli, sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan wawancara kepada Bank Mandiri Kota Gunungsitoli terkait pelaksanaan tanggung jawab sosial apakah telah memperhatikan aspek lingkungan, mengatakan bahwa:

“Bank Mandiri Kota Gunungsitoli telah berkomitmen untuk menjaga dan memperhatikan kondisi sosial, ekomomi serta lingkungan masyarakat. Sehingga setiap program tanggung jawab sosial yang akan direncanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli pasti tetap

memperhatikan aspek lingkungan. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 11 September 2023”.

Hasil wawancara tersebut diatas, diketahui bahwa setiap program kegiatan yang akan direncanakan dan dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli tetap memperhatikan aspek lingkungan. Karena hal ini akan berdampak besar bagi kehidupan masyarakat sekitar, Bank Mandiri Kota Gunungsitoli juga telah berkomitmen untuk menjaga lingkungan sosial, ekonomi dan lingkungan masyarakat.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada informan 03 Bank Mandiri Kota Gunungsitoli terkait kegiatan apa saja yang telah dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yang terkait dengan lingkungan, informan tersebut menyatakan bahwa:

“Pada saat ini Bank Mandiri Kota Gunungsitoli sedang merencanakan program CSR berkaitan dengan lingkungan, beberapa pegawai yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tanggung jawab sosial sedang menyusun rencana kegiatan yang akan dilakukan. Beberapa tahun sebelumnya Bank Mandiri Kota Gunungsitoli lebih berfokus pada kegiatan pembangunan beberapa gedung yang dibutuhkan oleh masyarakat. Informan 03, Komunikasi Pribadi, 12 September 2023”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yang terkait dengan lingkungan sedang dalam proses perencanaan dan survey lokasi pelaksanaan kegiatan. Hal ini dikarenakan beberapa tahun sebelumnya Bank Mandiri Kota Gunungsitoli masih berfokus pada beberapa pembangunan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara terhadap pegawai Bank Mandiri Kota Gunungsitoli terkait dengan pemenuhan kebutuhan Hak Asasi Manusia (HAM), informan 01, mengatakan bahwa:

“Bank Mandiri Kota Gunungsitoli sebagai perusahaan keuangan di Indonesia tetap memberikan hak-hak setiap pegawai baik itu berupa hak atas upah kerja pegawai, hak perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, dan hak-hak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 11 September 2023”.

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa pemenuhan hak-hak atas pegawai kantor Bank Mandiri Gunungsitoli telah dilakukan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Peneliti juga melakukan wawancara terkait tanggung jawab kualitas produk yang akan disalurkan kepada penerima bantuan CSR, informan 01 mengatakan bahwa:

“Tanggung jawab produk adalah kewajiban bagi setiap perusahaan terhadap produk yang akan dihasilkan, begitu pula dengan Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Setiap bantuan yang akan disalurkan maupun sedang dalam proses penyaluran, Bank Mandiri tetap memperhatikan kualitas produk tersebut. Hal ini merupakan komitmen Bank Mandiri terhadap masyarakat yaitu tetap melayani dengan setulus hati. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 11 September 2023”.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap masyarakat sebagai penerima manfaat dari hadirnya program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Pada informan pertama peneliti menanyakan terkait dengan bentuk tanggung jawab sosial dari Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yang telah didapatkan, informan tersebut mengatakan bahwa:

“Bank Mandiri Kota Gunungsitoli melaksanakan program pembinaan keterampilan kepada warga binaan Lapas Kelas II B Gunungsitoli berupa

kegiatan keterampilan membatik, pembuatan perabotan dan jasa cuci kendaraan bermotor. Manfaat CSR tersebut juga memaksimalkan fasilitas layanan masyarakat di Lapas Kelas II B Gunungsitoli. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 13 September 2023”.

Pada lokasi yang berbeda penerima manfaat tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* mengatakan bahwa:

“Bentuk tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang telah kami terima berupa bantuan pembangunan Gereja BNKP Hilikara sebesar Rp. 100.000.0000. dengan bantuan uang tunai ini sangat membantu gereja dan masyarakat dalam proses pembangunan gereja. Informan 02, Komunikasi Pribadi, 14 September 2023”.

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa beberapa bentuk tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang telah dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yaitu berupa pembinaan keterampilan kepada warga binaan Lapas Kelas II B Gunungsitoli berupa kegiatan keterampilan membatik, pembuatan perabotan dan jasa cuci kendaraan bermotor dan berupa bantuan pembangunan Gereja BNKP Hilikara sebesar Rp. 100.000.0000. Menurut kedua informan diatas dengan hadirnya program tersebut sangat membantu warga binaan Lapas Kelas II B Gunungsitoli serta masyarakat Jemaat BNKP Hilikara.

Peneliti juga bertanya terkait pelaksanaan tanggung jawab sosial oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli telah membawa dampak langsung terhadap perekonomian masyarakat, informan mengatakan bahwa:

“Program pembinaan warga lapas yang dilakukan oleh Bank Mandiri Gunungsitoli tentu sangat berdampak terhadap perekonomian dan

keterampilan khususnya warga binaan lapas itu sendiri. Dengan adanya program binaan ini diharapkan warga binaan yang akan keluar dari lapas dapat berwirausaha dengan mengandalkan keahlian yang telah didapatkan sebelumnya pada Lapas Kelas II B Gunungsitoli. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 13 September 2023”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dengan adanya tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* sangat berdampak pada perekonomian masyarakat khususnya warga binaan Lapas Kelas II B Gunungsitoli. Diharapkan bahwa ketika warga binaan telah selesai masa tahanannya dan kembali ke lingkungan masyarakat, warga binaan dapat membuka kegiatan usaha dan dapat meningkatkan perekonomian dengan keterampilan yang telah didapatkan pada saat berada di Lapas Kelas II B Gunungsitoli.

Hasil wawancara terhadap masyarakat penerima manfaat program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* terkait dukungan masyarakat terhadap program yang dilaksanakan Bank Mandiri Gunungsitoli, mengatakan bahwa:

“Terkait dengan bantuan dana dari Bank Mandiri Kota Gunungsitoli, masyarakat atau jemaat BNKP Hilikara tentu turut serta dalam mendukung kegiatan yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Program yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dapat dirasakan langsung oleh warga jemaat. Informan 02, Komunikasi Pribadi, 14 September 2023”.

Pada kesempatan lain juga turut mewawancarai Kepala Lembaga Perasyarakatan Kelas II B terkait dukungan masyarakat terhadap program yang dilaksanakan Bank Mandiri Gunungsitoli, mengatakan bahwa:

“Warga binaan Lapas Kelas II B Kota Gunungsitoli tentu turut serta mendukung kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli. Warga binaan serta seluruh jajaran Lapas Kelas II B Gunungsitoli sangat berterima kasih dengan hadirnya program ini sangat membantu meningkatkan keterampilan warga binaan. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 13 September”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa, seluruh program kerja yang telah diselenggarakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat. Hal ini dikarenakan program yang diusung oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Adapun yang menjadi harapan masyarakat terhadap program-program tanggung jawab sosial (CSR) yang akan dilakukan oleh Bank Mandiri Gunungsitoli kedepan yaitu:

“Harapan kami sebagai masyarakat penerima manfaat program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* dari Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yaitu program kegiatan ini terus dilanjutkan dan terus dapat berkembang menjadi lebih baik. Sehingga setiap daerah dapat terbantu dengan pelaksanaan program ini. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 13 September 2023”.

Pada kesempatan lain juga turut mewawancarai pengurus Jemaat BNKP Hilikara terkait harapan masyarakat terhadap program-program tanggung jawab sosial (CSR) yang akan dilakukan oleh Bank Mandiri Gunungsitoli kedepan, mengatakan bahwa:

“Kami berharap bahwa program ini akan terus berlanjut dan Bank Mandiri Kota Gunungsitoli tetap memberikan perhatian terhadap pembangunan-pembangunan yang diusung oleh BNKP Hilikara.

Informan 02, Komunikasi Pribadi, 14 September 2023”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penerima manfaat program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* berharap bahwa program ini akan terus berjalan serta program-program kerja yang akan diusung semakin mengedepankan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Masyarakat menilai bahwa program program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* sangat membantu perekonomian masyarakat.

4.2.2 Hasil Analisa Data

Bentuk kepedulian yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri Kota Gunungsitoli tampak dari komitmen mereka dalam mempertanggung jawabkan setiap dampak dari aktivitas usaha khususnya di bidang ekonomi, lingkungan dan sosial. Implementasi CSR oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dapat menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan mempertahankan eksistensi bank di pasar. Oleh karena itu, penting bagi Bank Mandiri Kota Gunungsitoli untuk terus meningkatkan implementasi tanggung jawab sosial dalam upaya meningkatkan perekonomian masyarakat. Peneliti telah melakukan wawancara kepada pegawai yang bertugas sebagai *Sales General Konsumtif*, *Sales General Produktif* dan Admin Bantuan Sosial yang ditugaskan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli sebagai perpanjangan tangan untuk mewujudkan program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli.

Sebagai strategi yang dilaksanakan Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dalam menyusun rencana program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* tepat sasaran dan tepat guna, pelaksanaan program tanggung jawab sosial didasarkan dari hasil survey serta pemetaan kondisi lingkungan dan kebutuhan masyarakat sekitar. Selanjutnya, program yang telah disusun itu dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat secara aktif dengan mekanisme melakukan

kemitraan dengan pemerintah. Agar program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* terealisasi dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal, maka metode pelaksanaan program disesuaikan dengan kondisi masing-masing wilayah, dan dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait, utamanya pemerintah setempat serta para pihak yang terlibat langsung.

Jenis program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan memperhatikan faktor kebutuhan sosial dan lingkungan masyarakat. Bentuk tanggung jawab sosial yang akan dilaksanakan juga ditentukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, baik berupa pembangunan gedung, dana tunai, pembinaan keterampilan, dan lain sebagainya. Bank Mandiri Kota Gunungsitoli juga memenuhi kebutuhan hak-hak pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku serta tetap memperhatikan kualitas produk bantuan yang akan disalurkan kepada masyarakat.

Dalam proses implementasi program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* dapat melalui beberapa tahapan, diantaranya yaitu dimulai dengan suatu proposal kegiatan, kemudian dilakukan survei lokasi penerima bantuan CSR. Kemudian dilanjutkan dengan rapat kegiatan serta pertemuan kerjasama dengan pemerintah. Hal ini bertujuan agar bantuan CSR yang diberikan tepat sasaran, sehingga yang dibutuhkan oleh masyarakat benar terpenuhi. Selain koordinasi dengan pemerintah juga dilakukan koordinasi dengan masyarakat. Serta setiap program kegiatan yang akan direncanakan dan dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli tetap memperhatikan aspek lingkungan. Karena hal ini akan berdampak besar bagi kehidupan masyarakat sekitar, Bank Mandiri Kota Gunungsitoli juga telah berkomitmen untuk menjaga lingkungan sosial, ekonomi dan lingkungan masyarakat.

Beberapa implementasi program tanggung jawab sosial (CSR) yang telah dilaksanakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yaitu

program pembinaan keterampilan kepada warga binaan Lapas Kelas II B Gunungsitoli berupa kegiatan keterampilan membatik, pembuatan perabotan dan jasa cuci kendaraan bermotor dan bantuan pembangunan Gereja BNKP Hilikara sebesar Rp. 100.000.0000. Seluruh program kerja yang telah diselenggarakan oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa program yang diusung oleh Bank Mandiri Kota Gunungsitoli dirasakan langsung manfaatnya.

Adapun yang menjadi harapan masyarakat terhadap program-program tanggung jawab sosial (CSR) yang akan dilakukan oleh Bank Mandiri Gunungsitoli kedepan yaitu program kegiatan ini terus dilanjutkan dan terus dapat berkembang menjadi lebih baik. Sehingga setiap daerah dapat terbantu dengan pelaksanaan program CSR ini. Masyarakat menilai bahwa program program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* sangat membantu perekonomian masyarakat.

Dari hasil analisa data di atas maka diketahui bahwa implementasi tanggungjawab sosial Bank Mandiri Kota Gunungsitoli yaitu melaksanakan program tanggung jawab sosial berupa pembangunan gedung, penyaluran dana tunai, pembinaan keterampilan, dan lain sebagainya. Dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat itu sendiri, sehingga manfaat dari tanggungjawab sosial dapat berdampak langsung bagi perekonomian masyarakat.

Kondisi perekonomian setelah terlaksananya program tanggungjawab sosial oleh Bank Mandiri dapat dirasakan oleh masyarakat warga binaan Lapas Kelas II B Gunungsitoli. Dimana ketika warga binaan telah selesai masa tahanannya dan kembali ke lingkungan masyarakat, warga binaan dapat membuka kegiatan usaha dan dapat meningkatkan perekonomian dengan keterampilan yang telah didapatkan pada saat berada di Lapas Kelas II B Gunungsitoli.