

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintahan memiliki peran utama dalam mengelola dan melayani kebutuhan masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan. Melalui berbagai kebijakan dan regulasi, pemerintah berupaya memastikan bahwa setiap sektor, baik ekonomi, sosial, maupun lingkungan, dapat berkembang secara seimbang dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Salah satu aspek penting dalam pemerintahan adalah bagaimana layanan publik, seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan akses air bersih, dapat dikelola secara efektif dan berkelanjutan. Dalam hal ini, perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan publik, baik yang dikelola oleh negara maupun daerah, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan merata bagi seluruh masyarakat. Untuk mendukung keberlanjutan layanan tersebut, diperlukan keterlibatan berbagai pihak, termasuk sektor swasta dan masyarakat, dalam mendukung pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Salah satu pendekatan yang semakin berkembang dalam mendukung tujuan ini adalah *Corporate Social Responsibility (CSR)*, yang tidak hanya diterapkan di sektor swasta tetapi juga memiliki peran strategis dalam sektor publik.

*Corporate Social Responsibility (CSR)* yang biasa disebut Tanggung jawab sosial perusahaan (TJSP) merupakan konsep yang menekankan tanggung jawab perusahaan dalam berkontribusi terhadap pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat di sekitar wilayah operasionalnya. Menurut Jumadiah (2008), *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, *Corporate Social Responsibility* merupakan komitmen perusahaan untuk turut berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu kehidupan dan

lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan itu sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Dari definisi ini dapat dilihat pentingnya ‘*sustainability*’ (berkesinambungan / berkelanjutan), yaitu dilakukan secara terus menerus untuk efek jangka panjang dan bukan hanya dilakukan sekali-sekali saja. Konsep CSR memang sangat berkaitan erat dengan konsep *sustainability development* (pembangunan yang berkelanjutan).

Dalam dunia bisnis *modern*, keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya diukur dari keuntungan finansial, tetapi juga dari aspek operasional, pelanggan, karyawan, dan tanggung jawab sosial (Anwar dan Abdullah, 2021). Konsep *Corporate Social Responsibility* (CSR) muncul sebagai pendekatan yang mengharuskan perusahaan untuk menjalankan usahanya secara berkelanjutan dengan memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. CSR bukan hanya sekadar bentuk kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga strategi yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan, membangun hubungan baik dengan pemangku kepentingan, serta menciptakan nilai jangka panjang bagi masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) mendorong perusahaan milik daerah untuk tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga berperan dalam memberikan manfaat sosial dan mendukung pembangunan daerah. Dalam regulasi tersebut, BUMD diharapkan mampu berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat serta memperhatikan aspek sosial dan lingkungan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Ketentuan ini menjadi acuan bagi perusahaan milik daerah, dalam melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).

Dalam mengimplementasikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) , terdapat tiga prinsip dasar dalam mengimplementasikan CSR yang harus diperhatikan, yaitu keuntungan (*profit*), masyarakat (*people*), dan lingkungan (*planet*). Aspek ketiga tersebut dikenal sebagai konsep *Triple Bottom Line*, yang menekankan bahwa keberhasilan perusahaan tidak hanya diukur dari keuntungan finansial semata, tetapi juga dari kontribusinya terhadap kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan, apabila perusahaan tetap ingin melaksanakan pembangunan berkelanjutan, maka disamping memerhatikan keuntungan (*profit*), harus pula diimbangi dengan kegiatan yang bersifat peningkatan kesejahteraan masyarakat

(*people*), serta mau turun tangan dalam hal mempertahankan kelestarian alam (*planet*). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Zalliza Guz. Beliau berpendapat bahwa pemanfaatan sumber daya alam oleh suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya perlu diimbangi dengan perhatian yang lebih melalui ide terhadap bagaimana cara menanggulangi dampak dari aktivitas operasional perusahaan tersebut untuk generasi mendatang dan lingkungan di masa depan (Gaus dan Meirinawati, 2021).

Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) tidak hanya menjadi kewajiban bagi perusahaan swasta, tetapi juga perusahaan milik daerah seperti PDAM. Secara yuridis, PDAM dibentuk oleh pemerintah daerah sehingga tetap memiliki kewajiban untuk menjalankan CSR sebagai bagian dari peran serta dalam pembangunan daerah. PDAM Kabupaten Bondowoso, memiliki tanggung jawab sosial untuk memberikan kompensasi kepada masyarakat sekitar sumber mata air yang terdampak oleh pemanfaatan air oleh perusahaan. Pelaksanaan CSR yang optimal dapat mencegah potensi konflik dengan masyarakat, meningkatkan dukungan terhadap perusahaan, serta membantu mewujudkan keseimbangan antara kepentingan bisnis dan keberlanjutan lingkungan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso memiliki tugas pokok dalam penyediaan air minum yang sehat bagi masyarakat, sekaligus berperan dalam pembangunan daerah serta peningkatan kesejahteraan. Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) penting dalam meningkatkan pelayanan dan keberlanjutan PDAM. Sebagai bentuk nyata dari tanggung jawab sosialnya, PDAM Kabupaten Bondowoso melaksanakan berbagai program CSR, seperti distribusi air bersih pasca bencana dan penyaluran bantuan air bersih bagi warga terdampak banjir. Dalam aspek sosial, PDAM turut memberikan santunan kepada anak yatim. Selain itu, PDAM juga melaksanakan program diskon tarif pemasangan baru sebagai upaya meningkatkan akses layanan air bersih kepada masyarakat. Pada aspek lingkungan, PDAM melakukan kegiatan penghijauan dengan menanam pohon di area mata air guna menjaga ketersediaan air baku. Perusahaan juga melaksanakan program pelatihan dan pengembangan karyawan sebagai bagian dari tanggung jawab terhadap sumber daya manusia. Melalui

berbagai program ini, PDAM Bondowoso menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan berkelanjutan di daerah.

Namun, dalam pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PDAM Kabupaten Bondowoso, masih ditemukan beberapa permasalahan yang menunjukkan bahwa implementasi CSR belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan konsep dan prinsip dasar CSR. CSR tidak hanya berorientasi pada kegiatan sosial semata, tetapi juga harus mampu memberikan dampak berkelanjutan dengan memperhatikan keseimbangan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (*triple bottom line*).

Berdasarkan kondisi di lapangan, tidak semua program yang dikategorikan sebagai CSR telah mencerminkan prinsip dasar CSR. Beberapa program, seperti pemberian diskon pemasangan, lebih berorientasi pada kepentingan operasional perusahaan dibandingkan dengan aspek sosial, lingkungan, dan ekonomi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan CSR belum sepenuhnya sesuai dengan konsep CSR. Di sisi lain, efektivitas program CSR dalam mendukung peningkatan pelayanan dan keberlanjutan perusahaan juga belum sepenuhnya dapat diukur secara optimal. Beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran, belum tercapainya target pelanggan, serta penyesuaian program terhadap kondisi eksternal turut memengaruhi pelaksanaan CSR. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap implementasi CSR agar program yang dijalankan tidak hanya memenuhi kewajiban formal, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi masyarakat dan keberlanjutan perusahaan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif terhadap implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PDAM Kabupaten Bondowoso untuk menilai kesesuaian antara konsep dan praktik, serta mengidentifikasi sejauh mana program CSR mampu berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan dan keberlanjutan perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Keberlanjutan PDAM Kabupaten Bondowoso.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimana evaluasi implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta keberlanjutan pada PDAM Kabupaten Bondowoso?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini “Untuk mengevaluasi implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam meningkatkan pelayanan dan keberlanjutan pada PDAM Kabupaten Bondowoso”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur mengenai implementasi CSR dalam sektor publik, khususnya pada perusahaan penyedia layanan dasar seperti PDAM.

### **2. Manfaat Bagi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PDAM Kabupaten Bondowoso dalam mengoptimalkan program CSR untuk meningkatkan kualitas layanan dan keberlanjutan perusahaan.

### **3. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan pemahaman lebih dalam tentang implementasi CSR dalam sektor pelayanan publik, khususnya PDAM, serta memberikan kontribusi terhadap solusi praktis untuk tantangan yang dihadapi oleh PDAM Bondowoso.