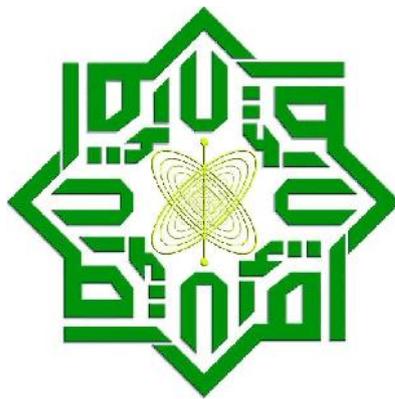


**PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
(CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN BNI TAPLUS SYARI'AH PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARI'AH
CABANG PEKANBARU MENURUT EKONOMI
ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE,Sy)**



Disusun Oleh

**JANICO ALWENDI
10625003891**

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2012**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, nikmat, karunia serta hidayah yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BNI Taplus Syari’ah pada PT. Bank Negara Indonesia Syari’ah Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam” sebagai syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi di Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selawat dan salam buat panutan umat Nabi Muhammad SAW yang telah berhasil merubah pikiran manusia yang berlandaskan pikiran semata kepada tradisi yang berlandaskan Al-qur’an dan Hadist Rasulullah SAW.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan baik secara moril maupun materil dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibunda tercinta Endang, S.H dan Babe tersayang Kopka Supriadi, serta ibu mertua Hj. Elly Syafrida dan Ayah mertua H. Sadaruddin, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa serta dukungan yang diberikan kepada penulis hingga akhirnya bisa bekerja dan mendapat gelar sarjana ini, semoga ilmu yang penulis dapat berguna bagi kita semua.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dekan Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Dr. H. Akbarizan, MA. M.Pd beserta pembantu Dekan I, II, III. Serta Bapak dan Ibu Dosen, seluruh karyawan di Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum terima kasih telah memberikan ilmu kepada penulis selama dibangku perkuliahan.

4. Bapak Mawardi, S.Ag. M.Si selaku ketua jurusan Ekonomi Islam dan sebagai penasehat akademis terima kasih telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Ekonomi Islam.
5. Bapak H. MHD. KASTULANI. SH, MH. Selaku pembimbing dalam penulisan skripsi, penulis mengucapkan terimakasih atas nasehat, bimbingan, semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
6. Bapak Ferry Eko Cahyono, MM selaku pimpinan Bank BNI Syari'ah cabang Pekanbaru dan karyawan/ti yang telah banyak membantu selama penulis melakukan penelitian.
7. Kepada Bapak KALAPAS Bawon Bc,IP,SH, Bapak KPLP Effendi Amd,IP,SH dan karyawan/ti Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Kantor Wilayah Riau Lembaga Pemasarakatan Klas II B Bangkinang.
8. Pimpinan pustaka dan segenap karyawannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
9. Spesial buat Istri tercinta dek Fitri Maidarli, ST atas keajaiban cinta, ketulusan kasih sayang, doa, dukungan, perjuangan dan semangat mu membuat ku kuat dan sanggup untuk menjalani ini semua, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Love u...
10. Kepada abang tercinta Briptu Dimas Ari Suherman dan Istri, kakak, abang dan adek ipar, keponaan-keponakan ku yang lucu serta seluruh keluarga besar, yang mendoakan memberi dukungan dan semangat perhatian untuk terus maju mencapai cita-cita.
11. Teman-teman Ekonomi Islam Angkatan 2006 khususnya, sahabat-sahabatku Faisal (Ojab), Rizki (Ajo), Roni, Tamrin, Uswatin, Ardi, son, Ari tama dan kakak-adik tingkat dan semua pihak yang telah ikut serta dalam mendoakan dan memberikan semangat.

Akhir kata penulis berharap agar tugas akhir ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bangkinang, 14 Juni 2012

Penulis,

Janico Alwendi
NIM :10625003891

ABSTRAK

PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BNI TAPLUS SYARI'AH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARI'AH CABANG PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM

OLEH :

JANICO ALWENDI (10625003891)

Pesatnya persaingan dunia usaha membuat perusahaan menyadari bahwasanya perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak pada *single bottom line*, yaitu nilai perusahaan, yang diindikasikan hanya pada kondisi keuangannya saja, namun juga harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Pada saat ini tanggung jawab sosial perusahaan atau lebih dikenal dengan istilah *Corporate Social Responsibility* (CSR) bukan saja menjadi tren bisnis belaka, tetapi lebih dalam bentuk kegiatan amal sosial dan mendapat respon yang sangat luar biasa oleh masyarakat. CSR di Indonesia mengalami kemajuan pesat, dimana sudah menjadi unsur penting bagi perusahaan dalam menjalani keberlanjutan bisnisnya, sebagai bentuk tanggung jawab atas sebuah dampak operasional.

Hal itu pula yang terjadi pada industri perbankan di Indonesia. Dengan menggunakan strategi-strategi bisnis, dilakukan bukan hanya pada aspek teknis saja, tetapi juga harus memperhatikan hubungan aspek pada etika bisnis. PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru merancang dan menerapkan berbagai program CSR sebagai wujud kepeduliannya terhadap masyarakat dan lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengkaji penerapan program CSR di BNI Syari'ah cabang Pekanbaru, (2) Menganalisis pengaruh sikap nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah Plus dalam penerapan program CSR terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari'ah cabang Pekanbaru, dan (3) Mengetahui penerapan CSR pada BNI Syari'ah cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam.

Penelitian dilakukan di Kantor BNI Syari'ah cabang Pekanbaru dan dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2011. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket kepada nasabah BNI Taplus Syari'ah dan wawancara pada karyawan/ti BNI Syari'ah cabang Pekanbaru, serta data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka dan internet yang relevan dengan topik penelitian. Penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan memperhatikan syarat dari metode analisis yang digunakan. Beberapa program CSR yang diterapkan PT. BNI Syari'ah cabang Pekanbaru, antara lain

program pendidikan, kesehatan, kemitraan, pengembangan prasarana dan sarana umum, serta bantuan korban bencana alam.

Data menunjukkan sikap terhadap loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah Plus bersedia ikut dalam menjalankan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah cabang pekanbaru, hasil penelitian yakni sebesar 65% atau sebanyak 65 orang dari 100 orang responden yang bersedia. Berdasarkan angket menyatakan bahwa sikap nasabah dalam penerapan program CSR mempengaruhi loyalitas nasabah BNI Taplus Syari'ah secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari sikap nasabah dalam penerapan program CSR memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI Taplus Syari'ah. Sedangkan penerapannya belum sepenuhnya diterapkan berdasarkan prinsip atau standar CSR berdasarkan ekonomi Islam yang mengacu pada Al-Quran dan hadist.

Kata Kunci: CSR, Loyalitas Nasabah.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penelitian	13
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah BNI Syari'ah Pekanbaru	15
B. Visi dan Misi BNI Syari'ah	18
C. Penghargaan untuk BNI Syari'ah	19
D. Produk-produk BNI Syari'ah	19
BAB III TELAAH PUSTAKA	
A. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dan Prinsip-prinsip CSR.....	23
B. Pengertian Loyalitas Nasabah dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	27
C. Pengukuran Loyalitas dan Tingkatan Loyalitas Nasabah.....	29
D. Tingkat Loyalitas Nasabah dan Manfaat Loyalitas Nasabah.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan program CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) di BNI Syari'ah Cabang pekanbaru	33
B. Loyalitas Nasabah terhadap Penerapan Program CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) yang Dilakukan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.....	48
C. Penerapan Program CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	41
Tabel 4.2.....	42
Tabel 4.3.....	43
Tabel 4.4.....	43
Tabel 4.5.....	44
Tabel 4.6.....	45
Tabel 4.7.....	46
Tabel 4.8.....	48
Tabel 4.9.....	49
Tabel 4.10.....	50
Tabel 4.11.....	51
Tabel 4.12.....	52
Tabel 4.13.....	53
Tabel 4.14.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama yang universal dan dinamis. Agama islam yang diturunkan oleh Allah SWT lewat Nabi Muhammad SAW yang meliputi seluruh aspek kehidupan dibidang rohani maupun dibidang jasmani. Dibidang rohani yakni ibadah, sedangkan dibidang jasmani yakni berupa muamalah, dan membangun sarana untuk menunjang kesejahteraan umat.

Umat islam cukup lama menginginkan perkonomian yang berbasis pada penilaian-penilaian dan prinsip-prinsip syari'ah untuk dapat diterapkan dalam aspek kehidupan berbisnis. Banyak perekonomian yang tidak berpegangan pada prinsip syari'ah yang menlandasi operasional-operasional perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Maka dengan inilah prinsip syari'ah perlu kita tegakkan pada lembaga keuangan dengan sistem perbankan syari'ah berkaitan dengan sistem Ekonomi Islam.¹

Wacana tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR) semakin menjadi tren di kalangan pelaku usaha, baik ditingkat regional maupun global. Dunia usaha menyadari bahwa perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak pada *single bottom line*, yaitu nilai perusahaan

¹ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), h.1.

(*corporate value*) yang direfleksikan dalam kondisi keuangannya saja, namun juga harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungannya.²

Kontribusi CSR merupakan kontribusi berkesinambungan terhadap pembangunan ekonomi berkelanjutan, yaitu bekerja sama dengan karyawan, keluarga mereka, dan komunitas lokal untuk memperbaiki kualitas hidup dengan cara-cara yang dapat diterima oleh bisnis. Jadi, tujuan CSR adalah untuk pemberdayaan masyarakat menuju mandiri. Upaya perusahaan dalam meningkatkan peran mereka terhadap pembangunan kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan akan mendatangkan banyak manfaat. Salah satunya adalah mempertahankan atau meningkatkan reputasi dan *brand image* perusahaan. Inilah yang menjadi modal *non finansial* utama dan nilai tambah bagi perusahaan untuk dapat tumbuh secara berkelanjutan.³ Berbagai perusahaan merancang dan menerapkan program-program CSR sebagai wujud kepeduliannya terhadap masyarakat dan lingkungan. Ada perusahaan yang baru memulai praktek CSR tetapi memandangnya hanya sebagai komponen biaya. Ada perusahaan yang menilai praktek CSR akan membawa dampak positif terhadap usahanya karena merupakan *investasi*. Dan ada pula perusahaan yang sudah menempatkan CSR pada strategi inti dan jantung bisnisnya.⁴

² Wibisono, *Membedah Konsep & Aplikasi CSR*, (Gresik, Fascho Publishing, 2007), h. 25.

³ *Ibid.*, h. 34.

⁴ Untung, *Corporate Social Responsibility*, (Jakarta, Sinar Grafika 2008), h. 26.

Praktik CSR di Indonesia sejak tiga atau empat tahun belakangan ini semakin menyeruak di kalangan bisnis dan perusahaan. Namun, konsep CSR lebih dari sekadar kegiatan filantropi dan pengungkapan empati sosial. Kesadaran CSR menjelaskan bahwa seluruh proses kegiatan bisnis akan selalu berdampak baik positif maupun negatif. Dalam industri perbankan Indonesia, BNI Syari'ah sebagai salah satu bank Syari'ah terbesar di Indonesia, menyadari bahwa dunia usaha tidak lagi sekadar kegiatan ekonomi untuk menciptakan keuntungan demi kelangsungan usahanya, melainkan juga bertanggung jawab terhadap sosial dan lingkungan. BNI Syari'ah dan masyarakat adalah pasangan hidup yang saling memberi dan membutuhkan. Kontribusi dan harmonisasi keduanya akan menentukan keberhasilan pembangunan bangsa. Sinergi keduanya akan membawa perubahan ke arah perbaikan dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Program CSR yang dilakukan BNI Syari'ah adalah sesuai dengan bisnis perusahaan sehingga dapat berjalan alami, serta mampu memberikan manfaat dan perubahan yang signifikan bagi masyarakat.

Kesuksesan penerapan program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru tidak lain merupakan andil dari pada loyalitas nasabahnya sendiri, loyalitas nasabah adalah keinginan nasabah untuk tetap menyimpan dana pada suatu bank dalam jangka waktu yang lama, preferen membeli dan menggunakan barang atau jasa yang ditawarkannya secara berulang, dan sukarela merekomendasikannya kepada teman atau keluarga. Loyalitas merupakan komitmen yang kuat dari nasabah sehingga bersedia melakukan

penggunaan produk atau jasa yang disukai secara konsisten dan dalam jangka panjang, tanpa terpengaruh oleh situasi dan usaha-usaha *marketing* dari produk jasa yang berusaha membuat peralihan untuk menggunakan produk jasa tersebut. Loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah adalah: kesetiaan untuk tetap menggunakan BNI Taplus Syari'ah, Pembelian produk atau jasa lain BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, rekomendasi, menambah jumlah tabungan, menceritakan hal positif kepada masyarakat dilingkungan nasabah.

Bantuan dan partisipasi yang diberikan oleh BNI Syari'ah bagi kemajuan ekonomi, sosial dan lingkungan adalah berdasarkan visi dan misi dalam rangka menuju pembangunan yang berkelanjutan, serta berlandaskan kepada S.E. Kepmen BUMN No. SE-433/MBU/2003 tanggal 16 September 2003 tentang dana kemitraan dan bina lingkungan dalam kaitannya dengan prinsip membawa perubahan yang signifikan. Jika penilaian nasabah terhadap kualitas layanan tinggi (*superior*), *behavioral intentions* nasabah tersebut akan bersifat *favorable* (positif), yaitu berusaha memperkuat hubungan dengan perusahaan, misalnya: menyatakan hal positif tentang perusahaan, tetap loyal pada perusahaan, merekomendasikan perusahaan pada orang lain. Meningkatkan volume pembeliannya atau bersedia membayar harga premium. Dengan demikian Loyalitas nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru sangat membantu mensukseskan program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Dalam prinsip Ekonomi Islam, etika memiliki dua pengertian: *Pertama*, etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupan. *Kedua*, etika sebagai refleksi kritis dan rasional. Etika membantu manusia bertindak secara bebas tetapi dapat dipertanggung-jawabkan. Sedangkan bisnis sebagai suatu organisasi yang menjalankan aktivitas produksi dan penjualan barang dan jasa yang diinginkan oleh nasabah untuk memperoleh profit.⁵

Penggabungan etika dan bisnis dapat berarti memaksakan norma-norma agama bagi dunia bisnis, memasang kode etik profesi bisnis, merevisi sistem dan hukum ekonomi, meningkatkan keterampilan memenuhi tuntutan-tuntutan etika pihak-pihak luar untuk mencari aman dan sebagainya. Bisnis yang beretika adalah bisnis yang memiliki komitmen ketulusan dalam menjaga kontrak sosial yang sudah berjalan. Kontrak sosial merupakan janji yang harus ditepati. Bisnis Islami ialah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram (QS. Ali Imran ayat 188, dan QS. Annisa ayat 29).

Berdasarkan sifat-sifat tersebut, dalam konteks *corporate social responsibility* (CSR), para pelaku usaha atau pihak perusahaan dituntut

⁵ Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta: Robbani Press, 2004), h 10.

besikap tidak kontradiksi secara disengaja antara ucapan dan perbuatan dalam bisnisnya. Mereka dituntut tepat janji, tepat waktu, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi), selalu memperbaiki kualitas barang atau jasa secara berkesinambungan serta tidak boleh menipu dan berbohong. Pelaku usaha atau pihak perusahaan harus memiliki *amanah* dengan menampilkan sikap keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal, apalagi berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Dengan sifat *amanah*, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk mengamalkan kewajiban-kewajibannya. Sifat *tabligh* dapat disampaikan pelaku usaha dengan bijak (hikmah), sabar, argumentatif, dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang solid dan kuat. Para pelaku usaha dituntut mempunyai kesadaran mengenai etika dan moral, karena keduanya merupakan kebutuhan yang harus dimiliki. Pelaku usaha atau perusahaan yang ceroboh dan tidak menjaga etika, tidak akan berbisnis secara baik sehingga dapat mengancam hubungan sosial dan merugikan nasabah, bahkan dirinya sendiri.

Beberapa program CSR yang diterapkan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, antara lain program pendidikan, kesehatan, kemitraan, pengembangan prasarana dan sarana umum, serta bantuan korban bencana alam. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru memberikan bantuan beasiswa kepada mahasiswa/pelajar diseluruh propinsi di Riau dan memperbaiki sekolah-

sekolah yang rusak. Adapun Program Jangka Panjang BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru s/d tahun 2010 yang telah terlaksana sebagai berikut⁶:

1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan.
2. Bidang Peningkatan Kesehatan.
3. Bidang Kemitraan.
4. Bidang Pengembangan Sarana dan Prasarana Umum.
5. Bidang Sarana Ibadah/Keagamaan.
6. Bidang Bantuan Korban Bencana Alam.
7. Bidang Pelestarian Alam.

Ditambah lagi dengan dibuatnya program bulanan atau di sebut juga dengan Program Jangka Pendek berupa sumbangsih nasabah dalam mensukseskan program yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru. Adapun Program Jangka Pendek BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru sebagai berikut :

1. Nasabah Ikut serta dalam Program Donor darah yang bekerjasama dengan PMI Pekanbaru.
2. Program Dompot dhuafa yang dipotong langsung pada tabungan nasabah dengan pemberitahuan terlebih dahulu saat pembukaan rekening.
3. Sunatan masal yang bekerja sama dengan dinas kesehatan dan masih banyak lagi berbagai kegiatan yang tercakup dalam program-program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

⁶ Program CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Salah satu tujuan dari kegiatan-kegiatan CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru adalah untuk membangun simpati masyarakat kepada perusahaan yang dapat menunjang terbentuknya citra positif dan reputasi yang baik di mata publik.

Untuk itu, Penulis mengkaji dan membahas lebih dalam. Namun, untuk mengetahui tercapainya tujuan itu perlu dilakukan penelitian yang secara khusus menganalisa tentang penerapan program *Corporate Social Responsibility* (CSR), khususnya terhadap loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah dalam bentuk penulisan tugas akhir (skripsi). Dengan judul **“Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah pada PT. Bank Negara Indonesia Syari'ah Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, maka dikemukakan beberapa perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru?
2. Bagaimana loyalitas nasabah terhadap penerapan program CSR yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru?
3. Bagaimana program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka penulis membatasi penulisan ini pada penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah pada PT. Bank Negara Indonesia Syari'ah Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam. Data yang digunakan 3 tahun terakhir yaitu 2010, 2009, 2008, penelitian dilakukan hanya di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penerapan program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap penerapan program CSR yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Secara teoritis, untuk menambah pengetahuan penulis tentang Penerapan CSR yang dilakukan oleh PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

2. Secara praktis, diharapkan agar dapat menjadi bahan masukan bagi penulis dan dapat pula bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan khususnya mahasiswa agar memahami dan dapat menambah wawasan pengetahuan terutama mengenai penerapan CSR.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis melakukan penelitian pada PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru jalan Jendral Sudirman Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Mei-Juli 2011. Alasan penulis mengambil lokasi di PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru ini karena di PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru terjadi penerapan *corporate social responsibility* (CSR).

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini pimpinan, seluruh Karyawan/ti dan Nasabah PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus Syari'ah.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah merupakan seluruh Karyawan/ti dan Nasabah PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru sebanyak 1033 orang, yang terdiri dari 25 orang karyawan/ti BNI Syari'ah Cabang

Pekanbaru, dan 1008 orang nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, data diambil dari 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2010, 2009, 2008. Kemudian Sample diambil secara acak sebanyak 10% dari jumlah populasi yang berarti 5 orang dari karyawan yang berkaitan langsung dengan program CSR dan 100 orang nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, sedangkan teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling yaitu pengambilan sampel hanya pada individu yg didasarkan pada pertimbangan dan karakteristik tertentu.

4. Sumber Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang baik serta keterangan yang diperlukan, penulis menggunakan metode-metode yang menjadi bahan acuan (sumber) dalam penelitian adalah:

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari seluruh Karyawan/ti dan Nasabah PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Data sekunder ini diperoleh dari bahan pustaka seperti buku-buku, dan sumber tertulis lainnya, demikian juga dengan nasabah yang dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini sebagaimana dijelaskan pada buku metodologi penelitian bisnis pengarang Prof. DR. Sugiyono.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Wawancara

Yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dan mendalam, melalui tanya jawab dengan informan.

c. Studi Dokumen

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengolah data-data atau arsip yang berhubungan dengan penelitian, kemudian menganalisisnya dengan berpedoman kepada sumber-sumber yang relevan.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis secara Kualitatif yaitu setelah data terkumpul, data tersebut dikelompokkan kedalam kategori berdasarkan persamaan dari jenis data tersebut, kemudian antara satu data dengan data yang lainnya dihubungkan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

7. Metode Penulisan

Spesifikasi penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat Deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.

Maksudnya adalah terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa agar dapat membantu di dalam memperkuat teori-teori lama atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru. Deskriptif analitis yaitu cara atau prosedur memecahkan masalah penelitian dengan cara memaparkan keadaan obyek yang diteliti (seseorang atau lembaga) sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta pada saat sekarang. Penelitian yang bersifat deskriptif analitis ini bertujuan agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai “Penerapan CSR terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru” beserta permasalahan yang ada dan sekaligus menganalisisnya sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum sebagaimana menurut Prof. DR. Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Bisnis.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis akan membahas tentang Sejarah, Penghargaan, Visi dan Misi, serta Produk PT. BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru.

BAB III : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis menyajikan tentang Pengertian *Corporate Social Responsibility* (CSR), Prinsip-prinsip *Corporate Social Responsibility* (CSR), Pengertian Loyalitas Nasabah dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, Pengukuran Loyalitas dan Tingkatan Nasabah yang Loyal dan Manfaat Loyalitas Nasabah.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR), tentang pengaruh Loyalitas Nasabah PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, serta penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) menurut Ekonomi Islam.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan selanjutnya memberikan saran-saran yang ditujukan untuk perbaikan kondisi perusahaan yang akan datang.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah BNI Syari'ah Pekanbaru

PT. BNI Syari'ah termasuk salah satu pelopor berdiri dan berkembangnya bank-bank Syari'ah di Indonesia, karena PT. BNI Syari'ah merupakan bank besar yang pertama membuka unit syari'ah. Pada awal Maret tahun 2000 dibuka tim proyek cabang Syari'ah dengan tujuan untuk memperluas segmen pasar.

Berdasarkan hasil keputusan direksi tanggal 18 April 2005 dan surat keputusan direksi No.KP/712/DIR/R tanggal 26 April 2005 maka telah ditetapkan sistem manajemen BNI Syari'ah yang didesain secara berbeda dengan unit-unit bisnis yang ada di BNI. Secara umum sistem manajemen BNI Syari'ah dalam kerangka otonomi khusus terdiri atas pemimpin divisi dan wakil pemimpin divisi yang diawasi oleh Dewan Pengawas Bisnis Syari'ah dan Dewan Pengawas Syari'ah. Untuk mewujudkan visinya (yang lama) menjadi "*Universal Banking*", BNI menjadi salah satu pelopor dalam pengembangan Bank Syari'ah. Sesuai dengan UU No. 10 tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syari'ah, BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip Syari'ah dengan sistem *dual banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan Syari'ah sekaligus.

Pada tanggal 29 April 2000 dibuka lima cabang perdana. Saat ini telah terdapat 2 cabang Syari'ah Prima, dan 12 cabang reguler serta 14 kantor

cabang pembantu Syari'ah (KCPS), tanggal 8 Juli 2002 sejalan dengan peningkatan *load busseness*, organisasi unit usaha Syari'ah ditingkatkan menjadi divisi usaha Syari'ah (USY). Pada bulan November 2003 BNI Syari'ah mendapat penghargaan sebagai "*Demost Profitable Islamic Bank*" dari Bank Indonesia berkat kinerja PT. BNI Syari'ah selama tahun 2003.

Diawali dengan pembentukan tim Bank Syari'ah tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha BNI. Setelah itu BNI menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, antara lain sebagai berikut:

- a. Tepatnya pada tanggal 29 april 2000 BNI membuka 5 kantor cabang Syari'ah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, jepara dan Banjarmasin.
- b. Tahun 2001 BNI membuka 5 kantor cabang Syari'ah, yang di fokuskan di kota-kota besar di indonesia, yakni: Jakarta (2 cabang), Bandung, Makasar dan Padang.
- c. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan Syari'ah tahun 2002 lalu BNI membuka 2 kantor cabang Syari'ah baru di Medan dan Palembang.
- d. Diawal tahun 2003, dengan pertimbangan *loan* bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, BNI merelokasikan kantor cabang Syari'ah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI membuka kantor cabang pembantu Syari'ah Jepara.

- e. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syari'ah membuka layanan BNI Syari'ah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.
- f. Pada bulan Juni dan Juli 2005, BNI Syari'ah Cirebon membuka kantor cabang Syari'ah Cirebon dan Pekanbaru. Dilanjutkan dengan pembukaan cabang Syari'ah Bogor dan Surakarta pada bulan November 2005.
- g. Pada bulan Desember 2005, BNI Syari'ah membuka kantor cabang Syari'ah Balikpapan.
- h. Pada September 2006, berturut-turut BNI Syari'ah membuka kantor cabang di Jakarta Utara, Tanjung Karang, dan Lampung.

Pembukaan kantor cabang PT. BNI Syari'ah di Pekanbaru dilaksanakan pada tanggal 21 Juli 2005 dengan tujuan sebagai usaha melakukan ekspansi menambah jaringan. Kantor cabang ini merupakan outlet ke-31 yang dimiliki BNI Syari'ah dan dalam waktu dekat akan dilanjutkan membuka kantor cabang di kota-kota lainnya. Acara pembukaan kantor BNI Syari'ah cabang Pekanbaru ini dilakukan bersamaan dengan peresmian kantor baru BNI cabang Pasar Pusat Pekanbaru yang di hadiri oleh Gubernur Riau Rusli Zainal, wali kota Pekanbaru Herman Abdullah, direktur BNI Suroto Moehadji, pejabat pemerintah daerah, tokoh masyarakat dan pemuka agama Riau.

BNI Syari'ah siap memasuki pasar, awal 2010. Unit Syari'ah Bank BNI, resmi melakukan pemisahan (*spin off*) dari induknya. Para pemegang

saham dan dewan komisaris BNI telah menyetujui rencana BNI Syari'ah itu menjadi Bank umum murni Syari'ah.

Saat ini asset Bank BNI Syari'ah Rp. 4 triliun lebih. Dengan posisi itu, unit Syari'ah BNI ini berada pada peringkat ke 3 dari 30 unit Syari'ah, setelah Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Mandiri. BNI Syari'ah juga memiliki 26 kantor cabang, 31 kantor cabang pembantu dan 600 kantor cabang BNI konvensional yang selalu bekerja sama.¹

B. Visi Dan Misi BNI Syari'ah

Bank BNI Syari'ah mempunyai visi dan misi untuk sekarang dan masa yang akan datang yaitu: ²

1. VISI

Menjadi Bank Syari'ah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

2. MISI

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan Syari'ah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

¹ PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, (*Dokumen*, 2006), 05 Mai 2011.

² *Ibid.*,

- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

C. Penghargaan untuk BNI Syari'ah³

- 1. Tahun 2009 :** *Banking Service Excellence Awards, IBLA : Indonesian Banking Loyalty Award.*
- 2. Tahun 2010 :** *Rekor Bisnis - Kartu Kredit pertama yang menginspirasi ber-wirausaha (BNI Syari'ah Hasanah Card), ICOSA 2010 : The best achieving total customer satisfaction.*
- 3. Tahun 2011:** *Indonesia Brand Champion 2011-Brand Equity Champion of Islamic Banking.*

D. Produk-Produk BNI Syari'ah⁴

1. Penghimpunan Dana

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah di dalam bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk-produk penghimpunan dana meliputi:

a. Taplus Syari'ah Plus

Merupakan simpanan dana rupiah perorangan dalam rekening buku tabungan yang dapat disetor dan ditarik sewaktu-waktu dengan memakai slip setoran, pengambilan dan kwitansi.

³ PT. BNI, *Profil PT. BNI Sya'riah*, (Pekanbaru Riau : 2006), h.21.

⁴ www.BNISyari'ah.co.id

b. BNI Tapenas Syari'ah

Merupakan investasi dana sesuai syari'ah dalam rangka merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin. Selain dapat digunakan untuk tujuan pendidikan, BNI Tapenas Syari'ah diperuntukan juga sebagai tabungan umrah dan tabungan perencanaan pernikahan. Dengan bagi hasil kompetitif dan lebih tinggi dibandingkan dengan tabungan biasa dan asuransi otomatis bebas premi dengan manfaat asuransi hingga Rp. 750 juta.

c. THI Syari'ah

Tabungan haji indonesia (THI) adalah bentuk tabungan yang digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan haji sesuai keinginan penabung. Surat keputusan dirjen Bimas dan Urusan Haji No.D/146 tahun 1998 tanggal 13 Juli 1998. Keunggulan dari THI Syari'ah ini yaitu: bebas biaya administrasi, biaya pembukaan rekening, biaya pengelolaan rekening maupun biaya penutupan rekening

2. Penyaluran Dana

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh bank BNI Syari'ah cabang pekanbaru sebagai berikut:

a. *Murabahah*

Murabahah memiliki prinsip jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati, dengan bank selaku penjual dan nasabah selaku pembeli. Karakteristiknya adalah penjualan harus memberitahukan harga pokok yang ia beli dan menentukan satu tingkat keuntungan sebagai tambahannya pembayaran dapat dilakukan secara angsuran sesuai dengan kesepakatan bersama.

b. *Qardh ul Hasanah*

Pembayaran ini ditujukan untuk menolong calon peminjam yang sedang terdesak memerlukan dana untuk tujuan konsumtif maupun produktif. Dana ini dapat berasal dari zakat, infaq, dan sadaqaah yang dititipkan oleh *Bazis* di PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru. Sebelum dialokasikan kepada *mustahiqqin* (yang berhak menerimanya)

c. *Ijarah*

Pembiayaan berdasarkan prinsip sewa, pembiayaan ini sesuai untuk anda yang menginginkan tambahan asset yang diperolehkan

melalui sewa yang pada akhirnya bertujuan untuk pengalihan kepemilikan asset tersebut kepada ahli warisnya⁵.

3. Fasilitas Jasa⁶

a. ATM (Automatic Teller Machine)

Merupakan pelayanan *online* 24 jam yang menyediakan kemudahan pada nasabah dalam melakukan transaksi penarikan dana tunai, pemindahan bukuan antar rekening, pemeriksaan saldo, pembayaran telpon serta kemudahan perubahan PIN kartu ATM dan kemudahan belanja pada toko, swalayan yang berlogo *Master Card* di mana saja dalam maupun luar negeri.

b. *Phone Banking*

Merupakan layanan 24 jam dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

c. *Inkaso*

Bagi anda yang membutuhkan penagihan warkat-warkat yang berasal dari kota lain secara cepat dan aman, anda bisa percayakan jasa *inkaso* kepada bank BNI Syari'ah.

⁵ Brosur Produk Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

⁶ Edi Putraga, (Pegawai Bank BNI Syari'ah), *wawancara* 21 April 2011.

BAB III

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan Prinsip-prinsip CSR

Corporate Social Responsibility 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.¹ *The World Business Council for Sustainable Development* (wbsc) mendefinisikan *Corporate Social Responsibility* sebagai komitmen dunia usaha untuk berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi berkelanjutan, terhadap karyawan dan keluarganya, komunitas lokal, dan masyarakat secara luas untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.²

Sedangkan pengertian CSR menurut Lingkar Studi CSR adalah upaya manajemen yang dijalankan entitas bisnis untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan berdasar keseimbangan ekonomi, sosial, dan lingkungan dengan meminimumkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif tiap pilar.

Wibisono mendefinisikan CSR sebagai tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan untuk berlaku etis, meminimalkan

¹ M. Putri, *Dalam Untung*, (Artikel opini kompas, 2008), h. 1.

² Ismail Solihin, *Corporate Social Responsibility; From Charity to Sustainability*, (Jakarta : PT. Salemba Empat, 2009), h. 3.

dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (*triple bottom line*) dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.³

Tanggung jawab social perusahaan mencakup dimensi ekonomis, hukum, etis, dan sukarela (*filantropi*) terhadap masyarakat sekitar perusahaan. Melaksanakan CSR secara konsisten dalam jangka panjang akan menumbuhkan rasa keberterimaan masyarakat terhadap kehadiran perusahaan. Sedangkan menurut PT. Bank Negara Indonesia Syari'ah Cabang Pekanbaru (Persero) Tbk. *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah komitmen berkelanjutan yang dibangun oleh BNI Syari'ah untuk berperilaku etis dan memberikan kontribusi pada pembangunan nasional sekaligus meningkatkan kualitas hidup komunitas lokal dan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini merupakan perwujudan budi baik (*goodwill*) perusahaan sebagai bentuk apresiasi kepada masyarakat.⁴

Sejumlah institusi internasional dan tokoh-tokoh penting dalam perkembangan CSR mengajukan beberapa prinsip dasar untuk digunakan sebagai acuan pelaksanaan CSR. Secara umum, prinsip-prinsip CSR berlandaskan pada konsep pembangunan berkelanjutan dan tatakelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Prinsip-prinsip CSR sebagai berikut:⁵

221. ³ Wibisono, *Membedah Konsep & Aplikasi CSR*. (Gresik : FASCHO Publishing, 2007), h.

⁴ PT. BNI, *Profil PT. BNI Syariah*, (Pekanbaru Riau : 2008), h. 36.

⁵ Wibisono *Op.Cit.*, h. 224

- 1) **Prioritas korporat.** Mengakui tanggung jawab sosial sebagai prioritas tertinggi korporat dan penentu utama pembangunan berkelanjutan. Dengan begitu korporat bisa membuat kebijakan, program, dan praktek dalam menjalankan operasi bisnisnya dengan cara yang bertanggung jawab secara sosial.
- 2) **Manajemen terpadu.** Mengintegrasikan kebijakan, program, dan praktek ke dalam setiap kegiatan bisnis sebagai satu unsur manajemen dalam semua fungsi manajemen.
- 3) **Proses perbaikan.** Secara berkesinambungan memperbaiki kebijakan, program dan kinerja sosial korporat, berdasar temuan riset mutakhir dan memahami kebutuhan sosial serta menerapkan kriteria sosial tersebut secara internasional.
- 4) **Pendidikan karyawan.** Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan serta memotivasi karyawan
- 5) **Pengkajian.** Melakukan kajian dampak sosial sebelum memulai kegiatan atau proyek baru dan sebelum menutup satu fasilitas atau meninggalkan lokasi pabrik.
- 6) **Produk dan jasa.** Mengembangkan produk dan jasa yang tak berdampak negatif secara sosial.
- 7) **Informasi publik.** Memberi informasi dan (bila diperlukan) mendidik pelanggan, distributor, dan publik tentang penggunaan yang aman, transportasi, penyimpanan dan pembuangan produk, dan begitu pula dengan jasa.

- 8) **Fasilitas dan operasi.** Mengembangkan, merancang, dan mengoperasikan fasilitas serta menjalankan kegiatan yang mempertimbangkan temuan kajian dampak sosial.
- 9) **Penelitian.** Melakukan atau mendukung penelitian dampak social bahan baku, produk, proses, emisi, dan limbah yang terkait dengan kegiatan usaha dan penelitian yang menjadi sarana untuk mengurangi dampak negatif.
- 10) **Prinsip pencegahan.** Memodifikasi manufaktur, pemasaran, atau penggunaan produk, atau jasa, sejalan dengan penelitian mutakhir untuk mencegah dampak sosial yang bersifat negatif.
- 11) **Siaga menghadapi darurat.** Menyusun dan merumuskan rencana menghadapi keadaan darurat, dan bila terjadi keadaan berbahaya bekerja sama dengan layanan gawat darurat, instansi berwenang, dan komunitas lokal. Sekaligus mengenali potensi bahaya yang muncul.
- 12) **Transfer *best practise*.** Berkontribusi pada pengembangan dan transfer praktek bisnis yang bertanggung jawab secara sosial pada semua industri dan sektor public
- 13) **Memberi sumbangan.** Sumbangan untuk usaha bersama, pengembangan kebijakan publik dan bisnis, lembaga pemerintah dan lintas departemen pemerintah serta lembaga pendidikan yang akan meningkatkan kesadaran tentang tanggung jawab sosial.

- 14) **Keterbukaan.** Menumbuhkembangkan keterbukaan dan dialog dengan pekerja dan publik, mengantisipasi dan memberi respons terhadap *potencial hazard*, dan dampak operasi, produk, limbah, atau jasa.
- 15) **Pencapaian dan pelaporan.** Mengevaluasi kinerja sosial, melaksanakan audit sosial secara berkala dan mengkaji pencapaian berdasarkan kriteria korporat dan peraturan perundang-undangan dan menyampaikan informasi tersebut pada dewan direksi, pemegang saham, dan pekerja.

B. Pengertian Loyalitas Nasabah dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah keinginan nasabah untuk berlangganan pada suatu perusahaan dalam jangka waktu yang lama, preferen membeli dan menggunakan barang atau jasa yang ditawarkannya secara berulang, dan sukarela merekomendasikannya kepada teman atau keluarga. Loyalitas merupakan komitmen yang kuat dari nasabah sehingga bersedia melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang disukai secara konsisten dan dalam jangka panjang, tanpa terpengaruh oleh situasi dan usaha-usaha *marketing* dari produk lain yang berusaha membuat beralih untuk membeli produk lain tersebut.⁶

Loyalitas sebagai preferensi yang konsisten atas pembelian suatu produk yang spesifik atau kategori jasa tertentu dalam suatu merek.

⁶ Griffin, Jill, *Customer Loyalty*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h. 63.

Loyalitas merupakan suatu ukuran keterkaitan pelanggan pada sebuah merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya seorang pelanggan beralih ke merek produk yang lain, terutama jika pada merek tersebut didapati adanya perubahan, baik menyangkut harga ataupun atribut lain. Empat hal yang menunjukkan kecenderungan nasabah yang loyal sebagai berikut:

1. Nasabah yang loyal terhadap merek cenderung percaya diri terhadap pilihannya.
2. Nasabah yang loyal lebih memungkinkan merasakan resiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.
3. Nasabah yang loyal terhadap merek juga memungkinkan loyal terhadap tempat produksi barang atau jasa.
4. Nasabah grup minoritas cenderung menjadi lebih loyal terhadap suatu merek.

Ada lima faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, apakah nasabah akan tetap bertahan di sebuah merek atau pindah ke merek lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut antara lain:⁷

1. Nilai relatif untuk berkompetisi.
2. Adanya *switching barrier*.
3. Karakter nasabah.
4. Lingkungan persaingan.
5. Pengalaman pribadi nasabah.

⁷ *Ibid.*, h. 66.

Tingkat kesetiaan dari para nasabah terhadap suatu barang atau jasa tertentu tergantung pada beberapa faktor, yaitu besarnya biaya untuk berpindah ke merek barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kuantitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari merek baru dibanding dengan pengalaman terhadap merek sebelumnya yang pernah dipakai.

C. Pengukuran Loyalitas dan Tingkatan Loyalitas Nasabah

Ada lima cara mengukur loyalitas, antara lain:⁸

1. Pengukuran Perilaku.
2. Pengukuran *Switching Cost*.
3. Pengukuran Kepuasan.
4. Pengukuran Kesukaan Terhadap Merek.
5. Pengukuran Komitmen.

Sedangkan loyalitas nasabah dapat diukur melalui lima indikator, yaitu:

1. Komitmen untuk membeli produk atau jasa bank lain.
2. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.
3. Menabung lebih banyak.
4. Menceritakan hal-hal yang positif tentang perusahaan.
5. Kesiediaan menerima bunga yang rendah atau biaya yang tinggi.

⁸ Griffin, Jill, *Customer Loyalty*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h. 66.

D. Tingkatan Loyalitas Nasabah dan Manfaat Loyalitas Nasabah

Beberapa tingkatan loyalitas nasabah terhadap suatu barang atau jasa. Masing-masing tingkatannya menunjukkan tantangan pemasaran yang harus dihadapi sekaligus asset yang dapat dimanfaatkan. Adapun tingkatan loyalitas tersebut adalah sebagai berikut:⁹

- 1) *Switcher* (berpindah-pindah) yaitu Pelanggan yang berada pada tingkat loyalitas ini dikatakan sebagai pelanggan yang berada pada tingkat yang paling dasar. Semakin tinggi frekuensi pelanggan untuk memindahkan pembeliannya dari suatu merek ke merek-merek yang lain mengindikasikan mereka sebagai pembeli yang sama sekali tidak loyal atau tidak tertarik pada merek tersebut.
- 2) *Habitual Buyer* (Pembeli yang Bersifat Kebiasaan) yaitu Pembeli yang berada dalam tingkat loyalitas ini dapat dikategorikan sebagai pembeli yang puas dengan merek produk yang dikonsumsi atau setidaknya mereka tidak mengalami ketidakpuasan dalam mengonsumsi merek produk tersebut. Pada tingkatan ini pada dasarnya tidak didapati alasan yang cukup untuk menciptakan keinginan untuk membeli produk yang lain atau berpindah merek terutama jika peralihan tersebut.
- 3) *Satisfied Buyer* (pembeli yang puas dengan biaya peralihan) yaitu pada tingkatan ini, pembeli merek masuk dalam kategori puas bila mereka mengonsumsi merek tersebut. Meskipun demikian, mungkin saja mereka memindahkan pembeliannya ke merek lain dengan menanggung *switching*

⁹ Griffin, Jill, *op.cit.*, h. 71.

cost (biaya peralihan) yang terkait dengan waktu, uang, dan resiko kinerja yang melekat dengan tindakan mereka beralih merek.

- 4) *Likes The brand* (Menyukai Merek) yaitu Pembeli yang masuk dalam kategori loyalitas ini merupakan pembeli yang sungguh-sungguh menyukai merek tersebut. Pada tingkatan ini dijumpai perasaan emosional yang terkait pada merek.
- 5) *Comitted Buyer* (Pembeli yang Komit), Pada tahapan ini, pembeli merupakan pelanggan yang setia. Mereka memiliki kebanggaan sebagai pengguna suatu merek dan bahkan merek tersebut menjadi sangat penting bagi mereka dipandang dari segi fungsinya maupun sebagai suatu ekspresi mengenai siapa sebenarnya mereka.

Dengan meningkatkan loyalitas nasabah maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, setidaknya dalam beberapa hal berikut:

- a. Menurunkan biaya pemasaran, bahwa biaya untuk menarik pelanggan baru jauh lebih besar jika dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan yang ada.
- b. Menurunkan biaya transaksi, seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pemesanan, pembuatan *account* baru, dan biaya lain-lain.
- c. Menurunkan biaya *handover* nasabah, karena tingkat kehilangan nasabah rendah.
- d. Meningkatkan penjualan yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.

- e. *Word of mouth* yang bertambah, dengan asumsi bahwa pelanggan yang setia berarti puas dengan produk yang ditawarkan. Menurunkan biaya kegagalan, seperti penggantian atas produk yang rusak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dan masyarakat adalah pasangan hidup yang saling memberi dan membutuhkan. Kontribusi dan harmonisasi keduanya akan menentukan keberhasilan pembangunan bangsa. Sinergi keduanya akan membawa perubahan ke arah perbaikan dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Program CSR yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru adalah sesuai dengan bisnis perusahaan sehingga dapat berjalan alami, serta mampu memberikan manfaat dan perubahan yang signifikan bagi masyarakat. Tujuan dari program-program CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, antara lain sebagai berikut:¹

1. Mendorong kesejahteraan masyarakat dan perbaikan lingkungan.
2. Mendorong pelaksanaan bisnis yang bersih dan bertanggung jawab.
3. Memberikan kontribusi positif bagi masyarakat luas pada umumnya dan lingkungan sekitar dimana bisnis dilaksanakan pada khususnya.
4. Membangun simpati masyarakat kepada perusahaan yang dapat menunjang terbentuknya citra positif perusahaan di mata publik.
5. Meningkatkan nilai perusahaan melalui pembentukan reputasi yang baik.

¹ PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, (*Dokumen, 2010*), Kamis 05 Mai 2011.

6. Meningkatkan pemahaman publik terhadap BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru melalui informasi yang disalurkan dalam kegiatan sosial kemasyarakatan.

Bantuan dan partisipasi yang diberikan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru bagi kemajuan ekonomi, sosial dan lingkungan adalah berdasarkan visi dan misi dalam rangka menuju pembangunan yang berkelanjutan, serta berlandaskan kepada S.E. Kepmen BUMN No. SE-433/MBU/2003 tanggal 16 September 2003 tentang dana kemitraan dan bina lingkungan dalam kaitannya dengan prinsip membawa perubahan yang signifikan. Program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru menerapkan dan melaksanakan *code of conduct* yang berlaku serta mengimplementasikan praktek *good corporate governance*.

Bertanggung jawab dan melaksanakan seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk didalamnya menjalankan kewajiban sebagai warganegara yang bertanggung jawab. Menerapkan tanggung jawab sosial perusahaan dalam bentuk pembinaan masyarakat dan bantuan sosial yang memiliki dampak terhadap perubahan ke arah hidup yang lebih baik serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Dalam penelitian ini, ada beberapa program CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, antara lain program bidang pendidikan dan pelatihan, program bidang peningkatan kesehatan, program bidang kemitraan, program bidang pengembangan sarana dan prasarana umum, program bidang

ibadah/keagamaan, program bidang bantuan korban bencana alam, serta program bidang pelestarian alam.

1. Program Pendidikan dan Pelatihan

BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru turut membina dan membantu perkembangan komunitas terutama dalam bidang pendidikan dengan memperhitungkan sensitivitas dan kesesuaian dengan kultur serta kebutuhan masyarakat. Berbagai kegiatan telah dirancang dan diterapkan guna berkontribusi dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Secara nyata, BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mewujudkan tanggung jawab sosialnya di bidang pendidikan dan pelatihan melalui beberapa program seperti Program Beasiswa SD, SMP dan SMU, Renovasi Sekolahku di Provinsi Riau program pengecatan sekolah, hingga penyediaan berbagai sarana pendukung pendidikan, seperti perpustakaan, buku, dan mobil perpustakaan keliling. Beberapa kegiatan sosial bidang pendidikan dan pelatihan antara lain:

- a. Bantuan Sarana Pendidikan antara lain: Pondok Pesantren Attaqwa Pekanbaru, SMAN 6 Pekanbaru, Madrasah Muallimin Muhammadiyah Tembilahan.
- b. Bantuan Renovasi Sarana Pendidikan di Bangkinang, Dumai & Duri.
- c. Bantuan Beasiswa Pendidikan bagi siswa di Pekanbaru, Bantuan Beasiswa kepada mahasiswa Universitas Riau, dan Bantuan Dana Beasiswa yayasan Tenas Effendi di Duri.

Contohnya:

Pemberian beasiswa kepada 3300 pelajar/mahasiswa kurang mampu namun berprestasi pada tahun 2007, renovasi sekolah yang rusak dan pembagian buku serta alat tulis kepada pelajar sejak tahun 2007, dan penyediaan fasilitas akses perbankan dan umum melalui internet secara gratis bagi sejumlah perguruan tinggi pada tahun 2010.

Kriteria penerima dana CSR di bidang pendidikan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yaitu:

- a. Pelajar/mahasiswa yang masih aktif terdaftar pada sekolah atau universitas terkait.
- b. Pelajar/mahasiswa yang kurang mampu dan lebih diutamakan yang berprestasi.
- c. Lebih diutamakan putra daerah.
- d. Lebih diutamakan bagi pelajar/mahasiswa yang aktif pada organisasi atau ekstra kulikuler.²

2. Program Peningkatan Kesehatan

BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru memainkan peranan aktif dan proaktif dalam menjalin kerjasama dalam bidang kesehatan dengan tujuan meningkatkan standar hidupan masyarakat serta menciptakan lingkungan yang sehat dan bersih. Bekerja sama dengan *Medical Emergency Rescue Committee* (MER-C), BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru menyalurkan dana bagi pembukaan dan memberikan bantuan dana untuk kegiatan operasi

² *Ibid.*, h. 6.

dan tindakan kesehatan bagi beberapa klinik serta memberikan bantuan bagi ratusan balita selama 3 bulan dalam bentuk susu, bubur & biskuit, kacang hijau, dan gula pasir. Selain itu, BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru membantu pembiayaan operasional beberapa klinik sehingga klinik dapat melanjutkan konsultasi kesehatan dan pemeriksaan serta pemberian obat bagi pasien yang tidak mampu.

Beberapa kegiatan CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru bidang kesehatan masyarakat antara lain:

- a. Pembangunan Posyandu di Bukitraya Pekanbaru.
- b. Program Khitanan Massal di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Kriteria penerima dana CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dibidang kesehatan yaitu:

- a. Berdomisili di Kota Pekanbaru.
- b. Memiliki surat keterangan kurang mampu dari kelurahan/desa.
- c. Pengobatan tertentu sesuai dengan kerja sama antara pihak BNI Syari'ah dengan klinik kesehatan.³

3. Program Kemitraan

Upaya meningkatkan kemampuan pengusaha kecil agar menjadi mandiri telah diimplementasikan dan dibina oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dengan mengarahkan agar menjadi mitra binaan perusahaan. Program Kemitraan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dikembangkan demi membangun kapasitas masyarakat kecil ke arah lebih baik. Contohnya

³ *Ibid.*, h. 10.

melakukan MoU pada Perguruan Tinggi selaku inkubator dalam penyaluran kredit kemitraan. Pada tahun 2009, BNI Syariah Cabang Pekanbaru menyalurkan kredit kemitraan kepada 58 pedagang kaki lima yang ada di sekitar Kantor Pusat BNI SYARI'AH di Jakarta senilai Rp 300 juta. Kredit ini merupakan pinjaman lunak dengan kemudahan dan keringanan dalam persyaratan dan pengembalian untuk membantu modal kerja para pedagang kaki lima. Hingga Juni 2011, total kredit kemitraan yang telah disalurkan BNI SYARI'AH CABANG PEKANBARU mencapai Rp 81,51 miliar dengan jumlah mitra binaan sebanyak 2.883 usaha kecil.

Kriteria penerima dana CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru di bidang kredit kemitraan yaitu:

- a. Usaha yang dijalani minimal harus 2 tahun.
- b. Bergerak di bidang UKM.

4. Program Pengembangan Sarana dan Prasarana Umum

BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru merencanakan, mengimplementasikan, dan mendukung pengembangan sarana dan prasarana demi kelangsungan taraf hidup komunitas yang lebih baik dimana BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru beroperasi maupun masyarakat yang memerlukan. Contohnya antara lain:

Pada tahun 2008, BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru memberikan bantuan fasilitas air bersih bagi warga Tenayan raya mengalami pencemaran air bersih dalam bentuk 120 tanki air dan 6 unit mobil tanki.

Pelaksanaan kegiatan sosial di bidang ini, antara lain:

- a. Pembangunan sarana air bersih di Desa Sangau, Lubuk Jambi.
- b. Bantuan Sarana Taman Kota Pekanbaru.
- c. Bantuan kendaraan pengangkut Sampah di Pekanbaru.

Kriteria penerima dana CSR dibidang pengembangan sarana umum pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yaitu:

- a. Daerah yang memiliki masyarakat aktif
- b. Untuk tempat ibadah diutamakan yang aktif baik itu jamaah maupun kegiatannya.

5. Program Bidang Ibadah/Keagamaan

BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mendukung kegiatan keagamaan yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang peningkatan kualitas hidup. Dalam melaksanakan tanggung jawab sosial dibidang ini secara berkelanjutan, agama dipandang sebagai salah satu faktor yang menentukan masa depan. Setiap agama mempunyai prinsip dasar yang sama untuk berbagi, menciptakan perdamaian dan keadilan sosial. Seperti:

- a. Membantu Pembagunan Mushola di Kec. Senapelan Pekanabru.
- b. Membantu Pembangunan TPA di Tangkerang Pekanbaru.

6. Program Bantuan Korban Bencana Alam

BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mendukung dan membantu perubahan dan keadaan buruk yang terjadi yang ditujukan pada

masyarakat ke arah yang lebih baik serta signifikan sehingga tercipta perbaikan kehidupan yang baru. Bantuan yang diberikan bersifat pertolongan pertama pada saat bencana terjadi, dalam bentuk bantuan kesehatan, logistik, makanan, dan alat-alat kebersihan. beberapa diantaranya adalah:

- a. Bantuan bagi korban banjir beberapa daerah, meliputi: Sumatera Utara, Aceh Tamiang (NAD), Kampar.
- b. Bantuan kepada korban gempa Bumi di Padang (SumateraBarat).

Contohnya: pada tahun 2011, dalam rangka membantu korban bencana banjir di Sekitar Sungai Siak.

Kriteria penerimaan dana CSR di bidang bantuan bencana alam pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yakni daerah-daerah yang terkena bencana alam yang ada di Kota Pekanbaru.

Berikut penjelasan dan pembahasan hasil kuisioner tentang penerapan program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

7. Program Pelestarian Alam

Isu kerusakan alam telah menjadi topik bahasan sepanjang tahun 2007. Perhatian BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dibidang ini telah diwujudkan melalui bantuan program penghijauan dan rehabilitasi taman antara lain:

- a. Rehabilitasi sarana taman di Tahura Minas.
- b. Partisipasi pada program penghijauan di UIN Suska Riau, UR, dan UIR Pekanbaru.

- c. Partisipasi pada program penghijauan di Danau Buatan.

Tabel 4.1
Pengetahuan Nasabah Tentang Adanya Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Sangat Tahu	24
Tahu	45
Kurang Tahu	21
Tidak Tahu	10
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabaah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas tahu tentang program CSR tersebut, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebarakan, yakni sebesar 45% atau sebanyak 45 orang dari 100 responden mengetahui tentang program tersebut, sebesar 24% atau 24 orang sangat mengetahui tentang program tersebut, dan sebesar 21% atau sebanyak 21 orang kurang mengetahuinya, selebihnya sebesar 10% atau sebanyak 10 orang tidak mengetahui tentang adanya program CSR tersebut pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Persentase pengetahuan nasabah tentang program ini belum termasuk persentase yang besar, ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak perusahaan dalam hal ini BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru terhadap nasabah ataupun masyarakat luas.⁴

⁴ Ari Wibowo (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mai 2011.

Tabel 4.2
Sumber Pengetahuan Nasabah tentang Program CSR pada BNI Syari'ah
Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Pegawai BNI	35
Nasabah BNI	15
Media Massa	40
Keluarga Teman	10
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabaah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas mengetahui tentang program CSR tersebut dari media massa, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebarakan, yakni sebesar 40% atau sebanyak 40 orang dari 100 responden mengetahui tentang program tersebut dari media massa, sebesar 35% atau 35 orang mengetahui tentang program tersebut dari pegawai BNI itu sendiri, dan sebesar 15% atau sebanyak 15 orang mengetahuinya dari nasabah BNI lainnya, selebihnya sebesar 10% atau sebanyak 10 orang mengetahui tentang ada nya program CSR tersebut pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dari keluarga atau pun teman mereka.

Perbedaan persentase sumber pengetahuan nasabah tentang ada nya program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru tidak begitu signifikan, ini berarti sosialisasi program tersebut hampir sama rata dari semua sumber meskipun itu belum maksimal.⁵

⁵ Arif Januar Harahap (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mai 2011.

Tabel 4.3
Pengetahuan Nasabah Tentang Jumlah Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
1	0
2	12
3	29
Lebih dari 3	59
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabaah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas tahu tentang program CSR tersebut sebanyak lebih dari 3, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebarakan, yakni sebesar 59% atau sebanyak 59 orang dari 100 responden mengetahui tentang program tersebut lebih dari 3, sebesar 29% atau 29 orang mengetahui tentang program tersebut sebanyak 3, dan sebesar 12% atau sebanyak 12 orang mengetahuinya sebanyak 2.

Hal ini karena perbedaan tingkat sosialisasi dari masing-masing program CSR tersebut berbeda-beda, ada yang sosialisasinya mendapat perhatian yang lebih dan ada juga yang kurang mendapatkan perhatian.⁶

Tabel 4.4
Apakah Nasabah Pernah Menerima Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Pernah	5
Tidak Pernah	95
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

⁶ Andi Eka Dharma (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mai 2011.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas tidak pernah menerima program CSR tersebut, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebarakan, yakni sebesar 95% atau sebanyak 95 orang dari 100 responden tidak pernah menerima program tersebut, sisanya sebesar 5% atau 5 orang pernah menerima program tersebut. Hal ini dikarenakan pemberian program CSR lebih diutamakan kepada yang membutuhkan bantuan meskipun itu bukan nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru itu sendiri.⁷

Tabel 4.5
Program CSR Pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yang diterima oleh Nasabah

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Pendidikan	2
Kesehatan	1
Kredit Kemitraan	1
Pembangunan Sarana Umum	0
Bantuan Bencana Alam	1
Tidak Ada	95
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas tidak ada menerima program CSR tersebut apapun itu, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebarakan, yakni sebesar 95% atau sebanyak 95 orang dari 100 responden tidak ada menerima program tersebut, sebesar 2% atau 2 orang menerima program CSR di bidang pendidikan, dan sebesar 1% atau sebanyak

⁷ Surya Fithriyani (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mei 2011.

1 orang menerima program CSR di bidang kesehatan, kredit kemitraan dan bantuan bencana alam pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Tabel 4.6
Tingkat Persetujuan Nasabah Terhadap Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Sangat Setuju	75
Setuju	22
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	0
Total	100

Sumber : angket yang disebar oleh penulis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas sangat setuju dengan program CSR tersebut, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebar, yakni sebesar 75% atau sebanyak 75 orang dari 100 responden sangat setuju dengan program tersebut, sebesar 22% atau 22 orang setuju program tersebut, dan sebesar 3% atau sebanyak 3 orang kurang setuju dengan adanya program CSR tersebut pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Alasan responden sangat setuju dengan adanya program tersebut adalah dengan adanya program CSR ini selain memperbaiki citra perusahaan dalam hal ini BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru itu sendiri, juga dapat membantu masyarakat yang memang sangat membutuhkan program tersebut.⁸

⁸ Yudhitia Sani Marino (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mei 2011.

Tabel 4.7
Pendapat Nasabah Tentang Tingkat Sasaran Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Sangat Tepat	0
Tepat	35
Kurang Tepat	65
Tidak Tepat	0
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabaah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mayoritas tahu tentang program CSR tersebut, ini ditandai dengan persentase tanggapan nasabah terhadap angket yang telah penulis sebarakan, yakni sebesar 45% atau sebanyak 45 orang dari 100 responden mengetahui tentang program tersebut, sebesar 24% atau 24 orang sangat mengetahui tentang program tersebut, dan sebesar 21% atau sebanyak 21 orang kurang mengetahuinya, selebihnya sebesar 10% atau sebanyak 10 orang tidak mengetahui tentang ada nya program CSR tersebut pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru ini sangat berguna bagi masyarakat banyak, antara lain:⁹

- a. Membantu masyarakat yang kurang mampu dalam melanjutkan pendidikan dan menikmati fasilitas kesehatan dari klinik-klinik yang bekerja sama dengan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru
- b. Membantu para pelaku ekonomi yakni pedagang-pedagang kecil dalam meningkatkan modal usaha mereka

⁹ PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, (*Dokumen, 2010*), Kamis 05 Mai 2011.

- c. Membantu masyarakat yang terkena musibah bencana alam dan melestarikan alam yang ada di Kota Pekanbaru ini.

Agar program CSR yang dijalankan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru ini dapat diketahui oleh masyarakat luas, perusahaan harus gencar dalam mempromosikan ataupun mensosialisasikannya kepada masyarakat yakni bisa melalui media massa yang ada di kota Pekanbaru, melalui pegawai BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru itu sendiri dan bias juga melalui event-event tertentu yang disponsori oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Tidak semua orang yang bisa menerima program CSR ini, yakni yang bisa menerimanya yaitu:

- a. Program pendidikan yaitu para pelajar dan mahasiswa yang kurang mampu dan berprestasi yang berdomisili di kota Pekanbaru.
- b. Program kesehatan yaitu masyarakat dari kalangan kurang mampu yang berdomisili di kota Pekanbaru.
- c. Program kredit kemitraan yaitu para pedagang kecil atau pedagang kaki lima yang keterbatasan modal yang usahanya berdomisili di kota Pekanbaru.
- d. Program pembangunan sarana dan prasarana umum yaitu tempat-tempat umum ataupun tempat ibadah yang sering dikunjungi masyarakat dan mempunyai pengurusan yang bagus serta memiliki kegiatan yang aktif serta berkelanjutan yang ada di kota Pekanbaru.

- e. Program bantuan bencana alam yaitu mereka para korban bencana alam yang terjadi di kota Pekanbaru dan lokasi-lokasi wisata alam yang memiliki nilai tarik tinggi bagi para pengunjung tetapi belum dilestarikan.

Peraturan pemerintah yang mengatur tentang program CSR ini tercantum dalam UU No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, UU No. 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, UU No. 20 Tahun 2001 Tentang Tindak Pidana Korupsi, UU No. 19 Tahun 2003 Badan Usaha Milik Negara, UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan dan UU No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.

B. Loyalitas nasabah terhadap penerapan program CSR (Corporate Social Responsibility) yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Untuk tingkat loyalitas nasabah terhadap program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dapat dilihat dari hasil pengolahan data angket yang telah disebarakan oleh penulis seperti yang dibahas di bawah ini.

Tabel 4.8

Sudah Berapa Lama Menjadi Nasabah Tabungan Taplus Syari'ah Plus pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Kurang 1 Tahun	20
1 Tahun	25
2 Tahun	35
Lebih 2 Tahun	20
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus yang menjadi responden kebanyakan telah menjadi nasabah BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru selama 2 tahun, ini didapat dari hasil penelitian yakni sebesar 35% atau sebanyak 35 orang dari 100 responden menjadi nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus selama 2 tahun, sebesar 25 % atau sebanyak 25 orang telah menjadi nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus selama 1 tahun, dan sebesar 20% atau 20 orang telah menjadi nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus selama kurang dari 1 tahun serta jumlah yang sama untuk yang telah menjadi nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus lebih dari 2 tahun.

Dari hasil angket tersebut, dapat diketahui bahwa sampai saat ini nasabah masih bertahan dan setia untuk tetap menjadi nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Tabel 4.9

Berapa Banyak Nasabah Memiliki Rekening Tabungan Taplus Syari'ah Plus pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
1	90
2	10
3	0
Lebih Dari 3	0
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus yang menjadi responden kebanyakan mempunyai rekening tabungan Taplus Syari'ah Plus hanya 1, ini didapat dari

hasil penelitian yakni sebesar 90% atau sebanyak 90 orang dari 100 responden mempunyai 1 rekening tabungan Taplus Syari'ah Plus, selebihnya sebesar 10 % atau sebanyak 10 orang telah memiliki 2 tabungan Taplus Syari'ah Plus.

Tabel 4.10

Tingkat Kesiediaan Nasabah Untuk Meningkatkan Saldo Tabungan Taplus Syari'ah Plus pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Sangat Bersedia	15
Bersedia	80
Kurang Bersedia	5
Tidak Bersedia	0
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus bersedia meningkatkan saldo tabungannya, ini didapat dari hasil penelitian yakni sebesar 80% atau sebanyak 80 orang dari 100 responden bersedia meningkatkan saldo tabungan mereka, sebesar 15 % atau sebanyak 15 orang sangat bersedia meningkatkan saldo tabungan mereka, dan sebesar 5% atau 5 orang kurang bersedia meningkatkan saldo tabungan mereka.

Dari hasil tersebut diketahui bahwa nasabah bersedia meningkatkan saldo tabungannya karena mereka yakin dan percaya kepada perusahaan yakni BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dan bagi mereka citra perusahaan tersebut baik di mata masyarakat karena program CSR yang dijalankannya.¹⁰

¹⁰ Nirmala Sari (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mai 2011.

Tabel 4.11**Tingkat Kesiediaan Nasabah untuk Mempromosikan Tabungan Taplus Syari'ah Plus dan Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru**

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Sangat Bersedia	5
Bersedia	55
Kurang Bersedia	35
Tidak Bersedia	5
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus bersedia mempromosikan produk tabungan Taplus Syari'ah Plus dan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru kepada orang-orang disekitarnya, ini didapat dari hasil penelitian yakni sebesar 55% atau sebanyak 55 orang dari 100 responden bersedia mempromosikan produk tabungan Taplus Syari'ah Plus dan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru kepada orang-orang disekitarnya, sebesar 35% atau sebanyak 35 orang kurang bersedia mempromosikan produk tabungan Taplus Syari'ah Plus dan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru kepada orang-orang disekitarnya, dan sebesar 5% atau 5 orang sangat bersedia mempromosikan produk tabungan Taplus Syari'ah Plus dan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru kepada orang-orang disekitarnya begitu juga dengan yang kurang bersedia.

Melihat kepada angka persentase yang tidak begitu jauh berbeda antara yang bersedia dan kurang bersedia ini menunjukkan bahwa besar

nasabah yang bersedia mempromosikan dan besar pula yang kurang bersedia mempromosikan, ini karena yang bersedia ingin membagi pengalaman keuntungan yang telah mereka terima selama menjadi nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dan yang kurang bersedia karena mereka tidak ingin mengambil resiko jika dikemudian hari terjadi hal-hal diluar dugaan, karena apapun produk dari setiap perbankan itu ada resikonya.¹¹

Tabel 4.12

Tingkat Pengaruh Program CSR terhadap Minat Nasabah pada Tabungan Taplus Syari'ah Plus pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Ada	75
Tidak Ada	25
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa program CSR yang dijalankan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru memiliki pengaruh yang besar terhadap minat nasabah terhadap produk Tabungan Taplus Syari'ah Plus, ini didapat dari hasil penelitian yakni sebesar 75% atau sebanyak 75 orang dari 100 responden yang menyatakan bahwa program CSR tersebut berpengaruh terhadap minat mereka kepada Tabungan Taplus Syari'ah Plus, sebesar 25 % atau sebanyak 25 orang menyatakan bahwa program CSR tersebut tidak berpengaruh terhadap minat mereka kepada Tabungan Taplus Syari'ah Plus.

¹¹ Erwin Syah (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mai 2011.

Dapat diketahui bahwa program CSR yang dijalankan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru ini memiliki dampak yang besar bagi minat nasabah terhadap tabungan Taplus Syari'ah Plus karena program CSR tersebut memberikan citra yang baik bagi perusahaan di mata masyarakat sehingga mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk tabungan Taplus Syari'ah Plus pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, sebaliknya ada juga yang tidak berpengaruh terhadap mereka karena dalam pemikiran mereka menganggap bahwa program CSR itu sendiri hanyalah sebagai penutup kekurangan dari perusahaan tersebut dan dinilai kurang bernilai keikhlasan.¹²

Tabel 4.13

Tingkat Kendala yang Dialami Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Taplus Syari'ah Plus karena Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Ada	5
Tidak Ada	95
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa program CSR yang dijalankan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru tidak memiliki dampak negatif yang besar terhadap nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Taplus Syari'ah Plus, ini didapat dari hasil penelitian yakni sebesar 95% atau sebanyak 95 orang dari 100 responden yang menyatakan bahwa program CSR yang dijalankan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

¹² Uswatinnisa (Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru), Wawancara, Pekanbaru, Rabu 25 Mai 2011.

tidak memiliki dampak negatif yang besar terhadap nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Taplus Syari'ah Plus, sebesar 5 % atau sebanyak 5 orang menyatakan bahwa program CSR yang dijalankan oleh BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru memiliki dampak negatif yang besar terhadap nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Taplus Syari'ah Plus.

Tabel 4.14

Tingkat Kesiediaan Nasabah untuk Ikut Serta dalam Menjalankan Program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

Tanggapan Nasabah	Jumlah
Sangat Bersedia	20
Bersedia	65
Kurang Bersedia	10
Tidak Bersedia	5
Total	100

Sumber : angket yang disebarakan oleh penulis

Dari hasil angket yang disebarakan oleh penulis, dapat diketahui bahwa nasabah tabungan Taplus Syari'ah Plus bersedia ikut serta dalam menjalankan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, ini didapat dari hasil penelitian yakni sebesar 65% atau sebanyak 65 orang dari 100 responden bersedia ikut serta dalam menjalankan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, sebesar 20% atau sebanyak 20 orang sangat bersedia ikut serta dalam menjalankan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, dan sebesar 10% atau 10 orang kurang bersedia ikut serta dalam menjalankan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dan 5% atau 5 orang menyatakan tidak bersedia

ikut serta dalam menjalankan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan angket menyatakan bahwa sikap nasabah dalam penerapan program CSR mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan BNI Taplus secara tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei yang merupakan hubungan langsung dengan nasabah terhadap program CSR pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru. Namun, sikap nasabah dalam penerapan program CSR tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI Taplus Syari'ah karena memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga program CSR (tidak terdapat pengaruh yang positif antara sikap nasabah dalam penerapan CSR di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru dan loyalitas)

Hal ini terjadi karena masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan loyalitas nasabah akan tabungan BNI Taplus Syari'ah. Menurut Loveluck faktor lain yang mempengaruhi loyalitas terhadap suatu barang atau jasa tertentu, yaitu besarnya biaya untuk berpindah ke merek barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kuantitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari merek baru dibanding dengan pengalaman terhadap merek sebelumnya yang pernah dipakai. Sedangkan Subroto menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah nilai relatif untuk berkompetisi, adanya *switching barrier*, karakter nasabah, dan lingkungan persaingan.

Dalam hal loyalitas nasabah terhadap program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru ini, banyak kendala yang dialami salah satunya kurangnya pengetahuan nasabah tentang adanya program CSR tersebut pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru, untuk itu BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru harus lebih berusaha keras dalam mensosialisasikan atau pun mempromosikan semua program-program yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru tersebut.

C. Penerapan program CSR (Corporate Social Responsibility) di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam

Islam adalah satu-satunya agama yang sempurna yang mengatur seluruh sendi kehidupan manusia dan alam semesta. Kegiatan perekonomian manusia juga diatur dalam Islam dengan prinsip illahiyah. Harta yang ada pada kita, sesungguhnya bukan milik manusia, melainkan hanya titipan dari Allah SWT agar dimanfaatkan sebaik-baiknya demi kepentingan umat manusia yang pada akhirnya semua akan kembali kepada Allah SWT untuk dipertanggung jawabkan.

Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari perilaku ekonomi manusia yang perilakunya diatur berdasarkan aturan agama Islam dan didasari dengan tauhid sebagaimana dirangkum dalam rukun iman dan rukun Islam.¹³

¹³Mustafa Edwin Nasution, *Jangan Pinggirkan Studi Ekonomi Syariah*, (Republika: online), Senin, 07 Nopember 2005.

Ekonomi islam dibangun atas dasar agama islam, karena ia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari agama islam. Islam adalah sistem kehidupan, dimana islam telah menyediakan berbagai perangkat aturan yang telah lengkap bagi kehidupan manusia, termasuk dalam ekonomi.

Tujuan akhir ekonomi islam adalah mencapai kehidupan di dunia dan di akhirat melalui suatu tata kehidupan yang baik dan terhormat. Inilah kehidupan yang hakiki yang diinginkan setiap manusia, bukan kebahagiaan semu yang sering kali pada akhirnya justru melahirkan penderitaan dan kesengsaraan.

Kecenderungan bisnis modern untuk melakukan aktifitas sosial telah merubah arah bisnis. Dunia bisnis yang selama ini terkesan *profit-oriented* (Hanya mencari untung) hendak merubah citra-nya menjadi organisasi yang memiliki tanggung jawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggelar aktifitas *Corporate Social Responsibility (CSR)* atau Tanggung jawab Sosial Perusahaan (TSP).

CSR, secara non-struktur sudah lama berkembang dalam dunia bisnis, terutama bisnis dalam kategori *Hight-Risk Business*. Lima tahun belakangan ini, *CSR* telah merambah ke dalam hampir seluruh segmen bisnis. Bahkan pola penerapan *CSR* di lembaga usaha bisnis sudah sangat berbeda orientasi dan nilainya.

Saat ini, implementasi *CSR* tidak hanya sekedar upaya perusahaan untuk membayar utang sosial yang diakibatkan oleh proses bisnisnya, melainkan menjadi sebuah tanggung jawab sosial yang menjadi kewajiban

bagi perusahaan untuk melaksanakannya. Bahkan lebih jauh dari itu, CSR seakan ditujukan untuk berlomba meningkatkan nilai dan citra perusahaan di mata pasar yang berujung pada komersialitas perusahaan.

Seperti diketahui, *Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam lima tahun belakangan ini menjadi buah bibir dan primadona bagi perusahaan di berbagai negara termasuk Indonesia. Banyak perusahaan yang seakan berlomba mengekspose diri dalam kegiatan yang berorientasi sosial, mereka bergiat mencitrakan diri sebagai perusahaan yang peduli terhadap masalah lingkungan dan sosial.

Menurut Sayyid Qutb, Islam mempunyai prinsip pertanggung jawaban yang seimbang dalam segala bentuk dan ruang lingkungannya. Antara jiwa dan raga, antara individu dan keluarga, antara individu dan sosial dan, antara suatu masyarakat dengan masyarakat yang lain. Tanggung jawab sosial merujuk pada kewajiban-kewajiban sebuah perusahaan untuk melindungi dan memberi kontribusi kepada masyarakat dimana perusahaan itu berada. Sebuah perusahaan mengemban tanggung jawab sosial dalam tiga domain:¹⁴

1. Pelaku-Pelaku Organisasi, meliputi:

a. Hubungan Perusahaan dengan Pekerja (QS. An-nisa ayat 149)

إِنْ تَبَدُّواْ حَيْرًا أَوْ تَخْفُوهُ أَوْ تَعْفُوهُ عَن سُوِّءٍ فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ عَفُوًّا قَدِيرًا

Artinya:

“Jika kamu melahirkan sesuatu kebaikan atau menyembunyikan atau memaafkan sesuatu kesalahan (orang lain), Maka Sesungguhnya Allah Maha Pema'af lagi Maha Kuasa.”¹⁵

¹⁴ http://en.wikipedia.org/wiki/Sayyid_Qutb, Minggu 06 Juli 2011.

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011), Cet ke-2, h.102.

- b. Hubungan Pekerja dengan Perusahaan
 - c. Hubungan Perusahaan dan Pelaku Usaha Lain; distributor, nasabah, pesaing.
2. Lingkungan Alam (QS. Al-A'raf ayat 56)

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

Artinya:

“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (Tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.”¹⁶

Salah satu program CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru adalah bantuan bencana alam dan untuk beberapa tahun ke depan BNI Syari'ah memiliki program kegiatannya untuk mengurangi bencana alam yakni dengan cara pelestarian alam yang ada di Kota Pekanbaru, hal ini sesuai dengan firman Allah SWT di atas.

3. Kesejahteraan Sosial Masyarakat

Untuk kesejahteraan masyarakat ini berkaitan dengan program CSR yang ada pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yakni program kredit kemitraan. Dengan program ini akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama para pelaku usaha kecil menengah.

4. Beberapa prinsip Islam dalam menjalankan bisnis yang berkaitan dengan CSR yaitu saling tolong-menolong sesama makhluk hidup.

¹⁶ *Ibid.*, h. 157.

5. Menjaga lingkungan dan melestarikannya (Surat Al-Maidah ayat 32)

مِنْ أَجْلِ ذَٰلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَن قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ
فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا
أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا وَلَقَدْ جَاءَتْهُمْ رُسُلُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ
بَعَدَ ذَٰلِكَ فِي الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ ﴿٣٢﴾

Artinya:

“Oleh Karena itu kami tetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil, bahwa: barangsiapa yang membunuh seorang manusia, bukan Karena orang itu (membunuh) orang lain, atau bukan Karena membuat kerusakan dimuka bumi, Maka seakan-akan dia Telah membunuh manusia seluruhnya. dan barangsiapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, Maka seolah-olah dia Telah memelihara kehidupan manusia semuanya. dan Sesungguhnya Telah datang kepada mereka rasul-rasul kami dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas, Kemudian banyak diantara mereka sesudah itu sungguh-sungguh melampaui batas dalam berbuat kerusakan dimuka bumi.”¹⁷

Kelestarian lingkungan disekitar juga harus dijaga agar bencana alam yang diakibatkan oleh pencemaran lingkungan serta penyakit yang disebabkan juga oleh pencemaran lingkungan dapat dikurangi sehingga masyarakat kota Pekanbaru bias hidup dengan sehat dan sejahtera.

6. Upaya untuk menghapus kemiskinan (Surat Al-Hasyr ayat 7)

مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ ﴿٧﴾

¹⁷ Ibid., h. 113.

وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا^ج وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٣﴾

Artinya:

“Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya.”¹⁸

Upaya dalam menghapus kemiskinan di kota Pekanbaru dapat diwujudkan dengan prpgran CSR pada BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru yaitu dengan memberikan bantuan modal kepada pengusaha kecil dan menengah yang kekurangan modal serta memberikan bantuan pendidikan bagi para penerus bangsa sehingga terciptanya generasi yang berilmu yang nantinya akan dapat mengurangi angka kemiskinan yang ada di kota Pekanbaru.

7. Mendahulukan sesuatu yang bermoral bersih dari pada sesuatu yang secara moral kotor, walaupun mendatangkan keuntungan yang lebih besar (Surat Al-Maidah ayat 103)

مَا جَعَلَ اللَّهُ مِنْ نَحْيِرَةٍ وَلَا سَائِبَةٍ وَلَا وَصِيلَةٍ وَلَا حَامِرٍ^ل وَلَكِنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا

يَفْتَرُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ^ط وَأَكْثَرُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ ﴿١٣﴾

Artinya:

¹⁸ Ibid., h. 546.

“Allah sekali-kali tidak pernah mensyari’atkan adanya bahiirah, saaibah, washiilah dan haam. akan tetapi orang-orang kafir membuat-buat kedustaan terhadap Allah, dan kebanyakan mereka tidak mengerti.”¹⁹

Bahiirah: ialah unta betina yang Telah beranak lima kali dan anak kelima itu jantan, lalu unta betina itu dibelah telinganya, dilepaskan, tidak boleh ditunggangi lagi dan tidak boleh diambil air susunya.

Saaibah: ialah unta betina yang dibiarkan pergi kemana saja lantaran sesuatu nazar. seperti, jika seorang Arab Jahiliyah akan melakukan sesuatu atau perjalanan yang berat, Maka ia biasa bernazar akan menjadikan untanya saaibah bila maksud atau perjalanannya berhasil dengan selamat.

Washiilah: seekor domba betina melahirkan anak kembar yang terdiri dari jantan dan betina, Maka yang jantan Ini disebut washiilah, tidak disembelih dan diserahkan kepada berhala.

Haam: unta jantan yang tidak boleh diganggu gugat lagi, Karena Telah dapat membuntingkan unta betina sepuluh kali. perlakuan terhadap bahiirah, saaibah, washiilah dan haam Ini adalah kepercayaan Arab Jahiliyah.²⁰

8. Jujur dan amanah (Surat Al-Anfal ayat 27)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنٰتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

¹⁹ *Ibid.*, h. 124.

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011), Cet ke-2, h. 124.

<http://www.aden.web.id/component/quran/?task=detail&surano=5&start=100>

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui.”²¹

Sebagaimana telah dijelaskan dalam ayat-ayat AlQuran diatas Implikasi CSR menurut ekonomi islam merupakan konsekuensi antara Islam dengan tujuan dari pada Islam itu sendiri, sebenarnya dalam prinsip ekonomi Islam itu sendiri penerapan CSR itu bukanlah semata-mata mencari keuntungan dari pada program tersebut namun merupakan hasil dari pada orientasi sosial yang bertujuan semata-mata untuk kemaslahatan masyarakat di sekitar. Tetapi pada kenyataannya banyak sekali bank Syari’ah yang semata-mata mencari keuntungan sama hal nya bank konvensional selama ini. Seharusnya mereka menyatakan komponen tanggung jawab sosial dalam kegiatan operasionalnya sebagaimana tujuan akhirnya melayani masyarakat secara utuh.

Dengan menerapkan CSR ini secara Islam akan memunculkan dampak positif bagi institusi tersebut, hal ini terlihat dari antusiasme masyarakat dalam menanggapi program CSR yang ada di BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru. Meskipun demikian masyarakat dan nasabah menilai bahwa kegiatan CSR saat ini masih bersifat karitatif (*social activity*) belum menunjukkan *social responsibility* dalam arti sebenarnya. Dan seharusnya bank Syari’ah khususnya memiliki program CSR yang lebih banyak dibandingkan bank konvensional sehingga memberikan dampak positif untuk perkembangan bank Syari’ah khususnya BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru.

²¹ *Ibid.*, h. 180.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai PT. BNI Syari'ah cabang Pekanbaru serta permasalahannya dengan menggunakan metode analisis pada penerapan CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah sebagai berikut:

1. Program CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yang telah di terapkan antara lain: program bidang pendidikan, program bidang peningkatan kesehatan, program bidang kemitraan, program bidang pengembangan sarana dan prasarana umum, program bidang ibadah/keagamaan, program bidang bantuan bencana alam serta program bidang pelestarian alam.
2. Sikap nasabah dalam penerapan program CSR memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI Taplus Syari'ah Plus, Sedangkan karakteristik sikap nasabah dalam penerapan program CSR yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas nasabah BNI Taplus Syari'ah Plus adalah variable bantuan korban bencana dengan indikator keberlanjutan pemberian bantuan kepada korban bencana alam.
3. Berdasarkan prinsip ekonomi Islam, BNI Syari'ah cabang Pekanbaru belum sepenuhnya terpenuhi, karena masih meyadur sistem konvensional. Adapun pengaruh CSR menurut ekonomi islam dapat menjaga lingkungan dan melestarikannya, adanya upaya untuk menghapus kemiskinan,

mendahulukan sesuatu yang bermoral bersih daripada sesuatu yang secara moral kotor, walaupun mendatangkan keuntungan yang lebih besar, jujur dan amanah.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru adalah:

1. Pengaruh karakteristik sikap nasabah mengenai keberlanjutan beasiswa pendidikan dan program kesehatan, ketepatsasaran kredit kemitraan dan pembangunan sarana umum, serta keberlanjutan bantuan korban bencana alam dalam penerapan program CSR BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru sebaiknya menjadi bahan pertimbangan bagi pihak PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru untuk merancang kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan.
2. Pihak PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru sebaiknya melakukan kebijakan untuk mengevaluasi efektivitas dari berbagai program CSR-nya, khususnya di bidang kredit kemitraan agar pengusaha-pengusaha kecil dapat lebih mudah menerima bantuan pinjaman yang dibutuhkan untuk pengembangan usaha mereka.
3. Pihak PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru sebaiknya membentuk sebuah divisi khusus yang dapat mengelola berbagai program CSR secara terstruktur dan terorganisasi sehingga diharapkan akan diperoleh hasil yang signifikan dalam wujud tanggung jawab sosial perusahaan kepada lingkungan.

4. Pihak PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru mensosialisasikan berbagai program CSR-nya kepada publik, baik melalui media cetak maupun elektronik, karena hal ini akan bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan citra positif di mata *stakeholder* maupun masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achda, B.T, “*Konteks Sosiologis Perkembangan Corporate Social Responsibility dan Implementasinya di Indonesia*” Makalah yang disampaikan pada Seminar Nasional: *A Promise of Gold Rating: Sustainable CSR*, Jakarta , 23 Agustus 2006.
- Algaoud, L.M, M.K. Lewis, “*Perbankan Syari’ah: Prinsip, Praktek dan Prospek*” Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi, 2007.
- Ambadar, Jackie, “*Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Praktik di Indonesia*”, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2008.
- Angiopora, “*Dasar-Dasar Pemasaran*” Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Assael, H. “*Consumer Behavior & Marketing Action*, 4th edition”, New York: Kent Publishing Company, 1992.
- Bob Waworuntu, “*Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*”, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Budimanta, Prasetijo, Rudito “*Corporate Social Responsibility: Jawaban Bagi Model Pembangunan Indonesia Masa Kini*”, Jakarta: Centre for Sustainable Development, 2004.
- Carroll, Buchheltz, “*Business & Society: Ethics and Stakeholders Management 5th edition*” Thomson South-Western, Ohio, 2003.
- Departemen Agama RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahan*”, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011.
- Dokumen Bank BNI Syari’ah Cabang pekanaru, 2006.
- Faisal, Sanafiah, “*Desain Penelitian Sosial (format kualitatif dan Kuantitatif), Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004,
- Ferrinadewi, Erna, “*Merek & Psikologi Nasabah*”, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Griffin, Jill, “*Customer Loyalty*”, Jakarta: Erlangga, 2003.
- H, Oka A. Yoeti, “*Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*” , Cetakan Kedua Jakarta: PT. Pradana paramita, 2000.

http://en.Wikipedia.org/wiki/Sayyid_Qutb

<http://www.aden.web.id/component/?task=detail&suranto=5&start=100>

Institut Bankir Indonesia, “*Kamus Perbankan*”, Jakarta: 1999.

Ismail, Solohin, “*Corporate Social Responsibility; From Charity to Sustainability*”, Jakarta: PT. Salemba Empat, 2009.

Jasfar, I.F, “*Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*”, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.

Kasali, R, “*Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning*”, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999.

Kasmir, “*Manajemen Perbankan*”, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Lubis, Suharwadi, “*Hukum Ekonomi Islam*”, Jakarta: Salemba Empat, 2000.

M. Putri, “*Dalam Untung*”, Artikel Opini Kompas, 2008.

Moleong, Lexy J “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Bandung: Renaja Rosdakarya Offset, 2001.

Mustafa, Edwin Nasution, “*Jangan Pinggirkan Studi Ekonomi Syari’ah*”, Republika Online, 2005.

PT. BNI, “*Profil PT. BNI Syari’ah*”, Pekanbaru Riau, 2006.

Sumarwan, U, “*Perilaku Nasabah: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*”, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Sutisna, “*Perilaku dan Komunikasi Pemasaran*”, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2001.

Umar, Husein “*Metode Riset Perilaku Nasabah Jasa*”, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Untung, H.B, “*Corporate Social Responsibility*”, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Warkum, Sumitro, “*Asas-asas Perbankan dalam Islam*”, Jakarta: Raja Grafindo, 2004.

Wibisono, Y, “*Membedah Konsep & Aplikasi CSR*. FASCHO Publishing”, Gresik, 2007.

www.BNISyari'ah.co.id

Yusuf, Qadarwi, "*Peran Nilai dan Moral Dalam Perekonomian Islam*", Jakarta:
Robbani Press, 2004.