

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR)
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH: KASUS PADA BANK BCA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD ZULFIKRI OKTADA
2012210835

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

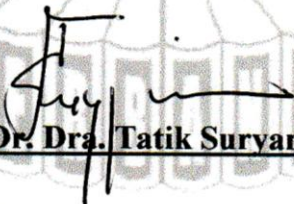
**PENGARUH TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR)
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH : KASUS PADA BANK BCA**

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD ZULFIKRI OKTADA
NIM : 2012210835

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 09 Oktober 2016


Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR)
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH : KASUS PADA BANK BCA**

Di susun oleh :

MUHAMMAD ZULFIKRI OKTADA

2012210835

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada tanggal :

27 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Laila Saleh Marta, S.Psi. MMT. Psikolog *hi*

Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. *Tatik*

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH *Ronny*

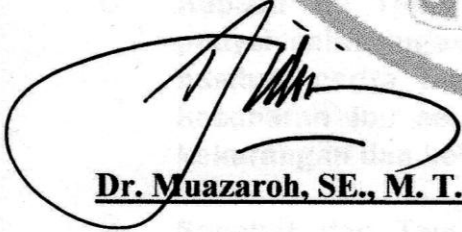
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD ZULFIKRI OKTADA
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Oktober 1993
NIM : 2012210835
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan
(CSR) terhadap Reputasi Perusahaan dan
Kepercayaan Nasabah: Kasus pada Bank BCA

Disetujui dan diterima Baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal 04 Oktober 2016

Dosen Pembimbing
Tanggal : 04 Oktober 2016


Dr. Muazaroh, SE., M. T.


Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.

MOTTO

“MAN JADDA WAJADA”

(Siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil)

“Always be yourself no matter what they say and never be anyone else even if they look better than you”

PERSEMBAHAN

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

“Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.”

Alhamdulillah kupersembahkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala puji syukur aku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa disaat kutertatih. KarenaMu lah mereka ada, dan karenaMu lah tugas akhir ini terselesaikan. Hanya padaMu tempat kumengadu dan mengucapkan syukur.

Kepada Ayah dan Ibu tersayang, tugas akhir ini mas persembahkan. Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang, usaha, semangat, dan juga uang yang telah dicurahkan untuk penyelesaian tugas akhir ini. Teruntuk mbak Tissa dan Nailah, tugas akhir ini mas persembahkan untuk jadi motivasi dan pengingat semangatmu. Kuliah dan Luluslah lebih cepat serta lebih baik dari masmu ini. (walau mas agak meragukan).

Kepada Bu Tatik Suryani yang telah membimbing saya selama penyelesaian tugas akhir ini. Saya ucapkan terima kasih atas ilmu, nasihat, cerita yang telah Ibu beri pada saya. Terima kasih atas kesabaran Ibu selama masa bimbingan saya walau saya banyak kekurangan dan kelalaian.

Sahabat dan Teman Tersayang (Fariz, Lalu, Yoga, Indah, Meira, Kamila, Andhita, Irma, Ratna, Rika, Rahmi, Riandi, Kelvin, Anggi, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk

kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat !!

Untuk kamu yang selalu ada di setiap cerita. Untuk kamu yang selalu menjadi alasan aku tersenyum dan terus melangkah walau goyah untuk terus berusaha dan pantang menyerah. Teruntuk kamu yang selalu mendampingi di kala susah dan senang. Teruntuk kamu yang selalu berbagi cerita dan tawamu. Aku berterima kasih kepadaNya karena mengizinkanmu untuk menemaniku

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiinnn.

وَعَلَيْكُمْ السَّلَامُ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR) TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH: KASUS PADA BANK BCA”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E.,M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M. T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Bapak Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Herizon. Ec, M. Si. Selaku Dosen Wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Rekan-rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Suarabaya, 27 Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI..... | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SRIPSI | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 21 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel | 38 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 40 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian..... | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 42 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 42 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 43 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 43 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 44 |
| 3.5 Instrumen Penelitian..... | 48 |
| 3.6 Populasi,Sampel dan Teknik pengambilan Sampel..... | 49 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data | 50 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 51 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 52 |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA . | 55 |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 55 |
| 4.2 Analisis Data | 56 |
| 4.3 Evaluasi Outer Model | 63 |
| 4.4 Evaluasi Inner Model | 70 |
| 4.5 Pembahasan | 74 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2 Keterbatasan penelitian | 77 |
| 5.2 Saran | 78 |

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | | |
|-------|------|---|----|
| Tabel | 2.1 | Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Yang Akan Dilakukan Dengan Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel | 3.2 | Kisi-Kisi Kuesioner | 48 |
| Tabel | 4.1 | Deskripsi Umur Nasabah..... | 56 |
| Tabel | 4.2 | Deskripsi Pekerjaan Nasabah | 57 |
| Tabel | 4.3 | Deskripsi Lama Responden Menjadi Nasabah Bank Bca di Surabaya | 58 |
| Tabel | 4.4 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) (X)..... | 60 |
| Tabel | 4.5 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reputasi Perusahaan (Z)..... | 61 |
| Tabel | 4.6 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Nasabah (Y)..... | 62 |
| Tabel | 4.7 | <i>Results For Outer Loadings</i> | 63 |
| Tabel | 4.8 | <i>Cross Loading</i> | 69 |
| Tabel | 4.9 | <i>Composite Reliability</i> | 70 |
| Tabel | 4.10 | Tabel Antar Konstruk | 72 |
| Tabel | 4.11 | Nilai <i>R-Square</i> | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Andrea, et al (2011) | 10 |
| Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Maden, et al (2012) | 12 |
| Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Penelitian Ammar, et al (2015) | 13 |
| Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian Hurriyati dan Sofyani (2010) | 14 |
| Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Penelitian Ulum dkk (2014) | 17 |
| Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran | 41 |
| Gambar 4.1 : Uji Validitas CSR (X) | 66 |
| Gambar 4.2 : Uji Validitas Reputasi Perusahaan (Z) | 67 |
| Gambar 4.3 : Uji Validitas Kepercayaan Nasabah (Y) | 68 |
| Gambar 4.4 : Model Penelitian PLS | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuisisioner
- Lampiran 2** Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3** Jawaban Responden
- Lampiran 4** Statistik Deskriptif
- Lampiran 5** Output PLS

**INFLUENCE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) ON
CORPORATE REPUTATION AND CONSUMER TRUST: CASE IN
BANK BCA**

MUHAMMAD ZULFIKRI OKTADA

2012210835@students.perbanas.ac.id

NIM : 2012210835

ABSTRACT

CSR closely related to “sustainable development”, in which there is an argument that a company in carrying out its activities must make his decision based not only on financial factors, for example, profits or dividends but also must be based on social and environmental consequences both for now and for the long term. Basically companies that often perform CSR, will be able to change the company's reputation is getting better in the eyes of society. Bank Central Asia Tbk (BCA) not only want to be known as a leading banking company in Indonesia. The purpose of this study is analyze the influence of CSR on corporate reputation at Bank BCA; analyze the influence of corporate reputation on consumer trust at Bank BCA; and also analyze the influence CSR on consumer trust at Bank BCA.

The design of this study is to use the causal research. The population used in this study are BCA customers in Surabaya. Sampling technique in this study using purposive sampling technique. Collecting data in this study was conducted using questionnaires. Analysis of the data used is Structural Equation Modelling (SEM) with Partial Least Square (PLS) programs.

The results of this research show that the CSR variable has a positive influence on corporate reputation by 0.540; corporate reputation variable has a positive influence on customer trust by 0.490; and the CSR variable has a positive influence on customer trust by 0.293.

**Keywords : Corporate Social Responsibility, Corporate Reputation,
Customer Trust**

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR)
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH : KASUS PADA BANK BCA**

MUHAMMAD ZULFIKRI OKTADA

2012210835@students.perbanas.ac.id

NIM : 2012210835

ABSTRAK

CSR berhubungan erat dengan "pembangunan berkelanjutan", di mana ada argumentasi bahwa suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya harus mendasarkan keputusannya tidak semata berdasarkan faktor keuangan, misalnya keuntungan atau deviden melainkan juga harus berdasarkan konsekuensi sosial dan lingkungan untuk saat ini maupun untuk jangka panjang. Pada dasarnya perusahaan yang sering melakukan CSR, maka reputasi perusahaan tersebut akan menjadi baik dimata masyarakat. Bank Central Asia Tbk (BCA) tidak hanya ingin dikenal sebagai sebuah perusahaan perbankan terkemuka di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh CSR terhadap Reputasi Perusahaan bank BCA; untuk menguji pengaruh reputasi perusahaan terhadap Kepercayaan nasabah bank BCA; serta untuk menguji pengaruh CSR bank BCA terhadap Kepercayaan nasabah.

Rancangan penelitian ini adalah studi Kausal. Unit analisis pada penelitian ini adalah Individu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BCA di Surabaya. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) dengan program Partial Least Square (PLS).

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CSR memiliki pengaruh positif terhadap reputasi perusahaan sebesar 0.540; variabel reputasi perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah sebesar 0.490; dan variabel CSR memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah sebesar 0.293.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, Reputasi Perusahaan, dan Kepercayaan Konsumen