

---

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PROGRAM CSR PEMBERIAN BEASISWA KEPADA SISWA SMP MASYARAKAT BERPENGHASILAN RENDAH PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Oleh :

**Farikha Rachmawati,**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email : farikha.r.ilkom@upnjatim.ac.id

**Ahimsa Adi Wibowo,**

Email: ahimsa.adi.ilkom@upnjatim.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Galih Ayu Palupi,**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

---

**Article Info**

*Article History :*

*Received 15 May - 2022*

*Accepted 29 May - 2022*

*Available Online*

*30 May - 2022*

**Abstract**

*CSR is interpreted as a form of moral responsibility that needs to be given by companies to support the welfare and safety of the environment and society. PDAM Surya Sembada is one of the BUMDs that also participates in CSR activities. From several CSR activities in it, this research focuses on how the implementation process is, what are the weaknesses and strengths of the program and what impact is felt by the company in the MBR Middle School Student Scholarship Program. Through a qualitative method with a descriptive approach and data collection techniques in the form of in-depth interviews and documentation, the research shows that the CSR program of PDAM Surya Sembada is a form of strategic collaboration with the City Government and the Surabaya City Education Office and the implications of the obligation of CSR theory. Some strengths, weaknesses and impacts of program implementation were also found.*

*Keyword :*

*Corporate Social*

*Responsibility,*

*Scholarship, PDAM*

*Surabaya Sembada.*

---

**1. PENDAHULUAN**

Marnelly (2012) memberikan pemahaman bahwa ada tiga hal pokok mengenai CSR, yakni kesukarelaan (voluntary), kedermawanan (filantropi) dan kewajiban (obligation). CSR yang bersifat sukarela (voluntary) diartikan sebagai bentuk keinginan perusahaan untuk menyelesaikan suatu permasalahan sosial dan lingkungan, sementara kedermawanan (filantropi) diartikan sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk menyisihkan sebagian keuntungannya bagi pemberdayaan masyarakat dan pembenahan di sektor lingkungan yang tidak lain menjadi wilayah perusahaan beroperasi. Kewajiban (obligation) adalah sebuah sikap keharusan perusahaan untuk menyikapi krisis kemanusiaan dan lingkungan.

Dari ketiga klasifikasi pokok yang diungkapkan oleh Marnelly, setidaknya, secara singkat, suatu perusahaan dapat berkontribusi dalam mewujudkan kesejahteraan sosial juga kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan melalui program CSR (Suharto dalam Ariefianto, 2016). Hal ini juga didukung dengan beberapa penelitian sebelumnya yang juga berfokus pada program atau kegiatan CSR, Supriadinata (2013) dalam penelitiannya Analisis Efektivitas Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Menyelesaikan Masalah Sosial Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran Tbbm Depot Ende) salah satunya, menghasilkan kesimpulan bahwa kehadiran program CSR bersifat efektif dalam

menyelesaikan permasalahan sosial perusahaan dengan publik.

Salah satu perusahaan yang menerapkan kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) adalah PDAM Surya Sembada Surabaya, sebuah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum Kota Surabaya dengan visi menjadi perusahaan air minum modern dan misi memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat (sumber: pdam-sby.go.id). Keseriusan PDAM Surya Sembada Surabaya dalam merealisasikan visinya tersebut tertuang dalam pergerakan perusahaan yang cepat dalam hal pelayanan kepada pelanggan. Dibuktikan dengan data jumlah pelanggan yang nyaris menyentuh angka 600.000 Sambungan Rumah (Widya, Wawancara 20/09/2021). Data ini juga yang kemudian menjadikan rekor terbesar PDAM Surabaya sebagai satu-satunya PDAM di Indonesia dengan data pelanggan tertinggi. Proses informasi penanganan gangguan distribusi air juga berjalan baik melalui saluran komunikasi media sosial PDAM Surya Sembada Surabaya, baik melalui akun twitter @PDAMSurabaya dan instagram @pdamsuryasembada. Sejalan dengan hal tersebut, beberapa prestasi lain juga diraih PDAM Surya Sembada Surabaya, sebagai TOP BUMD 2016 sekaligus TOP PDAM 2016 (Rahmad, 2016).

Memiliki beberapa pencapaian yang cukup besar bagi suatu perusahaan, tidak lantas membuat PDAM Surya Sembada Surabaya melupakan apa yang menjadi misi perusahaan untuk memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat. Hal ini tertuang dari komitmen PDAM Surya Sembada Surabaya yang tetap berusaha mengadakan dan terlibat dalam program Corporate Social Responsibility (CSR). Program CSR tersebut di antaranya seperti bantuan beasiswa pendidikan kepada siswa SMP yang tergolong sebagai Masyarakat Berpenghasilan Rendah, bantuan penanganan pandemi berupa sepuluh ambulance dan peralatan kesehatan, serta bantuan dana pembangunan masjid yang dekat dengan area instalasi (Widya, Wawancara 20/09/2021).

Dari beragam program CSR yang ada, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam mengenai program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah. Hal ini disebabkan

karena model program ini berjalan atas dasar sinergi antara Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan beberapa perusahaan lain. Salah satunya adalah PDAM Surya Sembada Surabaya yang bahkan telah mengucurkan dana sebesar 1.3 Miliar rupiah. Dengan mengusung judul penelitian “Studi Deskriptif Kualitatif Program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana program dijalankan, apa yang menjadi kelemahan dan kekuatan program serta apa dampak yang dirasakan oleh perusahaan setelah melakukan program.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

Sejak tahun 1970-an, istilah Corporate Social Responsibility telah digunakan dan makin dikenal setelah kelahiran buku karya John Elkington berjudul *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line in 21st Century Business* (1998). Elkington kemudian mengemas konsep CSR ke dalam 3P, singkatan dari profit, planet dan people. Baginya, perusahaan yang baik tidak hanya berorientasi pada keuntungan (profit), melainkan juga memiliki upaya untuk peduli terhadap lingkungan (planet) dan kesejahteraan masyarakat (people) (Initiative dalam Marnelly, 2012). Meski pengertian Corporate Social Responsibility (CSR) kemudian terus berkembang seiring berjalannya waktu. Prinsip yang dinyatakan oleh Elkington rupanya masih relevan hingga saat ini, hal ini dibuktikan dengan pernyataan Soeharto (dalam Salsabila, 2019) “CSR merupakan sebagai operasi bisnis yang berkomitmen tidak hanya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan secara finansial, melainkan pula untuk pembangunan sosial ekonomi kawasan secara holistik, melembaga dan berkelanjutan”.

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka (Erickson, 2018). Hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian yang berfokus untuk mengetahui bagaimana program ‘CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa MBR’ yang dijalankan oleh PDAM Surabaya dan apa saja dampak, kelemahan maupun kekuatan

yang diterima oleh PDAM Surabaya setelah melakukan program CSR tersebut.

Jenis metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif sendiri menurut Anggito dan Setiawan (2018), mendefinisikan sebagai sebuah penelitian yang mendeskripsikan suatu objek atau fenomena yang nantinya akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena peneliti ingin melakukan analisis terkait program 'CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa MBR' yang dilakukan oleh PDAM Surabaya secara mendalam dan nantinya hasil dari penelitian akan berbentuk kata daripada angka.

Pengambilan data dalam sebuah penelitian merupakan salah satu instrumen paling penting, tanpa ada langkah ini penelitian tidak bisa dilanjutkan. Pengambilan data dilakukan oleh peneliti dari informan yang sudah ditentukan dan dipilih, dan tentunya yang sudah memenuhi kualifikasi sebagai seorang informan. Pengambilan data dapat dilakukan dengan berbagai macam teknik, untuk penelitian ini sendiri peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono dalam Pratiwi, 2017). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan bersama beberapa informan secara daring dan tatap muka terkait program CSR Beasiswa oleh PDAM Surabaya. Informan sendiri memiliki definisi sebagai orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong dalam Kumalasari, 2014). Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa tidak semua orang bisa dijadikan informan, seorang informan harus benar-benar mengetahui atau relevan terkait hal yang sedang dijadikan bahan penelitian atau bahkan seseorang yang dapat dijadikan informan adalah mereka yang ikut terlibat dalam objek penelitian. Terkait penelitian ini sendiri, informan yang dipilih oleh peneliti dalam melakukan wawancara yakni para staf humas yang ada di PDAM Surabaya: (1) Ibu Widya Rizky R. S.Sos selaku Staf Senior Humas PDAM Surabaya, beliau telah menjadi Humas PDAM selama 10 tahun dan sudah banyak terlibat dalam program-program

kehumasan yang telah dilakukan dan dapat dikatakan program-program tersebut telah berhasil; (2) Bapak Bustanul Arifin S.H. selaku Staf Sosial dan Hubungan Masyarakat PDAM Surabaya, spesialis CSR yang ada pada kehumasan PDAM Surabaya; (3) Ibu Silvy Rahayu S.T selaku Staf Sosial dan Hubungan Masyarakat PDAM Surabaya.

Dalam menentukan informan tidak hanya dibutuhkan kualifikasi atau kriteria tertentu saja, melainkan juga diperlukan teknik sampling atau pengambilan sampel (sampling) yang merupakan sebuah metode sistematis yang digunakan untuk pemilihan subjek yang akan diteliti (Nurdiani, 2014). Penelitian ini dalam menentukan subjek atau yang bisa disebut juga dengan informan menggunakan teknik snowball sampling, menurut Nurdiani (2014) snowball sampling memiliki definisi sebagai suatu pendekatan untuk menemukan informan-informan kunci yang memiliki banyak informasi. Dengan penggunaan teknik ini membuat kita dapat menemukan beberapa informan yang memang sesuai dan memiliki potensi dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari penelitian ini yang telah melakukan wawancara dengan tiga narasumber sekaligus.

Dokumentasi juga dilakukan dalam penelitian ini sebagai salah satu upaya untuk mengumpulkan data, menurut Sugiyono dalam Pratiwi (2017) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk beragam mulai dari tulisan, gambar yang dapat ditemukan dalam berbagai bentuk media komunikasi. Seperti halnya yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yakni melakukan dokumentasi dengan melakukan tangkapan layar (screenshot) tulisan dan foto yang diunggah oleh PDAM Surabaya melalui akun media sosial mereka seperti Instagram dan Twitter @pdamsurabayasembada, dan juga melalui website resmi PDAM Surabaya. Selain tangkapan layar, peneliti juga melakukan dokumentasi dengan mengabadikan klipring dari media massa terkait pemberitaan mengenai pelaksanaan program 'CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa MBR' oleh PDAM Surabaya.

Data yang telah diperoleh dari wawancara dan dokumentasi selanjutnya perlu dianalisis sebagai langkah lanjutan untuk mendapatkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Menurut Noeng Muhadjir dalam Rijali (2018) mengemukakan bahwa pengertian analisis data

sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain”. Analisis data dapat dilakukan dengan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana dalam Lukitasari (2019) yakni: (1) Kondensasi data (data condensation) dalam langkah awal data yang telah dikumpulkan baik hasil wawancara maupun dokumentasi, selanjutnya akan diseleksi dan diringkas dengan tujuan agar nantinya hasil yang disajikan bisa jelas, relevan dan tidak keluar dari topik penelitian; (2) Menyajikan data (data display) setelah data yang dimiliki telah melalui langkah kondensasi, maka selanjutnya data akan disajikan dalam bentuk teks atau kata-kata; (3) Menarik kesimpulan atau verifikasi data (conclusion drawing and verification) ini adalah langkah terakhir dalam melakukan analisis data, dalam penelitian ini peneliti akan menarik kesimpulan terkait dengan program CSR Beasiswa yang dilakukan oleh PDAM Surabaya.

Data yang telah dianalisis, berikutnya dilakukan validitas dan reliabilitas. Validitas menurut Sugiyono dalam Abdullah (2017) ialah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item. Sedangkan reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono dalam Abdullah, 2017).

Dalam melakukan validitas dan reliabilitas terdapat beberapa cara, untuk penelitian program ‘CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa MBR’ oleh PDAM Surabaya ini karena pada dasarnya adalah penelitian kualitatif maka digunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong dalam Bachri, 2010). Sugiyono dalam Ningrum (2015) mengatakan bahwa terdapat tiga macam triangulasi yang dapat dilakukan dalam melakukan uji validitas data yakni: (1) Triangulasi sumber dengan melakukan validasi ke beberapa sumber yang berbeda; (2) Triangulasi teknik dengan melakukan uji validitas dengan sumber yang sama namun alat atau instrumen yang berbeda;

(3) Triangulasi waktu yakni melakukan uji validitas dengan sumber dan instrumen yang sama namun dengan waktu yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini telah dilakukan teknik triangulasi yakni dengan menguji kredibilitas atau validasi dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan Ibu Widya Rizky R. S.Sos selaku Staf Senior Humas PDAM dan beberapa data yang dikumpulkan dari teknik dokumentasi, atau bisa disebut dengan komparasi dua jenis data tersebut guna melihat kemiripan atau kesamaan dari kedua data tersebut.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah**

Program CSR pemberian beasiswa kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah oleh PDAM Surya Sembada Surabaya sendiri merupakan program kolaborasi strategis yang telah berjalan selama dua tahun, sesuai dengan penuturan Widya:

“Untuk program CSR Bantuan Beasiswa memang itu program yang sedang dilakukan oleh PDAM Surabaya selama dua tahun terakhir ini. PDAM membantu pemerintah Surabaya melalui Dinas Pendidikan.” (Widya, Komunikasi Personal Wawancara 20/09/2021).

Hal ini juga sejalan dengan publikasi informasi yang diberikan PDAM Surya Sembada Surabaya melalui takarir unggahan humas PDAM Surya Sembada melalui laman instagram yang menyatakan:

“Selasa (14/9) Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) dengan 9 perusahaan terkait bantuan pendidikan. Bantuan beasiswa pendidikan untuk siswa jenjang SMP dari keluarga Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di Surabaya tahun ini mencapai total Rp12,513 miliar, 3 kali lipat lebih besar dari tahun kemarin sejumlah Rp4,057 miliar... PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberi bantuan CSR bidang pendidikan sebesar Rp1,35 miliar melalui Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan.” (Humas PDAM Surya Sembada, Dokumentasi, 2021)

Bentuk kolaborasi strategis antara Pemerintah Kota, Dinas Pendidikan, PDAM Kota Surabaya dengan delapan perusahaan lainnya guna mewujudkan satu tujuan yakni menyelesaikan satu permasalahan yang krusial di bidang pendidikan tentu merupakan hal yang

bijak. Sebab hierarkinya dengan adanya wewenang pemerintah dalam menetapkan suatu peraturan atau regulasi, hal ini justru dapat menjadi peluang positif bagi pemerintah itu sendiri dalam menciptakan iklim kolaborasi atau sinergi bersama perusahaan-perusahaan regional. Dari Rubin and Rubin dalam Darwis, Resnawaty & Hassanah (2019) juga menyatakan bahwa sebagai pemegang kekuasaan yang telah diberikan amanat oleh rakyat, pemerintah berkewajiban untuk memproduksi regulasi yang muaranya adalah kesejahteraan rakyat, termasuk di dalamnya adalah Community Development. Maka dapat dikatakan, peluang inilah yang PDAM Surya Sembada bersama delapan perusahaan lain dengan sigap untuk menindaklanjuti, meski yang paling utama, bentuk kolaborasi ini tentu sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Pernyataan dari informan penelitian juga menguatkan hasil analisis ini, dengan mengatakan:

“PDAM Surya Sembada adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Surabaya, sehingga kami mendukung penuh program Wali Kota sebagai upaya mendukung Pemerintah Kota Surabaya. Kami juga berharap dapat membantu anak-anak MBR bisa melanjutkan sekolah layaknya anak-anak lain.” (Silvy, Komunikasi Personal Wawancara 8/12/2021).

Corporate Social Responsibility pada dasarnya merupakan bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada lingkungan dan masyarakat. Melalui kegiatan CSR tentunya diharapkan ada peningkatan atau perbaikan dari suatu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Hal inilah yang juga PDAM Surya Sembada berusaha selesaikan melalui komitmen kegiatan CSR Pemberian Beasiswa kepada Siswa SMP MBR. Namun demikian, tidak dapat dimungkiri bahwa kecil kesempatan bagi perusahaan untuk tidak menerima kerja sama CSR ini. Mengingat muara kerjasama ini ada, berawal dari adanya inisiasi Pemerintah Kota Surabaya bersama dengan Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Sehingga, di sisi lain, bentuk CSR ini merupakan implikasi dari konsep obligation of Corporate Social Responsibility.

Marnelly (2012) menjelaskan ada tiga hal pokok yang perlu dipahami di dalam Corporate Social Responsibility. Di antaranya adalah konsep sukarela (voluntary), di mana perusahaan memiliki kebebasan penuh untuk dapat mengentaskan suatu permasalahan di

lingkungan dan masyarakat. Kemudian konsep kederawatanan (filantropi) merupakan bentuk komitmen perusahaan untuk menyisihkan sebagian keuntungannya bagi pemberdayaan masyarakat dan pembenahan di sektor lingkungan yang tidak lain telah menjadi bagian dari wilayah perusahaan beroperasi. Terakhir, konsep kewajiban (obligation) merupakan bentuk kepedulian perusahaan dalam menanggapi suatu krisis kemanusiaan atau lingkungan. Namun, di lain pihak, jika mengacu pada pendapat Griffin & Ebert dalam Kurniadi & Betrawan (2018) mengenai beberapa pendekatan dalam tanggung jawab sosial perusahaan, bentuk CSR yang dilaksanakan PDAM Surya Sembada ini termasuk ke dalam pendekatan akomodatif. Sebab iya, tidak dimungkiri, bentuk CSR ini merupakan bentuk pemenuhan secara hukum dan atau etis yang didasari inisiasi Pemerintah Kota. Namun, perusahaan juga masih melakukan beberapa kegiatan CSR lain yang murni dari kesukarelaan internal sebagaimana yang disampaikan oleh informan:

“Contohnya di area instalasi atau sumber air PDAM terdapat tempat ibadah yang membutuhkan bantuan dana pembangunan, dapat mengajukan permohonan pembangunan kepada PDAM. Kemudian saat peringatan Hari Jadi PDAM kami undang anak-anak dari panti asuhan untuk kami berikan santunan.” (Silvy, Komunikasi Personal Wawancara 8/12/2021).

#### **Proses Program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah**

Sebagaimana yang telah peneliti sempat deskripsikan di awal. Program CSR Pemberian Beasiswa kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah PDAM Surya Sembada ini merupakan bentuk kerja sama Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dengan beberapa perusahaan. Sehingga dalam proses awalnya pun tidak terlepas dari arahan Pemerintah Kota juga Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pernyataan yang diberikan oleh informan sebagai Staff Senior Humas PDAM Surabaya pun menyatakan:

“Untuk bantuan beasiswa ini sendiri ditujukan untuk siswa SMP, jadi yang mengelola itu Pemkot. Untuk siswa SMPnya sendiri ialah siswa SMP swasta yang ada di Surabaya. Jadi mereka dibiayai untuk sekolah selama tiga tahun, untuk pemilihan sekolah-sekolah mana saja yang mendapat bantuan

dipilihnya oleh Dinas Pendidikan Surabaya.” (Widya, Komunikasi Personal Wawancara 20/09/2021).

Dari inisiasi yang disampaikan oleh pihak Pemerintah Kota dengan telah berkoordinasi kepada Dinas Pendidikan Kota Surabaya mengenai data sekolah dan siswa, kemudian pihak PDAM Surya Sembada akan memberikan tanggapan berupa surat tembusan kepada dua pihak tersebut. Selanjutnya ada proses protokoler dari semua perusahaan yang terlibat dengan Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Pendidikan Kota Surabaya berupa serah terima melalui penandatanganan nota kesepahaman atau MOU (Memorandum of Understanding). Pada proses protokoler ini, tim media sosial juga bekerja untuk mendokumentasikan serta mempublikasikan melalui berbagai platform yang dimiliki PDAM Surya Sembada sebagai bentuk komunikasi serta transparansi kepada masyarakat. Setelah itu, perusahaan bersama dengan Dinas Pendidikan akan berkoordinasi dengan pihak sekolah untuk mengonfirmasi besar dana dan data siswa penerima sebagaimana yang dinyatakan oleh informan:

“CSR yang diberikan oleh PDAM kemudian akan tersampaikan kepada masyarakat melalui media sosial. Karena itu merupakan tugas kehumasan. Dinas pendidikan yang menyediakan data siswa, kemudian kami proses serah terima MOU bantuan kepada pihak sekolah.” (Silvy, Komunikasi Personal Wawancara 8/12/2021).

Lebih lanjut, mekanisme penyerahan beasiswa dipaparkan oleh Wali kota Surabaya dalam publikasi media saat pelaksanaan penandatanganan MOU pada 14 September 2021:

“Setiap SMP swasta pengampu siswa mitra warga, akan ditransfer langsung dari Dinas Pendidikan (Dispendik) Kota Surabaya. Misalnya, dalam SMP itu ada lima orang siswa mitra warga. Maka, biaya kelima siswa mitra warga itu selama menempuh pendidikan di sana, akan ditransfer langsung ke rekening sekolah setiap bulannya.” (Humas Dispendik Surabaya, Dokumentasi, 2021).

Kekuatan Program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah

Di setiap program kegiatan pada umumnya selalu memiliki kekuatan (strength) yang pada gilirannya juga dijadikan pedoman analisis mengapa program itu harus dilaksanakan.

Berkaitan dengan bentuk kegiatan CSR, Kartasmita dalam Marnelly (2012) menjelaskan ada tiga acuan yang dapat dijadikan telaah atau analisis. Di antaranya adalah enabling, empowering dan protecting. Enabling merupakan proses penciptaan iklim guna mengembangkan potensi yang ada dalam masyarakat. Empowering merupakan proses penguatan potensi masyarakat melalui langkah-langkah nyata yang disertai dengan input dan opportunity agar masyarakat lebih berdaya. Terakhir adalah protecting, perlindungan dan pemberdayaan kepada kelompok masyarakat yang lemah, atau dengan kata lain pencegahan atas kemungkinan upaya pelemahan kepada suatu kelompok tertentu.

Maka, secara tidak langsung, pelaksanaan program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP MBR oleh PDAM Surya Sembada ini memiliki kekuatan penuh atas dasar empowering dan protecting. Sebab pemberian bantuan dana pendidikan sebesar RP 1.35 Miliar melalui Pemerintah Kota Surabaya adalah bentuk input yang begitu besar bagi para siswa SMP Swasta yang tergolong sebagai Masyarakat Berpenghasilan Rendah. Selain itu, ada kesempatan besar melalui dana tersebut yang bisa didapatkan oleh para siswa penerima agar dapat melanjutkan sekolah tanpa rasa khawatir akan pemenuhan biaya. Setidaknya hingga lulus di Sekolah Menengah Pertama.

Kekuatan lain juga ditemukan dalam program Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP MBR oleh PDAM Surya Sembada ini, jika ditinjau dari tiga prinsip CSR lain, yakni Triple Bottom Line (3P) yang terdiri dari Profit, People dan Planet karya Elkington (Hasibuan dan Sedyono dalam Salsabila, 2019). Setidaknya ada dua prinsip yang menjadi kekuatan utama. Sebab melalui pemberian dana pendidikan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah ini tentu sangat membantu keluarga MBR dalam mempertahankan kondisi finansial, sehingga hal itu memberikan keuntungan (profit). Alokasi dana pendidikan anak pada umumnya menjadi beban finansial yang perlu dikeluarkan oleh orang tua. Maka secara tidak langsung, pemberian dana pendidikan yang mereka terima sama dengan mengurangi beban biaya pendidikan anak, yang pada gilirannya akan membantu menjaga stabilitas perekonomian keluarga MBR.

Berikutnya, melalui program pemberian dana pendidikan ini tidak semata-mata perihal nominal yang para siswa MBR terima. Namun

lebih daripada itu, ada kesempatan serta harapan untuk bisa tetap mendapatkan hak melanjutkan belajar di jenjang SMP, bagi mereka yang mungkin sempat putus asa. Maka ada prinsip untuk mensejahterakan sumber daya manusia (people) di dalam program CSR ini. Sehingga, dapat dikatakan ada beberapa kekuatan mendasar mengapa PDAM Surya Sembada Surabaya memutuskan untuk menindaklanjuti dan tetap berkomitmen selama dua tahun melalui program ini.

### **Kelemahan Program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah**

Pada umumnya dalam pelaksanaan segala kegiatan dalam suatu perusahaan baik CSR maupun non CSR pasti akan ditemukan titik kelemahan (weakness) yang nantinya akan dijadikan poin yang harus diperhatikan agar kelemahan tersebut tidak menjadi sebuah hambatan. Dalam program CSR pemberian beasiswa kepada siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah oleh PDAM Surabaya dapat ditemukan beberapa kelemahan, yakni yang seperti dikatakan oleh informan:

“Sejauh ini kami belum ada riset untuk CSR, proses yang dilaksanakan saat ini masih tahap regulasi birokrasi. Kami belum pernah ada evaluasi untuk riset tersebut. Namun untuk beberapa program CSR yang dilaksanakan saat ini semua mendapat respon positif dari masyarakat.” (Silvy, Komunikasi Personal Wawancara 8/12/2021).

Dilihat dari hasil wawancara tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa program CSR beasiswa ini merupakan implikasi dari konsep obligation of Corporate Social Responsibility yang dikemukakan oleh Marnelly (2012) bahwa definisi konsep ini adalah bentuk kepedulian perusahaan dalam menanggapi suatu krisis kemanusiaan atau lingkungan yang didasari oleh kewajiban. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa sangat kecil kemungkinan bagi PDAM Surabaya untuk tidak menerima kerjasama CSR ini, mengingat awal dari kerjasama ini dari adanya inisiasi Pemerintah Kota Surabaya bersama dengan Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Didasari dengan fakta bahwa PDAM Surabaya adalah perusahaan milik negara membuat gerakan perusahaan untuk merancang program-program CSR lainnya menjadi sangat terbatas.

Program CSR pemberian beasiswa kepada siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah dapat diketahui bahwasannya hal ini

didasari oleh permintaan pemerintah kota Surabaya kepada PDAM Surabaya, sehingga hal ini membuat tidak adanya evaluasi atau kegiatan audit dari setiap program CSR yang terlaksana, karena PDAM Surabaya menganggap bahwa dengan sudah melaksanakan program CSR ini sesuai dengan arahan pemerintah kota Surabaya maka program ini sudah bisa dikatakan baik dan berhasil.

Menurut Ikayanti (2014) audit sosial merupakan alat evaluasi kinerja CSR yang juga bermanfaat untuk mendeteksi adanya perubahan yang positif atau negatif atas diadakannya CSR. Dari definisi tersebut bisa dilihat seberapa pentingnya melakukan audit dalam program CSR yang dilakukan, yang nantinya juga akan mempengaruhi bagaimana kinerja PDAM Surabaya kedepannya dan mengurangi kesalahan atau kekurangan agar tidak terulang kembali.

Kelemahan lainnya yang dapat ditemukan dalam program CSR pemberian beasiswa ini terjadi di internal, sesuai dengan tuturan informan:

“Hambatan kami selama ini adalah dari segi waktu, karena kami harus melalui serangkaian proses birokrasi yang panjang”. (Silvy, Komunikasi Personal Wawancara 8/12//2021).

Keterlambatan turunnya anggaran mungkin tidak hanya terjadi di PDAM Surabaya, sering kali hal ini bisa ditemukan pada program instansi atau perusahaan lain. Melihat dari faktor anggaran untuk program CSR beasiswa ini juga tidak sedikit, yakni total sebesar Rp 1.35 Miliar.

### **Dampak dari Program CSR Pemberian Beasiswa Kepada Siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah Dampak Positif**

CSR (Corporate Social Responsibility) merupakan salah satu kegiatan positif yang dilakukan oleh perusahaan, dan tentu saja bila perusahaan melakukan kegiatan yang positif serta bermanfaat untuk banyak pihak, perusahaan tersebut akan mendapatkan feedback yang positif pula (Situmeang, 2016). Bagaikan efek domino, ketika PDAM Surabaya menjalankan program CSR pemberian beasiswa MBR ini yang kemudian memberikan dampak positif sendiri kepada PDAM Surabaya dengan mendapat pandangan yang baik dan positif dari masyarakat. Hal ini juga disampaikan oleh informan, dengan mengatakan:

“Sejauh ini semua respon baik, dari sisi masyarakat, lingkungan dan tentunya citra perusahaan. Untuk respon follower di instagram juga positif, karena yang kami lakukan juga hal positif, membantu lingkungan dan masyarakat Kota Surabaya.” (Silvy, Komunikasi Personal Wawancara 8/12/2021).

Selain berdampak positif dengan mendapatkan pandangan dan respon yang baik dari masyarakat, program ini juga sebagai upaya PDAM Surabaya dalam mendukung program pemerintah kota Surabaya. Hal ini membuat hubungan yang terjalin antara PDAM Surabaya dengan pemerintah kota Surabaya bisa terjalin dengan baik, dan secara tidak langsung dalam hal ini membentuk pandangan yang baik dari pemerintah kota Surabaya kepada PDAM Surabaya.

Dampak yang dirasakan dari program CSR beasiswa ini tidak hanya dapat dirasakan oleh PDAM Surabaya, melainkan juga masyarakat atau public di sekitarnya baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini didukung dengan pernyataan dalam buku Penerapan Prinsip CSR (2018) bahwa CSR adalah komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui praktik bisnis. Dari pernyataan tersebut dapat diterapkan pada program CSR beasiswa PDAM Surabaya ini, bahwasannya dengan berjalannya program ini telah membantu dan secara tidak langsung telah mensejahterakan para siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah untuk tetap bisa bersekolah selayaknya seperti anak-anak di usianya tanpa harus memikirkan biaya untuk membayar kebutuhan sekolah.

#### **Dampak Negatif**

Tidak semua perusahaan mampu menjalankan CSR sesuai konsep dan filosofi ideologis yang sebenarnya (Chamidah & Yulianti, 2007). Menurut Chamidah dan Yulianti (2007) mengatakan bahwa terdapat beberapa bias yang seringkali bisa menjadikan penyimpangan pada program CSR suatu perusahaan: (1) Kamufase, program CSR yang dilakukan perusahaan tidak didasari oleh komitmen yang murni (2) Generik, program CSR terlalu umum dan kurang fokus karena dikembangkan berdasarkan program yang telah dilakukan oleh perusahaan lain atau hanya sekedar ikut-ikutan saja (3) Directive, program semacam ini hanya akan menempatkan masyarakat sebagai objek untuk kepentingan perusahaan semata (4) Lip Service, program CSR yang ada bukan menjadi bagian dari

strategi dan kebijakan perusahaan, melainkan diberikan berdasarkan belas kasihan (5) Ad Hoc, Program CSR dilakukan sesaat atau sementara saja (ad hoc) dan tidak berkelanjutan. Bila ditelaah kembali teori di atas, teori-teori tersebut sesuai dengan fakta lapangan yang banyak ditemui secara tidak langsung, dan bila hal tersebut terus menerus terjadi dan tidak segera diperbaiki maka cepat atau lambat akan berdampak negatif bagi perusahaan.

Dari pernyataan mengenai bias-bias yang memungkinkan dapat menyebabkan penyimpangan dalam program CSR yang akan sangat memungkinkan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, bisa disimpulkan bahwa program CSR pemberian beasiswa kepada siswa SMP Masyarakat Berpenghasilan Rendah oleh PDAM Surabaya ini tidak memenuhi kriteria sebagai CSR yang bisa memiliki dampak negatif. Program CSR beasiswa yang telah dilakukan selama dua tahun ini memang didasari dengan alasan yang jelas dan bukan semata hanya karena ingin mencari perhatian publik atau bahkan hanya ingin menjadikan objek kepentingan perusahaan untuk mendapatkan citra yang baik. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada poin kekuatan dari program ini, bahwasannya program CSR beasiswa ini memenuhi prinsip dari teori CSR sendiri yakni profit dan people.

#### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kehadiran program CSR Pemberian Bantuan Beasiswa kepada Siswa SMP MBR oleh PDAM Surya Sembada Surabaya merupakan hasil kolaborasi sinergis yang diprakarsai oleh pihak Pemerintah Kota Surabaya dengan menggandeng Dinas Pendidikan Kota Surabaya bersama beberapa perusahaan lainnya. Meski di satu sisi pelaksanaan ini merupakan implikasi dari obligation of CSR theory, namun proses pelaksanaan program berhasil dikomunikasikan secara transparan dan jelas melalui wawancara juga dokumentasi yang peneliti lakukan. Setidaknya rekomendasi data penerima bantuan telah dipetakan oleh Dinas Pendidikan, kemudian dilanjutkan dengan penyerahan bantuan serta penandatanganan nota kesepahaman antar lembaga perusahaan. Hingga akhirnya, dana bantuan dapat diterima oleh siswa MBR melalui rekening sekolah.

Adapun yang menjadi kekuatan dari pelaksanaan program ini adalah landasan



empowering dan protecting serta mampu menerapkan dua dari tiga prinsip CSR Triple Bottom Line, yakni profit dan people. Sementara kelemahan atau lebih kepada hambatan yang dijumpai adalah terkait belum diberlakukannya proses evaluasi dari perusahaan, serta proses pencairan dana bantuan yang sempat terlambat. Meski demikian, dampak positif dari pengadaan program ini berhasil perusahaan terima, melalui harapan agar program ini tetap berjalan. Selain itu, tentu hubungan antara perusahaan dengan pemerintah dalam hal ini Pemerintah Kota Surabaya juga Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat tercipta dengan baik, dan tidak ditemukannya dampak negatif dari adanya program CSR ini.

## 6. REFERENSI

- Abdullah, C. (2018). PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GENESIS COFFEE (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak.
- Ariefianto, L. (2015). Program Corporate Social Responsibility PT Semen Indonesia Tbk dan Dampaknya Terhadap Keberdayaan Masyarakat. Pancaran, 04(02), 115-134.
- Bachri, B. S. (2016, April). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. Jurnal Teknologi Pendidikan, 10(1), 46-62.
- Chamidah, S., & Yulianti, R. (2007). Kajian Kritis : Corporate Social Responsibility (CSR) dan Strategi Mencapai Keunggulan Kompetitif. Jurnal Dinamika, 6(2), 1-17.
- Darwis, R. S., Resnawaty, R., & Hassanah, D. (2019). Peran Pemerintah dalam Kolaborasi Stakeholders pada Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR). Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 6(1), 1-9.
- Humas Dispendik Surabaya (2021) <https://dispendik.surabaya.go.id/berita/2021/bantuan-beasiswa-untuk-pelajar-mbr-di-surabaya-meningkat-300-persen/> diakses pada 16 Desember 2021.
- Humas PDAM Surya Sembada (2021) <https://www.instagram.com/p/CT1kZ5Z>
- Pf3/?utm\_source=ig\_web\_copy\_link diakses pada 19 Oktober 2021.
- Ikayanti. (2014). ANALISIS KONSEP AUDIT SOSIAL SEBAGAI STANDAR EVALUASI KINERJA ENTITAS DALAM MELAKUKAN CSR (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY). Ejournal Unesa, 2(1), 1-20.
- Jumadih, Manfarisyah, Sastro, M., & Herinawati. (2018). Penerapan Prinsip CSR di Provinsi Aceh. UNIMALPRESS.
- Kumalasari, D. (2014). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Air Limbah Domestik di Kota Yogyakarta. 33-43.
- Kurniadi, H., & Betrawan, M. M. (2018). RELASI RESIPROKAL (PERUSAHAAN-MASYARAKAT-PEMERINTAH) DALAM PRAKTIK CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR). Jurnal Communiverse (CMV) Vol, 4(1).
- Lukitasari, M. W. (2019). Implementasi Komunikasi Pemasaran Perusahaan Jasa Travel Pada Wisatawan Mancanegara.
- Marnelly, T. R. (2012). Corporate social responsibility (CSR): Tinjauan teori dan praktek di Indonesia. Jurnal Aplikasi Bisnis, 2(2), 49-59.
- Ningrum, A. O. C (2015). Analisis Pengamen Jalanan di Kota Surakarta. Institutional Repository.
- Nurdiani, N. (2014, December). Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan. Comtech, 5(2), 110-118.
- Pratiwi, N. I. (2017, August). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, 1(2), 202-224.
- Rahmad (2016) Surya Sembada Surabaya Raih Top BUMD 2016 <https://www.perpamsi.or.id/berita/view/2016/05/05/218/surya-sembada-kota-surabaya-raih-top-bumd-2016> diakses pada 19 Oktober 2021.
- Rijali, A. (2018, June). Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah, 17(33), 81-95.
- Salsabila, N. M. (2019). ANALISIS PELAKSANAAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) BIDANG UMKM PT. INDAH KIAT DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN SIAK (Doctoral

- dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Supriadinata, W. (2013). Analisis Efektivitas Corporate Social Responsibility ( CSR) dalam Menyelesaikan Masalah Sosial Lingkungan Perusahaan. *Calyptra*, 2(1), 1-13.
- Situmeang, I. V. O. (2016). Corporate Social Responsibility Dipandang Dari Perspektif Komunikasi Organisasi. *EQUILIBRIA*.