

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)  
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN  
PT. BANK JAWA BARAT BANTEN (BJB) SYARIAH TAHUN 2019-2023**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

**DEWI MUTIARA KHARISMA**

**20402043**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)  
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN  
PT. BANK JAWA BARAT BANTEN (BJB) SYARIAH TAHUN 2019-2023**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

**DEWI MUTIARA KHARISMA**

**20402043**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)  
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN  
PT BANK JAWA BARAT BANTEN (BJB) SYARIAH TAHUN 2019-2023**

**DEWI MUTIARA KHARISMA**

**20402043**

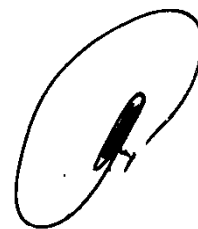
Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



**Amrul Mutaqin, MEI**  
NIP. 197605072008011013

**Pembimbing II**



**Choiril Anam, M.E.I**  
NIP. 198403292023211012

## NOTA DINAS

Kediri, 22 Agustus 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Dewi Mutiara Kharisma

NIM : 20402043

Judul : Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam  
Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Bank Jawa Barat Banten (BJB) Syariah  
Tahun 2019-2023

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan segera diuji dalam sidang *munaqasah*. Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dosen Pembimbing I

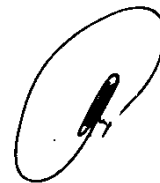


Amrul Mutaqin, MEI

---

NIP. 197605072008011013

Dosen Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I

---

NIP. 198403292023211012

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Agustus 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Dewi Mutiara Kharisma

NIM : 20402043

Judul : Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam  
Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Bank Jawa Barat Banten (BJB) Syariah  
Tahun 2019-2023

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan segera diuji dalam sidang *munaqasah*. Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dosen Pembimbing I



Amrul Mutaqin, MEI

---

NIP. 197605072008011013

Dosen Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I

---

NIP. 198403292023211012

**HALAMAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)**

**DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN**

**PT. BANK JAWA BARAT BANTEN (BJB) SYARIAH TAHUN 2019-2023**

DEWI MUTIARA KHARISMA

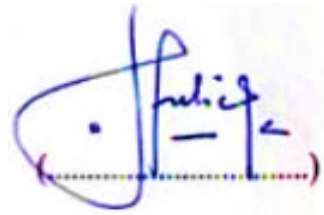
20402043

Telah diujikan di depan sidang *munaqasah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 14 Agustus 2024

Tim Penguji

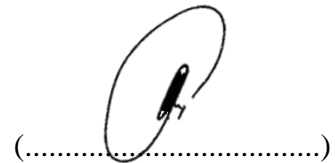
1. **Penguji Utama**  
**Dr. Yuliani, MM**  
NIP. 198407102019032009



2. **Penguji I**  
**Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI**  
NIP. 198410042023212028



3. **Penguji II**  
**Choiril Anam, M.E.I**  
NIP. 198403292023211012



Kediri, 14 Agustus 2024  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Imam Anas Muslih, M.HI.**

NIP. 19750101 199803 1 002

## **HALAMAN MOTTO**

*“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung”*

QS. Ali Imron : 173

*“Lebih baik menyesal karena pernah melakukan daripada menyesal karena tidak pernah melakukan”*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Moh. Toyib dan Ibu Karwati yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang terbaik untuk kesuksesan penulis. Serta saudara dan kerabat yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
2. Kepada dosen pembimbing Bapak Amrul Mutaqin, M.EI dan Bapak Choiril Anam, M.E.I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk sahabat, teman dan orang-orang baik yang selalu saling *support* serta memberikan dukungan dalam suka maupun duka selama pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada diri saya sendiri, terimakasih banyak karena mau berjuang dan berusaha semaksimal mungkin sampai di titik ini. Terimakasih karena sudah percaya bahwa kamu bisa melakukannya dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.



## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Mutiara Kharisma

NIM : 204020243

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 22 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

(Dewi Mutiara Kharisma)

## ABSTRAK

DEWI MUTIARA KHARISMA, Dosen Pembimbing Amrul Mutaqin, MEI dan Choiril Anam, M.E.I. “Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Bank Jawa Barat Banten (BJB) Syariah Tahun 2019-2023”. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility* (CSR), Citra Perusahaan

Setiap negara pasti menginginkan pembangunannya tumbuh mencapai tingkat yang cukup tinggi termasuk Indonesia. Maka dari itu pemerintah mendorong entitas yang ada di Indonesia untuk mengimplementasikan CSR sebagai upaya untuk menyeimbangkan pertumbuhan dan pemerataan ekonomi. *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah wujud pertanggungjawaban sosial dan lingkungan yang dilakukan perusahaan untuk mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat disamping menjalankan operasional bisnisnya. Jika perusahaan menerapkan program-program CSR dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsipnya, dalam jangka panjang akan memberikan *impact* positif terhadap citra perusahaan yang bisa diketahui dari tingkat kepuasan pelanggan selama kurun waktu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi CSR dalam meningkatkan citra perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah studi pustaka dengan metode yang digunakan metode kualitatif. Adapun untuk pendekatannya adalah deskriptif kualitatif. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber dari laporan tahunan dan laporan keberlanjutan di situs web resmi Bank BJB Syariah serta diperkuat dengan referensi lain seperti buku, jurnal, dan lain-lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan CSR oleh Bank BJB Syariah selama periode 2019-2023 menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kepedulian sosial dan lingkungan. Perkembangan alokasi dana yang meningkat signifikan setiap tahun, Bank BJB Syariah berhasil mengimplementasikan berbagai program CSR yang berfokus pada lima bidang utama: pendidikan, kesehatan masyarakat, ekonomi, keagamaan, dan sosial. Bekerjasama dengan berbagai pihak seperti BAZNAS, IZI, dan Rumah Zakat memperkuat dampak positif dari program-program tersebut. Bank BJB Syariah juga menunjukkan komitmen terhadap prinsip keberlanjutan (*sustainability*), tanggung jawab (*accountability*), dan keterbukaan informasi (*transparency*) dalam pelaksanaan CSR. Konsistensi peningkatan anggaran CSR setiap tahunnya, menghasilkan dampak yang positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan meskipun sedikit fluktuatif. Beberapa faktor lain seperti kualitas manajemen, laba yang diperoleh, tingkat kepuasan nasabah, dan tingkat *turnover* karyawan menunjukkan bahwa program CSR yang dijalankan berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dan nasabah sehingga membentuk citra yang positif terhadap perusahaan.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang maha pengasih dan maha penyayang yang telah melimpahkan taufik, rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Bank Jawa Barat Banten (BJB) Syariah Tahun 2019-2023. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang senantiasa membawa kita ke jalan yang diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa selama proses pengerjaan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan belum sempurna. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan penulis. Oleh karenanya, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI dan Bapak Choiril Anam, M.E.I selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan serta bimbingan hingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
6. Kedua orang tua saya, terima kasih atas semua doa dan dukungannya demi tercapainya kesuksesan. Serta banyak terimakasih atas segala pengorbanan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman penulis serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda segala jasa dan budinya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dan penelitian selanjutnya. Penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 22 Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9

D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Telaah Pustaka .....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) .....	15
1. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) .....	15
2. Prinsip-prinsip <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) .....	17
3. Bentuk-bentuk <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) .....	18
4. Indikator Keberhasilan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	19
5. Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) .....	20
B. Citra Perusahaan .....	21
1. Pengertian Citra Perusahaan .....	21
2. Indikator Citra Perusahaan .....	22
3. Faktor-faktor Penentu Citra Perusahaan .....	23
C. CSR dan Citra Perusahaan .....	25
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Objek Penelitian .....	28
C. Data dan Sumber Data .....	28
D. Metode Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32

B. Paparan Data .....	41
C. Temuan Penelitian .....	60
<b>BAB V : PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT. Bank Jawa Barat Banten (BJB) Syariah Tahun 2019-2023 .....	66
B. Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Bank Jawa Barat Banten (BJB) Syariah Tahun 2019-2023 .....	74
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Bank Umum Syariah (BUS) per Desember 2023 beserta perkembangan kantor cabangnya.....	5
Tabel 1.2 Data Penyaluran Dana CSR Tahun 2019-2023 Bank BJB Syariah, Bank Mega Syariah, Bank Syariah Bukopin, dan BCA Syariah .....	6
Tabel 1.3 Data Tingkat Kepuasan Nasabah Tahun 2019-2023 Bank BJB Syariah, Bank Mega Syariah, Bank Syariah Bukopin, dan BCA Syariah .....	7
Tabel 4.1 Realisasi CSR Bank BJB Syariah Tahun 2019 .....	42
Tabel 4.2 Realisasi CSR Bank BJB Syariah Tahun 2020 .....	44
Tabel 4.3 Realisasi CSR Bank BJB Syariah Tahun 2021.....	47
Tabel 4.4 Realisasi penerapan CSR Bank BJB Syariah Tahun 2022 .....	51
Tabel 4.5 Realisasi Penerapan CSR Bank BJB Syariah Tahun 2023 .....	56
Tabel 4.6 Peringkat GCG Bank BJB Syariah Tahun 2019-2023.....	61
Tabel 4.7 Laba Tahun Berjalan Bank BJB Syariah Tahun 2019-2023 .....	61
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Tahun 2019-2023 .....	62
Tabel 4.9 Tingkat Perputaran Karyawan Bank BJB Syariah Tahun 2019-2023 .....	63



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Bank BJB Syariah .....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah .....	35
Gambar 4.3 Dokumentasi CSR Tahun 2020 .....	47
Gambar 4.4 Dokumentasi CSR Tahun 2021 .....	50
Gambar 4.5 Dokumentasi CSR Tahun 2022 .....	55
Gambar 4.6 Dokumentasi CSR Tahun 2023 .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Data Kepuasan Nasabah PT. Bank BJB Syariah

Lampiran 2: Data Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega Syariah

Lampiran 3: Data Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Bukopin

Lampiran 4: Data Kepuasan Nasabah PT. BCA Syariah

Lampiran 5: Peringkat *Good Corporate Govrnance* (GCG) PT. Bank BJB Syariah

Lampiran 6: Laba PT. Bank BJB Syariah

Lampiran 7: Jumlah, Tingkat Perputaran dan Indeks Keterikatan Karyawan PT.

Bank BJB Syariah

Lampiran 8: Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing I

Lampiran 9: Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing II