

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teori *stakeholder* menurut freeman (1984) dalam (Burton & Dunn, 1996) setiap kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh suatu organisasi. Arti istilah yang luas ini mencakup pemasok, pelanggan, pemegang saham, karyawan, komunitas, kelompok politik, pemerintah, media, dan sebagainya. Definisi yang lebih sempit adalah bahwa pemangku kepentingan dalam suatu perusahaan ditunjuk sebagai pemasok, pelanggan, karyawan, pemodal, dan masyarakat.

Freeman juga mengatakan bahwa seperangkat proposisi yang menunjukkan bahwa manajer perusahaan memiliki kewajiban kepada beberapa kelompok pemangku kepentingan. Teori *stakeholder* mengatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun harus memberikan manfaat bagi stakeholdernya yang terkait dan/atau terkena dampak dari keberadaan perusahaan. Dari teori tersebut lahirlah konsep *Corporate Social Responsibility* (CSR). Berdasarkan asumsi dasar *stakeholder theory*, perusahaan tidak dapat melepaskan diri dengan lingkungan sosial (*social setting*) sekitarnya (Kartini et al., 2019).

Pada saat ini perkembangan dalam dunia bisnis terus meluas, serta dengan adanya teknologi yang semakin maju membuat seluruh perusahaan melakukan inovasi agar perusahaan dapat memenangkan persaingan usaha (Rukmana et al., 2017). Perubahan model pertumbuhan ekonomi saat ini yang berorientasi sosial

mengarah kepada *Sustainable Development Goals* (SDGs). *Sustainable Development Goals* (SDGs) tidak hanya memperhatikan catatan keuangan perusahaan semata (*single bottom line*), melainkan sudah meliputi aspek keuangan, aspek sosial, dan aspek lingkungan biasa disebut triple bottom line. Sinergi dari tiga elemen ini merupakan kunci dari konsep pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*).

Menurut Kementerian PPN / Bappenas tujuan Pembangunan *Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah pembangunan yang menjaga peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara berkesinambungan, pembangunan yang menjaga keberlanjutan kehidupan sosial masyarakat, pembangunan yang menjaga kualitas lingkungan hidup serta pembangunan yang menjamin keadilan dan terlaksananya tata kelola yang mampu menjaga peningkatan kualitas hidup dari satu generasi ke generasi berikutnya. *Sustainable Development Goals* (SDGs) merupakan komitmen global dan nasional dalam upaya untuk menyejahterakan masyarakat mencakup 17 tujuan yaitu (1) Tanpa Kemiskinan; (2) Tanpa Kelaparan; (3) Kehidupan Sehat dan Sejahtera; (4) Pendidikan Berkualitas; (5) Kestaraan Gender; (6) Air Bersih dan Sanitasi Layak; (7) Energi Bersih dan Terjangkau; (8) Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi; (9) Industri, Inovasi dan Infrastruktur; (10) Berkurangnya Kesenjangan; (11) Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan; (12) Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab; (13) Penanganan Perubahan Iklim; (14) Ekosistem Lautan; (15) Ekosistem Daratan; (16) Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh; (17) Kemitraan untuk Mencapai Tujuan.

Di dalam program *Sustainable Development Goals* (SDGs) terdapat *Corporate Social Responsibility* (CSR), awalnya transisi perubahan ini dilakukan secara spontan namun pada perkembangannya terlihat adanya keuntungan yang didapat oleh para *stakeholder* sehingga system perubahan ini mendapat dukungan oleh para *stakeholder*. Implementasi model pertumbuhan yang berwawasan sosial juga memberikan manfaat pada peningkatan kualitas hidup bagi masyarakat serta pengusaha namun memiliki kelemahan yaitu bergantung pada pendanaan public dan kendala pada kondisi covid-19 terjadi devisa APBN menyebabkan juga pembiayaan perbankan menjadi kurang memadai sebagai alternatif pembiayaan. *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berkelanjutan merupakan lindung nilai bagi perusahaan. *Corporate Social Responsibility* (CSR) memang tidak memberikan hasil keuangan secara langsung dalam jangka pendek, namun *Corporate Social Responsibility* (CSR) akan memberikan hasil baik secara langsung maupun tidak langsung pada keuangan perusahaan di masa mendatang (Valeri, 2019).

Menurut (Aderibigbe, 2018), *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah sebuah konsep dimana perusahaan mengintegrasikan kepedulian sosial dan lingkungan dalam operasi bisnis dan di dalam interaksi dengan para pemangku kepentingan secara sukarela yang mengarah pada keberhasilan bisnis yang berkelanjutan.

Menurut ISO 26000 bahwa “*Responsibility of organization for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behaviour that contributes to sustainable development, including health*

and the welfare of society; takes into account the expectations of stakeholders; is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour; and integrated throughout the organization and practiced in its relationship.” yang berarti bahwa definisi *Corporate Social Responsibility (CSR)* atau tanggung jawab sosial perusahaan adalah tanggung jawab organisasi atas dampak keputusan dan kegiatannya terhadap masyarakat dan lingkungan, melalui perilaku yang transparan dan etis yang berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan, termasuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, memperhitungkan harapan para pemangku kepentingan sesuai dengan hukum yang berlaku dan konsisten dengan norma perilaku internasional. Menurut Nayenggita (2021), *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah bentuk tindakan yang dilaksanakan oleh perusahaan melalui kegiatan yang secara sosial bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa *Corporate Social Responsibility (CSR)* atau tanggung jawab sosial adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan sebagai rasa tanggung jawab perusahaan terhadap dampak yang ditimbulkan oleh operasional perusahaan, terhadap sosial maupun lingkungan sekitar dimana perusahaan itu berada. *Corporate Social Responsibility (CSR)* merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan perbankan sesuai dengan:

1. Undang-undang No.25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Setiap mengandung modal berkewajiban:

- Melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan.

- Menghormati tradisi budaya masyarakat sekitar lokasi kegiatan usaha pemugaran modal.
 - Penjelasan pasal 15 (b); “Setiap penanaman modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan”
2. Undang-undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 47 ayat 1 (satu). “Perseroan yang menjalankan usahanya dibidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.” Ketentuan ini bertujuan untuk tetap menciptakan hubungan perseroan yang serasi, seimbang dan sesuai dengan lingkungan, norma dan budaya masyarakat setempat.
 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 pasal 2 (dua) “setiap perusahaan selaku subyek hukum mempunyai tanggung jawab sosial dan lingkungan.”

Konsep *Corporate Social Responsibility* (CSR) itu sendiri pertama kali dikemukakan oleh Howard R. Bowen pada tahun 1953 yang menyatakan bahwa, “*it refers to the obligations of businessmen to pursue those policies, to make those decisions, or to follow those lines of action which are desirable in terms of the objectives and values of our society*”(Sisca et al., 2022), yang menjelaskan bahwa perusahaan sebagai pelaku bisnis menjalankan kewajiban mereka, mengambil keputusan tersebut atau mengikuti garis tindakan yang akan dilakukan berdasarkan nilai dan tujuan masyarakat. Kamer Ainur (2021) menjelaskan bahwa *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah orientasi strategis perusahaan, yang mampu menerapkan tindakan yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan sambil tetap mengejar tujuan ekonomi mereka.

Beberapa peneliti mengemukakan bahwa selain di Indonesia, di negara – negara lain seperti Malaysia, Singapura, Australia, Amerika juga menerapkan aktivitas *Corporate Social Responsibility* (CSR) (Bt Abdul Wahab et al., 2017), yang juga mengemukakan bahwa *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh terhadap reputasi perusahaan (harga saham) di Malaysia, sedangkan Kai & Rahman (2018) menemukan hasil bahwa *Return on Equity* (ROE) berpengaruh terhadap reputasi perusahaan (harga saham) di Malaysia.

Pengaturan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di beberapa negara seperti Amerika, Inggris, Australia, dan china, dimana setiap negara mempunyai sejarah pengaturan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berbeda-beda. Dan sampai sekarang di negara tersebut belum ada pengaturan yang mewajibkan adanya pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) bagi perusahaan-perusahaan yang berada di negara masing-masing (Angelia & Suryaningsih, 2015). Seperti yang dikatakan Meri Novita (2019): Pengungkapan *Corporate social responsibility* (CSR) secara parsial berpengaruh terhadap nilai perusahaan perkebunan yang go public di Indonesia, Malaysia dan Singapura dan pengungkapan *Corporate social responsibility* (CSR) dan profitabilitas dimoderasi oleh pengungkapan media berpengaruh secara simultan terhadap nilai perusahaan perkebunan yang go public di Indonesia. Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan sebuah konsep tentang perlunya sebuah perusahaan membangun hubungan harmonis dengan masyarakat dan *stakeholder* lainnya menurut (Abidin & Lestari, 2020).

Dalam mendukung *Corporate Social Responsibility* (CSR) perbankan perlu melihat bagaimana kinerja keuangannya, dikarenakan *Corporate Social Responsibility* (CSR) memerlukan alokasi dana yang tepat sesuai dengan tujuan yang diharapkan *stakeholder*. Perusahaan yang mampu menjaga nilai perusahaannya tetap tinggi akan mampu mempertahankan keberlangsungan usahanya karena ketertarikan investor untuk terus menanam modalnya (Shenurti et al., 2022).

Menurut Suprpti (2019) bahwa *Financial Performance* (kinerja keuangan) merupakan gambaran pencapaian keberhasilan perusahaan dapat diartikan sebagai hasil yang telah dicapai atas berbagai kegiatan yang telah dilakukan. Menurut Suprpti (2019) *Financial Performance* adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan karyawannya berdasarkan standar target, kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut (Indri Christina Ananda S & Viriany, 2022) berpendapat bahwa *financial performance* adalah pencapaian yang didapatkan oleh suatu perusahaan dalam suatu periode tertentu yang digambarkan oleh kondisi kesehatan laporan keuangannya.

Financial Performance juga merupakan salah satu indikator yang akan dilihat oleh seorang investor jika ingin melakukan investasi pada sebuah perusahaan. Investor akan cenderung untuk melakukan investasi terhadap perusahaan yang memiliki *financial performance* yang baik. Hal ini disebabkan karena perusahaan yang memiliki *financial performance* yang baik tentunya dapat mencerminkan bagaimana kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba yang mana hal tersebut adalah daya tarik bagi seorang investor.

Pengukuran *financial performance* (kinerja keuangan) merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui kemampuan dan kelemahan keuangan suatu perusahaan. Investor menggunakan rasio keuangan untuk melihat tingkat pengembalian yang dapat diberikan oleh perusahaan. Secara umum investor yang akan melakukan investasi, terlebih dahulu melakukan pengamatan dan penilaian terhadap perusahaan yang akan dipilih dengan terus memantau laporan keuangan perusahaan-perusahaan tersebut terutama perusahaan yang sudah *go public*. Berdasarkan laporan keuangan tersebut dapat diketahui kinerja perusahaan dalam menjalankan kegiatan usaha dan kemampuan perusahaan dalam mengusahakan agar mendatangkan hasil dari aktivitas usahanya secara efisien dan efektif serta faktor di luar perusahaan seperti ekonomi, politik, finansial dan lain (Tumandung et al., 2017). Perekonomian sekarang ini sangat tidak menentu dan memiliki pengaruh yang cenderung negatif terjadi di pasar modal. Hal ini dikarenakan investor menghadapi tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam penghasilan.

Masyarakat dalam berinvestasi memiliki banyak pilihan layanan dan mereka akan memilih penyedia layanan terbaik dalam hal kualitas, keandalan, dan keuntungan serta yang setara dengan standar internasional. Oleh karena itu, perusahaan – perusahaan kini memusatkan pemberian layanan kepada terbaik kepada masyarakat. Konsep ini berlaku untuk semua industri jasa dan telah melahirkan konsep *Total Quality Management* di bidang jasa (Font & Lynes, 2018). *Total Quality Management* adalah sistem manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan biaya lebih sedikit dengan melibatkan sumber daya perusahaan secara efektif (Font & Lynes, 2018),

Total Quality Management, adalah upaya yang diarahkan untuk meningkatkan: (1) kepemimpinan; (2) perencanaan strategis; (3) fokus pelanggan dan pasar; (4) informasi dan analisis; (5) pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia; (6) manajemen proses; dan (7) hasil usaha (S. Curkovic, S. A. Melnyk, n.d.).

Dalam ekonomi global yang kompetitif saat ini, *Quality Management* telah mengalami perubahan. Konsepnya tidak lagi terbatas pada sektor manufaktur dan pada kenyataannya, telah diperluas ke perusahaan jasa dan organisasi nirlaba seperti perawatan kesehatan, pemerintah, jasa, pendidikan, dan lembaga keuangan. (Sirvanci, 2004), sehingga prinsip dan praktik *Quality Management* telah dianut oleh banyak manajer mutu dan praktisi dari berbagai sektor dan telah menarik perhatian banyak peneliti dari berbagai bidang (Talib et al., 2013).

Ditinjau dari sektor perbankan, jika menelaah studi-studi sebelumnya di tingkat negara tetangga maupun negara-negara di dunia yang menitik beratkan pada penilaian kualitas layanan di sektor ini, studi-studi tersebut menegaskan bahwa demi kelangsungan hidup sektor perbankan, adalah wajib untuk memberikan kualitas layanan terbaik dan juga dipandang sebagai prasyarat untuk sukses, dan untuk mencapai kualitas layanan di sektor perbankan, *Quality Management* sangat penting (Daragmeh & Bárczi, 2021). Pada masa sekarang ini, kualitas mencakup komitmen terhadap terus menerus peningkatan dan hubungan layanan dengan pelanggan. Selain itu, kebutuhan akan layanan berbasis teknologi, produk layanan yang baru dan lebih baik, serta *e-services* juga dipandang sebagai aspek penting dari kualitas layanan perbankan yang mendukung layanan yang lebih baik dan

berkualitas yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, ini adalah area di mana bank harus fokus untuk memuaskan pelanggan mereka (Hassan et al., 2012).

Dalam menjalankan perusahaan perbankan *Quality Management* memiliki peran secara tidak langsung terhadap *Financial Performance*, untuk menjalankan *Quality Management* dengan cara meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka dan secara konsisten memenuhi harapan pelanggan, ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal sistem manajemen mutu produk/jasa yang dihasilkannya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana pengaruh *Corporate Financial Performance* terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan *Quality Management* sebagai variabel moderasi pada sub sektor perbankan, dimana *Corporate Financial Performance* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis profitabilitas yang diprosikan dengan *Return on Investment* (ROI) *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE).

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan keterangan diatas, ditemukan inkonsistensi terhadap hubungan antar variable, antar variable dapat berhubungan secara langsung ataupun tidak langsung, maka pertanyaan penelitian adalah ditentukan sebagai berikut:

1. Apakah *Return on Investment* (ROI) berpengaruh terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
2. Apakah *Return on Assets* (ROA) berpengaruh terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
3. Apakah *Return on Equity* (ROE) berpengaruh terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
4. Apakah *Quality Management* berpengaruh terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
5. Apakah *Quality Management* memoderasi *Return on Investment* (ROI) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
6. Apakah *Quality Management* memoderasi *Return on Assets* (ROA) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?
7. Apakah *Quality Management* memoderasi *Return on Equity* (ROE) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Return on Investment* (ROI) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).
2. Mengetahui pengaruh *Return on Assets* (ROA) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).
3. Mengetahui pengaruh *Return on Equity* (ROE) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).

4. Mengetahui pengaruh *Quality Management* terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).
5. Mengetahui apakah *Quality Management* memoderasi *Return on Investment* (ROI) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).
6. Mengetahui apakah *Quality Management* memoderasi *Return on Assets* (ROA) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).
7. Mengetahui apakah *Quality Management* memoderasi *Return on Equity* (ROE) terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR).

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta menambah wawasan dalam menganalisis suatu masalah, mengambil keputusan dan mengambil kesimpulan tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR), *Quality Management*, *Return of Investment* (ROI), *Return of Assets* (ROA), dan *Return on Equity* (ROE).
- Penelitian ini dapat menjadi bahan penambah informasi bagi pembaca dan menjadi acuan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktisi

- Penelitian ini berkontribusi untuk melengkapi pertanyaan mengenai *Return of Investment* (ROI), *Return of Assets* (ROA), *Return on Equity* (ROE) dan

Quality Management apakah berpengaruh terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR), dan dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan variabel lain yang bisa melengkapi penelitian ini.

- Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam menganalisis pada pengambilan keputusan *Corporate Social Responsibility* (CSR).