

ANALISIS *TRIPLE BOTTOM LINE* DALAM PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PADA PT BANK CIMB NIAGA TBK UNTUK MEWUJUDKAN CITRA, REPUTASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS PERUSAHAAN PERIODE 2021-2025

SKRIPSI



Oleh:
RIFASYA SAFIRA SAFITRI
NPM. 22042010223

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA IMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS *TRIPLE BOTTOM LINE* DALAM PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PADA PT BANK CIMB NIAGA TBK UNTUK MEWUJUDKAN CITRA, REPUTASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS PERUSAHAAN PERIODE 2021-2025

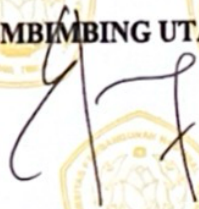
Disusun Oleh:

Rifasya Safira Safitri
NPM. 22042010223

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TRIPLE BOTTOM LINE DALAM PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PADA PT BANK CIMB NIAGA TBK UNTUK MEWUJUDKAN CITRA, REPUTASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS PERUSAHAAN PERIODE 2021-2025


Disusun Oleh:

Rifasya Safira Safitri
NPM. 22042010223

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 6 Mei 2026


Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

TIM PENGUJI

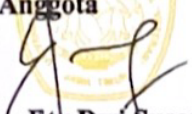
1. Ketua


Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

2. Sekretaris



Dr. Jolok Dwiridotjahjono, M.Si
NIP. 1970011012021211004

3. Anggota


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rifasya Safira Safitri
NPM : 22042010223
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 06 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



RIFASYA SAFIRA SAFITRI
NPM. 22042010223

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis *Triple Bottom Line* dalam Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT Bank CIMB Niaga Tbk untuk Mewujudkan Citra, Reputasi, dan Keberlanjutan Bisnis Perusahaan Periode 2021–2025”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, arahan, serta motivasi, khususnya dari Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, saran, serta dorongan semangat sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik. Terimakasih banyak penulis sampaikan kepada dosen pembimbing.

Penulis juga menyadari bahwa keberhasilan penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
2. Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis

3. Ibu Sumainah Fauziah., S.AB., M.AB, selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru
4. Dosen - dosen Program Studi Administasi Bisnis FISIBPOL UPN “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
5. Mama dan Papa terima kasih atas doa dan kepercayaan yang menjadi cahaya hingga penulis mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini.
6. Ketiga adik perempuan penulis, terima kasih telah menjadi pengingat bagi penulis untuk terus belajar dan berproses menjadi sosok kakak. Tumbuhlah dan gapailah lebih jauh dari apa yang penulis capai hari ini.
7. Teman – teman yang telah hadir dalam perjalanan penulis sejak masa sekolah hingga perkuliahan. Terima kasih atas doa, dukungan, kebersamaan, motivasi, bantuan, serta segala cerita dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan, berkembang, dan menyelesaikan seluruh proses ini dengan penuh rasa syukur.
8. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan bertahan hingga berada di titik ini. Terima kasih karena tetap percaya, tetap bekerja keras, tidak menyerah, serta terus mencoba menjadi lebih baik dalam setiap proses yang dilalui. Penulis menyadari bahwa dalam perjalanan ini terdapat banyak kesalahan, keraguan, dan tantangan yang harus dihadapi. Namun, setiap pengalaman tersebut memberikan pembelajaran berharga tentang menerima kekurangan,

memperbaiki diri, serta belajar melepaskan hal-hal yang tidak dapat dikendalikan. Penulis percaya bahwa proses bertumbuh tidak selalu mudah, tetapi setiap usaha yang dilakukan tidak pernah sia-sia. Oleh karena itu, penulis mengingatkan diri untuk tidak pernah merasa malu dalam mencoba, karena setiap langkah kecil tetap merupakan bagian dari perjalanan menuju versi diri yang lebih baik. *Bismillah* untuk segala hal – hal baik yang akan datang.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

Surabaya, 06 Mei 2026

Rifasya Safira Safitri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teoritis	21
2.2.1 Manajemen Strategis.....	21

2.2.2 <i>Corporate Social Responsibility</i>	27
2.2.3 Implementasi.....	34
2.2.4 <i>Triple Bottom Line</i>	39
2.2.5 Citra Perusahaan	43
2.3 Kerangka Berfikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Batasan Penelitian	50
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Objek dan Informan Penelitian	53
3.4.1 Objek Penelitian.....	53
3.4.2 Informan Penelitian.....	54
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5.1 Sumber Data	57
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6 Teknik Analisis Data	60
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.1 Profil Perusahaan	65
4.1.2 Logo Perusahaan.....	68

4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	69
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	70
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 Deskripsi Temuan Penelitian	80
4.2.2 Hasil Analisis Data	108
4.3 Pembahasan	125
4.3.1 Analisis Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> Berdasarkan <i>Triple Bottom Line</i>	125
4.3.2 Peran <i>Corporate Social Responsibility</i> dalam Mewujudkan Citra dan Reputasi Perusahaan	127
4.3.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> sebagai Strategi Keberlanjutan Bisnis PT Bank CIMB Niaga Tbk	128
4.3.5 Perbandingan Hasil Penelitian Pada PT Bank CIMB Niaga Tbk dengan Penelitian Terdahulu	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran	139
5.2.1 Saran Praktis	139
5.2.2 Saran Akademis	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aset Bank Umum Berdasarkan Kelompok Bank.....	7
Gambar 2.1 Konsep Triple Bottom Line.....	40
Gambar 2.2 Kerangka berpikir.....	47
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik	64
Gambar 4.1 Logo PT Bank CIMB Niaga Tbk.....	68
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank CIMB Niaga Tbk	70
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Unit GCG & Sustainability	79

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Bentuk Program CSR PT Bank CIMB Niaga Tbk	90
Tabel 4.2 Mekanisme Pelaksanaan Program CSR PT Bank CIMB Niaga Tbk	96
Tabel 4.3 Keterlibatan Pemangku Kepentingan dalam Program CSR PT Bank CIMB Niaga Tbk.....	101
Tabel 4.4 Sasaran dan Penerima Manfaat Program CSR PT Bank CIMB Niaga Tbk	106
Tabel 4.5 Perbandingan Hasil Penelitian CSR PT Bank CIMB Niaga Tbk dengan Penelitian Terdahulu	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Narasumber	149
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Narasumber	153
Lampiran 3. Dokumentasi	181
Lampiran 4. <i>Letter of Acceptance</i>	181
Lampiran 5. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme	181

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT Bank CIMB Niaga Tbk dengan menggunakan pendekatan *Triple Bottom Line* yang meliputi dimensi *people*, *planet*, dan *profit* dalam mendukung citra perusahaan, reputasi, serta keberlanjutan bisnis. Permasalahan penelitian berfokus pada bagaimana penerapan CSR di sektor perbankan dapat diintegrasikan dengan strategi perusahaan guna menghasilkan dampak sosial, lingkungan, dan ekonomi yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi terhadap program CSR perusahaan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan pihak internal perusahaan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan CSR serta pihak eksternal sebagai penerima manfaat program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CSR PT Bank CIMB Niaga Tbk selama periode 2021–2025 mencerminkan penerapan prinsip *Triple Bottom Line* yang terintegrasi melalui program di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial, pemberdayaan ekonomi, serta inisiatif iklim dan lingkungan. Program-program tersebut tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan masyarakat dan pelestarian lingkungan, tetapi juga memperkuat citra perusahaan, meningkatkan reputasi organisasi, serta mendukung keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, *Triple Bottom Line*, Manajemen Strategis, Citra Perusahaan, Keberlanjutan Bisnis.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) at PT Bank CIMB Niaga Tbk using the Triple Bottom Line approach, which includes the dimensions of people, planet, and profit, in supporting corporate image, reputation, and business sustainability. The research problem focuses on how CSR implementation in the banking sector can be integrated with corporate strategy to generate sustainable social, environmental, and economic impacts. This research applies a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation of the company's CSR programs. Informants were selected using purposive sampling, involving internal stakeholders responsible for CSR management and external beneficiaries of the programs. The findings indicate that the CSR implementation of PT Bank CIMB Niaga Tbk during the period 2021–2025 reflects an integrated application of the Triple Bottom Line principles through programs in education, health and social welfare, economic empowerment, and climate and environmental initiatives. These programs not only contribute to community development and environmental protection but also strengthen corporate image, enhance organizational reputation, and support long-term business sustainability.

Keywords: *Corporate Social Responsibility, Triple Bottom Line, Strategic Management, Corporate Image, Business Sustainability*