

**PERAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
TERHADAP PEMBENTUKAN CITRA BANK
MANDIRI**

MAKALAH TUGAS AKHIR
Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen



OLEH:
ERWIN TANUMIDJAJA
3103010146

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

**PERAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
TERHADAP PEMBENTUKAN CITRA BANK
MANDIRI**

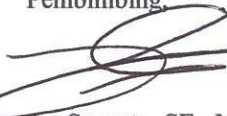
Oleh:

ERWIN TANUMIDJAJA

3103010146

**Telah Disetujui dan Diterima Untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing,



F.N. Hendro Susanto, SE., MM.

Tanggal : 17 Juli 2014


HALAMAN PENGESAHAN

Makalah Tugas akhir yang di tulis oleh : Erwin
Tanumidjaja

NRP : 3103010146

Telah diuji pada tanggal 10 Juli 2014 dan dinyatakan lulus
oleh Tim Penguji


Ketua Tim Penilai



E.N. Hendro Susanto, SE., MM.
NIK. 311.99.0365


Mengetahui :

Dekan,



D. Lodovicus Lasdi, SE., MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyati, SE, M.Si
NIK. 311.99.0369



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai
mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erwin Tanumidjaja

NRP : 3103010146

Judul Makalah : Peran *Corporate Social
Responsibility* terhadap
Pembentukan Citra Bank
Mandiri

Menyatakan bahwa tugas akhir makalah ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Mei 2014
Yang Menyatakan,



(Erwin Tanumidjaja)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan makalah dengan judul "Peran *Corporate Social Responsibility* terhadap Pembentukan Citra Bank Mandiri". Adapun penyusunan makalah ini adalah persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec.Ani Suhartatik, MM., selaku dosen wali yang membimbing dan memberi arahan dalam menimba ilmu.
5. Bapak FN. Hendro Susanto, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan

dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan makalah ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Ibu Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)., dan Ibu Maria Mia, SE., MM., selaku Dosen Rumpun Pemasaran Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberi seluruh ilmu pemasaran yang diperlukan untuk penyelesaian makalah ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membagikan pengalaman, pengetahuan, serta wawasan hingga diperoleh bekal dalam pembuatan makalah ini.
8. Keluarga, khususnya orang tua yang memberi dukungan dalam moral dan materiil serta doa bagi penulis selama ini untuk tetap berjuang dan menyelesaikan makalah ini dengan baik.
9. Seluruh teman-teman penulis, khususnya mahasiswa konsentrasi pemasaran yang mendukung dan memberi arahan bagi penulis hingga terselesaikannya makalah ini dengan baik.
10. Teman-teman seperjuangan penulis, Victor Pranyata, Tan Fuk Jiang, Tommy.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan makalah ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan makalah ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan terbuka guna menyempurnakan penulisan makalah ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penulisan makalah ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan makalah ini. Terima kasih.

Surabaya, 16 Juli 2014

Erwin Tanumidjaja

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pokok Bahasan.....	5
1.3. Tujuan Penulisan.....	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1. <i>Corporate Social Responsibility</i>	7
2.2. Citra Perusahaan.....	9
2.3. Perbankan.....	15
2.4. Pengaruh CSR Terhadap Citra.....	16
BAB 3. PEMBAHASAN	19
3.1. Praktek CSR Bank Mandiri.....	19
3.2. Proses Pembentukan Citra Bank	

Mandiri Melalui CSR.....	28
BAB 4. KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
4.1. Kesimpulan.....	37
4.2. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Proses Pembentukan Citra.....	13
Tabel 3.1. Penghargaan Bank Mandiri.....	25

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Pembentukan Citra.....	13
Gambar 2.2. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	14
Gambar 3.1. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	35

PERAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* TERHADAP PEMBENTUKAN CITRA BANK MANDIRI

ABSTRAK

Program *Corporate Social Responsibility* adalah Program yang di lakukan oleh Perusahaan dalam rangka peduli dengan lingkungan sekitar. Kegiatan CSR mulai gencar di lakukan di Indonesia demi mendapatkan Citra yang positif di benak masyarakat.

Bank mandiri juga melakukan proram CSR demi memperoleh Citra yang positif di benak masyarakat melalui 3 pilar Program CSR Bank Mandiri yang berfokus pada *People, Planet* dan *Profit* yaitu Mandiri *Community*, Mandiri peduli Pendidikan dan kewirausahaan dan Fasilitas Ramah Lingkungan, dari ketiga program CSR tersebut Bank Mandiri memperoleh Citra yang positif dari masyarakat dapat di lihat dari respon yang positif yang di berikan masyarakat terhadap Program CSR Bank Mandiri.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, Citra Perusahaan, Bank Mandiri

**THE ROLE OF SOCIAL RESPONSIBILITY ON
THE FORMATION OF CORPORATE IMAGE BANK
MANDIRI**

ABSTRACT

Corporate Social responsibility Program is a program conducted by the Company in order to care about the environment. CSR activities have stepped in to do in Indonesia in order to get a positive image in the minds of the public.

Independent banks also do program CSR in order to obtain a positive image in the minds of the public through the 3 pillars of the Bank's CSR program that focuses on People, Planet and Profit is Independent Community, Self-care education and entrepreneurship and Sustainable Facility, the third program of the Bank's CSR obtain a positive image of the community can be seen from the positive response in the community to provide the bank's CSR program.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Corporate Image, Bank Mandiri