

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Tujuan pembangunan nasional tercakup dalam rumusan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-empat yang dirumuskan oleh para pendiri Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berbunyi :“...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial....”

Hal ini menunjukkan bahwa, tujuan berbangsa dan bernegara sebagaimana yang dirumuskan oleh para pendiri bangsa ini, sebenarnya merupakan kebutuhan sekaligus cita-cita universal, yaitu terwujudnya kesejahteraan (*welfare*) bagi semua warga negara, baik secara individual, nasional maupun *global*. Tentang hal ini, Goulet ,Todaro, mengemukakan adanya tiga inti nilai-nilai yang terkandung dalam pengertian pembangunan, yaitu : a) Swa-sembada, dalam artian kemampuan masyarakat dalam memenuhi atau mencukupi kebutuhan –kebutuhan dasar yang mencakup sandang, pangan, perumahan, kesehatan, pendidikan dasar, dan keamanan; b) Harga diri, dalam artian kepercayaan diri untuk tidak dimanfaatkan oleh pihak lain untuk kepentingan mereka atau hidup dalam penindasan; c)

Kebebasan, dalam artian kemampuan untuk memilih alternatif-alternatif bagi perbaikan mutu hidup atau kesejahteraan masyarakatnya.<sup>1</sup>

Terkait dengan pembangunan, di penghujung abad ke 20 yang lalu, PBB telah memutuskan agenda besar pembangunan di seluruh dunia yang kemudian di kenal sebagai *Millennium Development Goals* (MDG's) yang terdiri dari 8 (delapan) butir yaitu (OECD, 2001)<sup>2</sup>: a) *Eradicate Extreme Poverty and Hunger* (pemberantasan kemiskinan dan kelaparan ekstrim); b) *Achieve Universal Primary Education* (tercapainya pendidikan dasar secara universal); c) *Promote Gender Equality and Empower Women* (dikedepkannya kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan); d) *Reduce Child Mortality* (pengurangan kematian anak BALITA); e) *Improve Maternal Health* (perbaikan kesehatan ibu); f) *Combat HIV/AIDS, Malaria And Other Disease* (peperangan terhadap HIV/AIDS, Malaria, dan penyakit-penyakit lainnya); g) *Ensure Environmental Sustainability* (kepastian keberlanjutan lingkungan); h) *Develop A Global Partnership For Development* (pengembangan kemitraan global untuk pembangunan). Jika dicermati, kedelapan agenda pembangunan PBB tersebut, ternyata semuanya sudah tercakup dalam rumusan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinia ke-empat .

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025,

---

<sup>1</sup>Aprillia theresia et al, 2015, *Pembangunan Berbasis Masyarakat*, cetakan II, Alfabeta, Bandung, h.2-3.

<sup>2</sup> Ibid, h. 6-7.

disebutkan Pembangunan Nasional adalah rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara, untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional sebagaimana dirumuskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Rangkaian upaya pembangunan tersebut memuat kegiatan pembangunan yang berlangsung tanpa henti, dengan menaikkan tingkat kesejahteraan masyarakat dari generasi demi generasi. Pelaksanaan upaya tersebut dilakukan dalam konteks memenuhi kebutuhan masa sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>3</sup>

Tujuan yang ingin dicapai dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 adalah untuk : a) mendukung koordinasi antar pelaku pembangunan dalam pencapaian tujuan nasional ; b) menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi dan sinergi baik antar daerah, antarruang, antarwaktu, antarfungsi pemerintah maupun antara Pusat dan Daerah; c)menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan pengawasan; d) menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efisien, efektif, berkeadilan dan berkelanjutan , dan; e) mengoptimalkan partisipasi masyarakat.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Penjelasan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025.

<sup>4</sup> Penjelasan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025.

Cita-cita untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sudah merupakan tekad yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dalam pasal 27 ayat (2) disebutkan bahwa “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan “. Oleh karena itu, kurangnya kesempatan kerja yang produktif maupun ketidakmampuan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya sebagai manusia harus menjadi fokus perhatian dalam pembangunan nasional Indonesia. Masalah-masalah kemiskinan yang dihadapi masih besar, baik kemiskinan lahir maupun batin, dan harus terus diusahakan pemberantasannya sampai tuntas. Satu-satunya jalan untuk itu adalah dengan melaksanakan pembangunan yang dapat memberi kesempatan kerja kepada setiap orang, perluasan lapangan pekerjaan, maupun menaikkan penghasilan semua orang, mencerminkan keadilan sosial, dan dapat meningkatkan martabat manusia.<sup>5</sup>

Hakekat pembangunan adalah upaya-upaya untuk tercapainya kenaikan kesejahteraan hidup bagi setiap individu maupun masyarakat luas, dengan kata lain , pembangunan merupakan segala upaya yang terus menerus ditujukan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dan bangsa yang belum baik, atau untuk memperbaiki kehidupan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Esmi Warassih, 2016, *Pranata Hukum, Sebuah Telaah Sosiologis*, Pustaka Magister , Semarang, h. 109-110.

<sup>6</sup>Aprillia theresia et al, op cit. h. 1.

Oleh sebab itu, di dalam istilah pembangunan, terkandung begitu banyak pokok-pokok pikiran, yang antara lain adalah sebagai berikut <sup>7</sup>:

- a) Pembangunan adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan yang tidak pernah kenal terhenti, untuk terus menerus mewujudkan perubahan-perubahan dalam kehidupan masyarakat dalam rangka mencapai perbaikan mutu hidup, dalam situasi lingkungan kehidupan yang juga terus menerus mengalami perubahan-perubahan;
- b) Proses pembangunan yang terjadi, bukanlah sesuatu yang sifatnya alami atau “given”, melainkan suatu proses yang dilaksanakan dengan sadar dan terencana artinya pembangunan tersebut dilaksanakan melalui suatu proses perencanaan terlebih dahulu;
- c) Proses perubahan yang akan dilaksanakan dan ingin dicapai dalam setiap pembangunan, adalah perubahan yang menyeluruh yang mencakup beragam aspek dan tatanan kehidupan masyarakat yang bersangkutan;
- d) Pembangunan , dimaksudkan untuk menghasilkan individu-individu yang senantiasa memiliki kepekaan tentang keadaan-keadaan yang akan terjadi, masalah-masalah yang sedang dan akan terjadi, alternatif-alternatif yang mungkin dilaksanakan untuk mengatasi atau memecahkan masalah tersebut, dan dengan kemampuan sendiri (swakarsa, swadaya, swadana) mengambil keputusan untuk memilih alternatif-alternatif

---

<sup>7</sup>Aprillia theresia et al, op cit. h. 3-4.

terbaik yang dapat dilaksanakan demi perbaikan mutu hidup masyarakat dan keluarganya;

- e) Pembangunan adalah sesuatu yang dari , oleh, dan untuk masyarakat. Sehingga pembangunan bukanlah kegiatan yang direncanakan, dilaksanakan dan dimaksudkan untuk memenuhi kepentingan segolongan atau sekelompok warga masyarakat. Pembangunan mensyaratkan pelibatan atau partisipasi seluruh warga masyarakat. Dalam pengertian pemerintah maupun masyarakat, termasuk tenaga penyuluh atau “change agent” yang berupa aparat pemerintah, aktivitas lembaga swadaya masyarakat, pekerja sosial atau para inovator dan tokoh-tokoh informal masyarakat;
- f) Pembangunan adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat yang bersangkutan artinya pembangunan harus benar-benar dimaksudkan untuk memperbaiki mutu hidup setiap individu dan masyarakatnya.

Untuk mendukung penelitian ini akan penulis kemukakan beberapa teori-teori pembangunan antara lain : 1) Teori Perubahan Sosial, Emile Durkheim (1964), menyatakan bahwa pembangunan terjadi sebagai akibat adanya perubahan struktur sosial dalam bentuk pembagian pekerjaan. Sedang Redfield (1947) menyatakan bahwa pembangunan terjadi karena terjadinya perubahan masyarakat tradisional kearah masyarakat perkotaan. 2) teori Ekonomi, Gunar Mrdal (1970) mengemukakan bahwa pembangunan terjadi

karena beberapa kondisi ekonomi yang mencakup : a) hasil dan pendapatan; b) tingkat produktivitas ; c) tingkat kehidupan; d) sikap dan pranata; e) rasionalitas<sup>8</sup>

Dalam konsideran Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>9</sup>

Prinsip-prinsip pokok *corporate governance* yang perlu diperhatikan untuk terselenggaranya praktik GCG adalah keadilan (*fairness*), transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*) dan tanggung jawab (*responsibility*).<sup>10</sup> Prinsip-prinsip untuk memperbaiki pengelolaan perusahaan yang baik.

Karena dari judul tesis , penelitian tentang Implementasi *Corporate Social Responsibility* pada perusahaan PT Coca Cola Foundation Indonesia maka penulis mengkhususkan menguraikan tentang prinsip tanggung jawab saja.

---

<sup>8</sup>Ibid. h. 12-13

<sup>9</sup>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

<sup>10</sup>Misahardi Wilamarta, *Hak Pemegang Saham Minoritas dalam rangka Good Corporate Governance*, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum UI, Jakarta, 2002, hal 27.

Prinsip tanggung jawab mencakup hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban sosial perusahaan sebagai bagian dari masyarakat. Perusahaan dalam memenuhi pertanggungjawabannya kepada para pemegang saham dan stakeholder harus sesuai dengan hukum dan peraturan-peraturan yang berlaku. Secara singkat, perusahaan harus menjunjung tinggi supremasi hukum (*rule of law*), antara lain harus mengikuti peraturan perpajakan, peraturan ketenagakerjaan dan keselamatan kerja, peraturan kesehatan, peraturan lingkungan hidup, peraturan perlindungan konsumen, dan larangan praktek monopoli serta persaingan usaha tidak sehat.<sup>11)</sup>

Dalam prinsip tanggung jawab seorang direksi perusahaan tidak hanya bertugas semata-mata untuk menjalankan bisnis perusahaan sehari-hari, membuat laporan keuangan, mengikuti seluruh aturan hukum yang berlaku, tetapi juga mengharapkan agar direksi dapat memenuhi kehendak masyarakat di lingkungannya, dan memenuhi kepentingan seluruh stakeholders.<sup>12)</sup>

Dalam prinsip tanggung jawab yang ditekankan adalah perusahaan harus berpegang kepada hukum yang berlaku dan melakukan kegiatan dengan bertanggung jawab kepada seluruh stakeholder dan juga kepada masyarakat, dengan tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan para stakeholder ataupun masyarakat. Selain itu, perusahaan dalam

---

<sup>11</sup> Ibid. Hal 70.

<sup>12</sup> Munir Fuady, 2005, *Perlindungan Pemegang Saham Minoritas*, CV. Utomo, Bandung, hal. 79.

memenuhi pertanggungjawabannya kepada para pemegang saham dan stakeholder harus sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan harus menyediakan jasa kesehatan, pendidikan, tunjangan kesejahteraan dan pensiun bagi para karyawannya. Selain itu, perusahaan juga dituntut untuk tidak hanya tunduk kepada Undang-Undang Perseroan Terbatas saja, tetapi juga tunduk Undang-Undang Lingkungan Hidup, dan Undang-Undang Anti Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.<sup>13)</sup>

Pada awalnya keberadaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan ataupun *Corporate Social Responsibility* (CSR) berangkat melalui kondisi penolakan aktivis lingkungan dan masyarakat atas dampak yang ditimbulkan dari kegiatan produksi suatu perusahaan tidak hanya pada sisi lingkungan namun hingga ranah sosial. CSR pada awalnya sebagai salah satu bentuk kerelaan (*voluntary*) perusahaan dalam mengurangi dampak negatif atas kegiatan (operasi) yang perusahaan jalankan.<sup>14)</sup> Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) saat ini sudah dilegalisasikan dalam peraturan perundangan Indonesia baik yang implisit maupun eksplisit. Keberadaan perundang-undangan mengubah posisi CSR dari kedermawan menjadi *mandatory* (wajib) atau semi *mandatory*. Pemberian sanksi sebagai konsekuensi menjadi wajibnya CSR bagi perusahaan, bahwa

---

<sup>13</sup>Ridwan Khairandy dan Camelia Malik, ***Good Corporate Governance***, Sinar Grafika, Jakarta hal. 86

<sup>14</sup>Umi Karomah Yaumidin, Bahtiar Rifai, ***Model Sinergi Kemitraan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan***, PT. Gading Inti Prima, Jakarta, 2014, hal. 79.

sesungguhnya di Indonesia CSR bukanlah kegiatan integral dari pembiayaan investasi perusahaan .<sup>15)</sup>

Disisi lain , Pemerintah kemudian tertarik terhadap keberadaan CSR khususnya dalam menjembatani berbagai kepentingan yang terkait terhadap kegiatan perusahaan. Secara khusus beberapa latar belakang ketertarikan pemerintah adalah : a) Untuk mendukung kebijakan-kebijakan Pemerintah yang lain, seperti pembangunan berkelanjutan, pembangunan manusia, ataupun pendampingan pembangunan; b) Sebagai sarana pelengkap atas peraturan yang lebih bebas dari kepentingan politik; c) Pemerintah tidak dapat menghindari paradigma negatif atas peraturan konvensional mengenai sosial maupun lingkungan disebabkan kontribusi bisnis sukarela terhadap pembangunan berkelanjutan akan dimulai pada saat kerangka peraturan telah selesai disusun; d) Pemerintah mencari sebuah metode dimana pemerintah dapat lebih berperan aktif dalam menyusun konsep CSR yang lebih positif, halus dan tidak tumpang tindih inisiatif e) Berdasarkan pengalaman pemerintah, pendekatan yang lebih halus dan menghindarkan aturan yang hirarkis berfungsi sebagai jejaring sebagaimana model kemitraan justru mampu menjadi *self* maupun *coregulation* ; f) CSR yang merupakan pengelolaan hubungan bisnis dengan pemangku kepentingan, secara jelas menunjukkan bukan hanya pengelolaan rutin, namun terkait pula pengelolaan peranan dan hubungan

---

<sup>15</sup>Ibid hal. 1

diantara perusahaan, pemerintah, masyarakat maupunkomunitas yang lain.<sup>16)</sup>

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dalam pasal 74 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang antara lain : 1) Perseroan wajib melaksanakan tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan; 2) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan; 3) Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban dikenai sanksi; 4) Tanggung jawab Sosial dan Lingkungan diatur dalam Peraturan Pemerintah. Dari pasal tersebut terkandung maksud bahwa Tanggung Jawab sosial dan Lingkungan di Indonesia adalah merupakan suatu kewajiban, karena bagi Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban diberi sanksi.<sup>17)</sup>

Dalam buku Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Disertasi dan Tesis buku Ketiga karangan Salim HS, dalam peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan lingkungan Perseroan Terbatas tidak dijumpai tentang filosofi dari pelaksanaan CSR, namun menurut Salim HS, adalah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik yang berada di lingkungan perusahaan maupun di luar lingkungan perusahaan, sebagai

---

<sup>16</sup>Umi Karomah Yaumidin et al., Ibid. hal. 80.

<sup>17</sup>Undang\_undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

landasan filosofi adalah untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>18)</sup>

Karena filosofi pelaksanaan CSR adalah untuk melaksanakan kesejahteraan masyarakat, baik yang berada di lingkungan perusahaan maupun diluar lingkungan perusahaan, maka berkaitan dengan tujuan pembangunan nasional adalah dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan Pendidikan Nasional.<sup>19)</sup>

PT. Coca Cola Foundation Indonesia mengimplementasikan CSR program PerpuSeru di 34 Perpustakaan di 16 provinsi 70 perpustakaan desa dan 6 TBM di 21 Kabupaten /Kota.

Dalam rangka mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional, dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 45 ayat (1) disebutkan bahwa : “ Setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi

---

<sup>18</sup>Salim HS, 2016, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, buku Ketiga, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, h. 110.

<sup>19</sup>Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik”. Sarana dan prasarana dimaksud meliputi perpustakaan, laboratorium dan sarana lain untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar. Salah satu manajemen layanan khusus adalah manajemen perpustakaan. Perpustakaan yang lengkap dan dikelola dengan baik memungkinkan peserta didik untuk lebih mengembangkan dan mendalami pengetahuan yang diperolehnya di kelas melalui belajar mandiri, baik pada waktu kosong di sekolah maupun di rumah.<sup>20</sup>

Demikian pula Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dalam pasal 23 ayat (1) menyebutkan bahwa : “Setiap Sekolah/Madrasah menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan”, pada ayat (6) disebutkan : “Sekolah/Madrasah mengalokasikan dana paling sedikit 5 % dari Anggaran Belanja Operasional Sekolah/Madrasah atau belanja barang diluar belanja pegawai dan belanja modal untuk pengembangan perpustakaan”. Begitu juga Perguruan Tinggi yang disebutkan dalam pasal 24 ayat (1) dan (4).

Dalam bagian keempat Pengelolaan Dana Pendidikan pasal 49 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada ayat (1) disebutkan bahwa : “Dana pendidikan selain gaji

---

<sup>20</sup>Mulyasa, 2002, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi dan Implementasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, h. 52

pendidik dan biaya pendidikan kedinasan dialokasikan minimal 20 % dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada sektor pendidikan dan minimal 20 % dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dana tersebut termasuk anggaran untuk perpustakaan yang dialokasikan 5 % dari Belanja Operasional Sekolah / Madrasah.

Tanggung jawab kemiskinan dan pendidikan adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Kemiskinan dan mutu pendidikan tidak dapat terlepas dari sumber pendanaan yang disediakan, oleh karena itu harus dicarikan solusi yang terbaik untuk mengatasi problema solusi guna pengentasan kemiskinan dan pendanaan pendidikan maupun perpustakaan. Kemiskinan dan Pendidikan adalah sebuah subsistem yang sekaligus juga merupakan suatu sistem yang kompleks. Gambaran kemiskinan dan pendidikan sebagai sebuah subsistem adalah kenyataan, bahwa kemiskinan dan pendidikan merupakan salah satu aspek kehidupan yang berjalan dengan dipengaruhi oleh berbagai aspek eksternal yang saling terkait satu sama lain, aspek politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan keamanan, bahkan ideologi sangat erat pengaruhnya terhadap keberlangsungan pengentasan kemiskinan dan penyelenggaraan pendidikan termasuk perpustakaan. Sedangkan pengentasan kemiskinan dan pendidikan sebagai suatu sistem yang kompleks menunjukkan bahwa kemiskinan dan pendidikan di dalamnya terdiri dari berbagai perangkat yang saling mempengaruhi secara internal, sehingga dalam rangkaian input proses dan output tersebut perlu mendapatkan jaminan kualitas yang

layak oleh berbagai stakeholder yang terkait didalamnya. Karena kemiskinan dan pendidikan maupun perpustakaan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, sedangkan berbagai indikator kemiskinan dan pendidikan perlu mendapatkan jaminan kualitas yang layak oleh berbagai stakeholder yang terkait, maka untuk memecahkan masalah tersebut perlu adanya kerjasama antara berbagai stakeholder dalam bentuk program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Karena penelitian ini dari sudut pandang yuridis sosiologis dan daerah yang kami teliti Kabupaten Batang terhadap penerima Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Batang dan dampaknya terhadap masyarakat di Kabupaten Batang, maka akan penulis uraikan masalah sosial di daerah tersebut antara lain : Kabupaten Batang, jumlah penduduk 762.377 jiwa, tingkat pengangguran terbuka 24.486 jiwa (6,48 %), garis kemiskinan 169.256 (14,67 %), Indek Pembangunan Manusia 69,84.<sup>21</sup>

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana implementasi *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap Pengembangan Perpustakaan Umum dan dampaknya terhadap masyarakat di Kabupaten Batang ?
2. Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang setelah adanya *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia ?

---

<sup>21</sup>Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013.

3. Apa kelemahan *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap pengembangan perpustakaan Umum dan apa solusinya ?

#### C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap Pengembangan Perpustakaan Umum dan dampaknya terhadap masyarakat Kabupaten Batang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang setelah adanya *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia.
3. Untuk mengetahui kelemahan *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap pengembangan Perpustakaan Umum dan mencari solusinya.

#### D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat secara teoritis untuk mengetahui implementasi *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap Pengembangan Perpustakaan Umum dan dampaknya terhadap masyarakat, untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang setelah adanya *Corporate*

*Social Responsibility* Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia dan untuk mengetahui kelemahan *Corporate Social Responsibility* Program Perpuseru terhadap pengembangan perpustakaan dan mencari solusinya.

2. Manfaat secara praktis untuk digunakan sebagai parameter atau acuan keberhasilan implementasi *Corporate Social Responsibility* guna meningkatkan kualitas pelayanan juga berdampak untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## E. KERANGKA KONSEPTUAL DAN TEORI

### 1. Kerangka Konseptual

#### a. Konsepsi Dasar Negara Kesejahteraan.

Kesejahteraan mutlak menjadi hak yang paling asasi bagi setiap warga negara. Dalam hal ini negara harus bertanggung jawab penuh untuk meningkatkan kesejahteraan hidup warga negaranya sehingga hidup secara layak. Menjadi problem besar disaat warga negara tidak menikmati kesejahteraan, implikasinya adalah ketidakteraturan sosial (*social disorder*) akan tampil sebagai konsekuensi dari tidak terpenuhinya kebutuhan dasar tersebut. Mathew Hole menegaskan bahwa kemiskinan sama halnya membiarkan manusia dalam keadaan kacau dan tidak tenang,

memerangi kemiskinan adalah suatu tindakan kearifan sipil dan kearifan politik.<sup>22</sup>

Negara kesejahteraan (*Welfare State*) adalah model pembangunan dimana negara berperan aktif untuk melindungi rakyatnya dari ancaman kemiskinan, keterbelakangan, kebodohan dan hidup sehat. Perlindungan sosial dan pelayanan sosial secara universal adalah menjadi kewajiban negara. Negaralah yang harus bertanggung jawab terhadap kemiskinan, kelaparan, keterbelakangan dan jaminan masa tua bagi semua warga negara. Pemberian pelayanan sosial dan perlindungan sosial yang partikularistik dan selektif merupakan pengingkaran negara terhadap fungsi, filosofi dan jati diri dimana para pendiri itu bersepakat untuk mendirikan sebuah negara.<sup>23</sup>

Negara Kesatuan Republik Indonesia menganut faham Negara Kesejahteraan, telah ditegaskan oleh Perintis Kemerdekaan dan Para Pendiri Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa negara demokratis yang akan didirikan adalah “ Negara Kesatuan” (*Walvaarstaat*) bukan “Negara Penjaga Malam” (*Nacht Wachterstaat*), dalam hal ini Moh. Hatta menggunakan istilah “Negara Pengurus”.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Luthfi J. Kurniawan et al, 2015, *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*, Intrans Publishing dengan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Malang, h. 10-11 .

<sup>23</sup>Ibid, h. 12.

<sup>24</sup>M. Yamin, 1959, *Naskah Persiapan UUD 1945, Risalah Sidang BPUPKI/PPKI*, Sekretariat Negara RI, Jakarta, h. 299.

Di dalam Undang-Undang Dasar 1945, Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial menjadi judul dalam Bab XIV yang memuat pasal 33 tentang sistem perekonomian dan pasal 34 tentang kepedulian negara terhadap kelompok lemah (fakir miskin dan anak-anak terlantar) serta sistem jaminan sosial. Ini berarti kesejahteraan sosial merupakan platform sistem perekonomian dan sistem sosial di Indonesia, sehingga Indonesia adalah negara yang menganut paham “ Negara Kesejahteraan” (*Welfare State*) dengan model “Negara Kesejahteraan Partisipatif” (*Participatory Welfare State*). Model ini menekankan bahwa negara harus tetap ambil bagian dalam penanganan masalah sosial dan penyelenggaraan jaminan sosial (*social security*), meskipun dalam operasionalisasinya tetap melibatkan masyarakat. Menurut Mubyarto, kedua pasal tersebut merupakan suatu hubungan kausalitas yang menjadi dasar disahkan Undang-Undang Dasar 1945 oleh para pendiri negara, karena baik buruknya perekonomian nasional akan ikut menentukan tinggi rendahnya Kesejahteraan sosial.<sup>25</sup>

b. Implementasi

Definisi implementasi mengalami perubahan seiring dengan perkembangan studi implementasi itu sendiri. Pressman dan Wildavsky sebagai pelopor studi implementasi memberikan definisi implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci sebagai berikut :

---

<sup>25</sup>[http://Insanakademis, blogspot.com](http://Insanakademis.blogspot.com), tanggal 3 Oktober 2011.

a) untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*); b) untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*); c) untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*); d) untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*).<sup>26</sup>

Dalam perkembangan berikutnya pemaknaan terhadap implementasi terus mengalami perkembangan. Implementasi dipahami secara lebih kompleks sebagai sebuah transaksi (pertukaran) berbagai sumber daya yang melibatkan banyak stakeholder. Warwick, dalam brynard mengemukakan<sup>27</sup> :

*“Implementation means transaction, To carry out a program, implementers must continually deal with tasks, environments, clients, and each other. The formalitics of organization and the mechanics of administration are important as background, but the key to success is cuntinual coping with contexts, personalities, alliances, and events. And crucial to such adaptation is the willingness to acknowledge and correct mistakes, to shift directions, and to learn from doing. Nothing is more vital to implementation than self-correction; nothing more lethal than blind perseveration “.*

Menurut Erwan Agus Purwanto, implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul

---

<sup>26</sup>Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2015, **Implementasi Kebijakan Publik**, Cetakan II, Gava Media, Yogyakarta, h.20.

<sup>27</sup>Ibid, h. 21.

manakala policy output dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.<sup>28</sup>

Upaya untuk memahami implementasi secara lebih baik dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan yaitu<sup>29</sup> :

- 1) Pertama, memahami implementasi sebagai bagian dari proses atau siklus kebijakan (*part of the stage of the policy process*). Implementasi merupakan salah satu tahapan dari serangkaian proses atau siklus suatu kebijakan. Dalam pemahaman ini implementasi dimaknai sebagai pengelolaan hukum (karena kebijakan telah disahkan dalam bentuk hukum) dengan mengerahkan semua sumberdaya yang ada agar kebijakan tersebut mampu mencapai atau mewujudkan tujuannya. Tahapan pertama, adalah agenda setting, setiap kebijakan publik yang dirumuskan memang akan selalu dimulai dari adanya suatu masalah publik yang mendapat perhatian luas yang menuntut tindakan pemerintah untuk memecahkan masalah tersebut melalui suatu kebijakan. Tahapan kedua, formulasi kebijakan yang merupakan proses penyusunan rencana serta metode untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam agenda setting. Tahap ketiga, adalah implementasi, tahap keempat adalah

---

<sup>28</sup>Ibid, h. 22.

<sup>29</sup>Ibid, h.22-23

evaluasi kebijakan, tahap kelima penyempurnaan, tahap keenam adalah kebijakan akan dihentikan apabila tujuan yang diinginkan sudah berhasil dicapai.

- 2) Kedua, implementasi kebijakan dilihat sebagai suatu studi atau sebagai suatu bidang kajian (*field of studi*). Implementasi sebagai studi, memiliki berbagai elemen penting, yaitu : *subject matter (ontologi)*, cara memahami obyek yang dipelajari (*epistimologi*), dan rekomendasi tindakan yang diperlukan (*aksiologi*). Secara kronologis, tahapan-tahapan ilmiah implementasi sebagai suatu studi tersebut adalah : a) Menemukan masalah atau fenomena implementasi yang menarik untuk dikaji; b) Merumuskan pertanyaan penelitian (*research quetion*) yang hendak diteliti; c) Merumuskan landasan teoritis, konsep, dan variabel-variabel penelitian; d) Menetapkan metodologi yang hendak dipakai untuk mengumpulkan data; e) Mengolah dan menganalisis data; f) Rekomendasi kebijakan.
- c. *Corporate Social Responsibility*.

Pada awalnya Tanggung Jawab Sosial Perusahaan ataupun *Corporate Social Responsibility (CSR)* berangkat melalui kondisi penolakan aktivitas lingkungan dan masyarakat atas dampak yang ditimbulkan dari kegiatan produksi suatu perusahaan. Dampak kegiatan produksi berkembang tidak hanya pada sisi lingkungan namun hingga ranah sosial. CSR pada awalnya sebagai salah satu

bentuk kerelaan (*voluntary*) perusahaan dalam mengurangi dampak negatif atas kegiatan (operasi) yang perusahaan jalankan. Dalam perkembangannya terjadi penolakan kepentingan sosial maupun lingkungan terhadap kegiatan produksi yang seringkali lebih banyak menimbulkan implikasi negatif, karena kegiatan kerelaan perusahaan belum mampu meminimalisir implikasi negatif tersebut. Selanjutnya, Pemerintah mulai melakukan intervensi khususnya melalui peraturan mengenai lingkungan.<sup>30</sup>

Keberadaan perundangan-undangan mengubah posisi CSR dari kedermawanan menjadi *mandatory* (wajib) atau semi mandatory, pemberian sanksi menjadi wajibnya CSR bagi perusahaan, yang telah diatur dalam pasal 74 ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yaitu Perseroan yang tidak melakukan kewajiban dikenai sanksi.<sup>31</sup> Dalam pasal 1 angka 3 disebutkan, Tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah : “ Komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.” Esensi tanggung jawab sosial dalam rumusan ini merupakan komitmen perusahaan, artinya bahwa perusahaan berjanji untuk

---

<sup>30</sup>Umi Karomah Yaumidin et. al, 2014, *Model Sinergi Kemitraan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*, PT. Gading Inti Prima, Jakarta, h. 79.

<sup>31</sup>Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

berpartisipasi dalam ekonomi berkelanjutan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan lingkungan.<sup>32</sup>

Belum ada standar baku dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, beragamnya persepsi perusahaan terhadap CSR membuat corak pelaksanaan CSR antar perusahaan menjadi sangat beragam, tergantung sejauhmana pemahaman perusahaan terhadap praktek CSR dan seberapa besar kepentingan perusahaan bisa terakomodasi di dalamnya. Meski banyak terjadi perdebatan mengenai keuntungan yang diperoleh perusahaan dari pelaksanaan CSR, beberapa studi melaporkan bahwa CSR membawa manfaat baik langsung maupun tidak langsung pada perusahaan, antara lain mempengaruhi secara positif pada penerimaan konsumen, berpengaruh positif pada kualitas layanan perusahaan, berpengaruh pada harga saham, keuntungana dan peningkatan aset, juga berpengaruh pada peningkatan kinerja keuangan.<sup>33</sup>Selain itu CSR juga memberi manfaat bagi masyarakat sekitarnya.

Dari beberapa manfaat yang diperoleh perusahaan, kenyataan bahwa tidak ada organisasi beroperasi dalam isolasi, tetapi selalu ada interaksi dengan karyawan, pelanggan, pemasok dan stakeholder. Menurut Florina bahwa CSR adalah penting, karena mempengaruhi semua aspek operasi perusahaan. Semakin konsumen ingin membeli produk dari perusahaan yang mereka percaya, maka :

---

<sup>32</sup>Salim HS, et al, 2016, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Desertasi dan Tesis*, Buku Ketiga, Cetakan I, Rajagrafindo Persada, Jakarta, h. 106.

<sup>33</sup>Umi Karomah Yaumidin, et al, op. Cit., h. 25.

a) pemasok semakin berminat untuk membentuk kemitraan bisnis dengan perusahaan-perusahaan mereka; b) karyawan ingin bekerja untuk perusahaan yang mereka hormati; c) dana investasi yang besar ingin mendukung perusahaan-perusahaan yang mereka anggap bertanggung jawab secara sosial; d) organisasi nirlaba dan LSM ingin bekerja sama dengan perusahaan untuk mencari solusi praktis untuk tujuan bersama.<sup>34</sup>

Karena hal-hal tersebut diatas, Heimann, menyebutkan beberapa alasan mengapa CSR perlu dilaksanakan antara lain : a) Merupakan hal etis yang dilakukan; b) Meningkatkan citra perusahaan; c) Hal ini diperlukan dalam rangka untuk menghindari peraturan yang berlebihan ; d) jenis kegiatan dari tanggung jawab sosial dapat juga menguntungkan ; e) lingkungan sosial yang lebih baik akan bermanfaat bagi perusahaan; f) Dapat menarik minat para investor; g) Dapat meningkatkan motivasi karyawan; h) Dapat membantu untuk memperbaiki masalah sosial yang disebabkan oleh bisnis.<sup>35</sup>

Karena tujuan CSR bukan hanya pembangunan komunitas semata, tetapi pembangunan komunitas bisa terus eksis berada dalam masyarakat sebagai upaya untuk keseimbangan lingkungan dan alam. Asih, menyatakan bahwa, dalam menjalankan tanggungjawab sosialnya, perusahaan memfokuskan perhatiannya kepada tiga hal

---

<sup>34</sup>Totok Mardikanto, 2014, *Corporate Social Responsibility Tanggung Jawab Sosial Korporasi*, Alfabeta, Bandung, h. 128.

<sup>35</sup>Ibid, h. 129.

yaitu keuntungan (*profit*), masyarakat (*people*), dan lingkungan (*planet*). Perusahaan harus memiliki tingkat *profitabilitas* yang memadai sebab laba merupakan fondasi bagi perusahaan untuk dapat berkembang dan mempertahankan eksistensinya. Dengan perolehan laba yang memadai, perusahaan dapat membagi deviden kepada pemegang saham, memberi imbalan yang layak kepada karyawan, mengalokasikan sebagian laba yang diperoleh untuk pertumbuhan dan pengembangan usaha di masa depan, membayar pajak kepada pemerintah, dan memberikan banyak dampak yang diharapkan kepada masyarakat. Dengan memperhatikan masyarakat, perusahaan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat.<sup>36</sup>

Lebih lanjut, Clark, menyimpulkan bahwa hubungan masyarakat dengan komunikasi yang efektif dan manajemen hubungan dalam penerapan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) akan diperoleh banyak manfaat bagi komunitas, dalam bentuk : a) peluang penciptaan lapangan kerja, pengalaman kerja, dan pelatihan; b) pendanaan investasi komunitas; c) keahlian komersial; d) kompetensi teknis dan personal individual pekerja yang terlibat; e) representasi bisnis sebagai promosi bagi prakarsa-prakarsa komunitas.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup>Ibid, h. 133.

<sup>37</sup>Ibid, h. 134.

Di pihak lain, Dazahro menyatakan bahwa program CSR merupakan investasi bagi perusahaan demi pertumbuhan dan keberlanjutan (*sustainability*) perusahaan dan bukan lagi dilihat sebagai sarana biaya (*cost centre*) melainkan sebagai sarana meraih keuntungan (*profit centre*). Program CSR merupakan komitmen perusahaan untuk mendukung terciptanya pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*).<sup>38</sup>

Sedangkan PT. Coca Cola Foundation Indonesia adalah organisasi nirlaba yang didirikan pada bulan Agustus 2000 oleh PT. Coca Cola Indonesia dan PT. Coca Cola Botling Indonesia untuk meningkatkan pendidikan dan kualitas sumber daya masyarakat Indonesia, kesejahteraan sosial dan pengembangan masyarakat.

d. Kualitas Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Goeth dan Davis dalam buku mengukur kualitas pelayanan oleh Algifari mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen, Kolter.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup>Ibid, h. 134.

<sup>39</sup>Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2016, hlm 120.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, Wyckof dalam Tjiptono,. Parasuraman menyatakan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang diterima konsumen (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen (*expected service*), maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk oleh konsumen Tjiptono.<sup>40</sup>

Menurut Kotler dan Keller, Kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui cara <sup>41</sup>) : a) Sistem Keluhan dan Saran. Perusahaan atau Penyelenggara pelayanan menyediakan formulir yang akan diisi oleh pelanggan atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan pelanggan memuaskan dan tidak memuaskan. Atau bisa dilakukan dengan menggunakan kotak saran atau telpon untuk pengaduan; b) Survei Kepuasan Pelanggan. Keluhan dan saran yang disampaikan tidak bisa digunakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan yang

---

<sup>40</sup>Ibid, h. 121

<sup>41</sup>Ibid h.122 -123.

diharapkan oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan. Untuk tujuan mengukur kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan atau pengguna pelayanan. Pelanggan yang terpilih sebagai responden (sampel) diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang dimensi pelayanan; c) Pelanggan Bayangan (*Ghost Shopping*) adalah orang-orang yang digunakan dalam sampel penelitian, dimana seolah-olah menjadi pengguna pelayanan, kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dan mana yang tidak; d) Analisis pelanggan yang beralih, perusahaan mencari informasi kepada pelanggan yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaan pesaing.

e. Perpustakaan .

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah , pada Bab IV Urusan Pemerintahan, Perpustakaan diatur dalam pasal 12 ayat (2) point q urusan pemerintahan konkuren yang menjadi urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, h. 8-10

Dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak, dan / atau karya rekam, secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.<sup>43</sup>

Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.<sup>44</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pada Bab VI, Pembentukan, Penyelenggaraan serta Pengelolaan dan Pengembangan Perpustakaan, Bagian Kedua Penyelenggaraan Perpustakaan pada pasal 16 disebutkan penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan kepemilikan terdiri atas<sup>45</sup> :

- 1) Perpustakaan Pemerintah.
- 2) Perpustakaan Provinsi.
- 3) Perpustakaan Kabupaten / Kota.
- 4) Perpustakaan Kecamatan.

---

<sup>43</sup>Konsideran Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

<sup>44</sup>Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

<sup>45</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

- 5) Perpustakaan Desa.
- 6) Perpustakaan Masyarakat.
- 7) Perpustakaan Keluarga.
- 8) Perpustakaan Pribadi.

Sedangkan perpustakaan berdasarkan jenis terdiri atas :

- 1) Perpustakaan Nasional.
- 2) Perpustakaan Umum.
- 3) Perpustakaan Sekolah / Madrasah.
- 4) Perpustakaan Perguruan Tinggi.
- 5) Perpustakaan Khusus.

Setiap penyelenggara perpustakaan wajib berpedoman pada standar nasional perpustakaan, yang terdiri atas :

- 1) Standar Koleksi Perpustakaan.
- 2) Standar Sarana dan Prasarana Perpustakaan.
- 3) Standar Pelayanan Perpustakaan.
- 4) Standar Tenaga Perpustakaan.
- 5) Standar Penyelenggaraan Perpustakaan.
- 6) Standar Pengelolaan Perpustakaan.

Ketentuan lebih lanjut tentang Standar Nasional Perpustakaan diatur dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017.

## 2. Kerangka Teori

### a. Teori Kesejahteraan Negara (Welfare State).

Pengertian Welfare State atau negara kesejahteraan, adalah negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat. Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyatnya harus didasarkan pada lima pilar kenegaraan, yaitu : Demokrasi (*Democracy*), Penegakan Hukum (*Rule of Law*), perlindungan Hak Asasi Manusia, Keadilan Sosial (*Social Justice*) dan anti diskriminasi . Tokoh Welfare State adalah JM. Keynes dan pencetus teori Welfare State, adalah Prof. Mr. R. Kranenburg, menyatakan bahwa negara harus secara aktif mengupayakan kesejahteraan, bertindak adil yang dapat dirasakan seluruh masyarakat secara merata dan seimbang, bukan mensejahterakan golongan tertentu tapi seluruh rakyat. Pengertian Kesejahteraan menurut para ahli (merujuk Spicker, Midgley, Tracy, Livermore, Thompson sedikitnya mengandung empat makna <sup>46</sup>:

#### 1) Sebagai kondisi sejahtera (*well-being*).

Pengertian ini biasanya menunjuk pada istilah kesejahteraan sosial (*social welfare*) sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non material. Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan

---

<sup>46</sup><http://insanakademis.blogspot.com> tanggal 3 oktober 2011.

pendapatan dapat dipenuhi; serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya.

2) Sebagai Pelayanan Sosial.

Di Inggris, australia dan Selandia Baru, pelayanan sosial mencakup lima bentuk antara lain jaminan sosial (*social security*), pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan dan pelayanan sosial personal (*personal social services*).

3) Sebagai Tunjangan Sosial.

Di Amerika Serikat tunjangan sosial, diberikan kepada orang miskin, karena sebagian besar penerimaa welfare adalah orang-orang miskin, cacat, penganggur, keadaan ini kemudian menimbulkan konotasi negatif pada istilah kesejahteraan, seperti kemiskinan, kemalasan, ketergantungan.

4) Sebagai Proses atau usaha terencana.

Yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan (pengertian pertama) melalui pemberian pelayanan sosial (pengertian kedua) dan tunjangan sosial (pengertian ketiga).

Pengertian kesejahteraan negara tidak dapat dilepaskan dari empat definisi kesejahteraan tersebut diatas. Secara substansial, kesejahteraan negara mencakup pengertian kesejahteraan Sebagai

kondisi sejahtera, Sebagai Pelayanan Sosial dan Sebagai Proses atau usaha terencana. Secara garis besar, kesejahteraan negara menunjuk pada sebuah model ideal pembangunan yang difokuskan pada peningkatan kesejahteraan melalui pemberian peran yang lebih penting kepada negara dalam memberikan pelayanan sosial secara universal dan komprehensif kepada warganya. Di Inggris, konsep *welfare state* dipahami sebagai alternatif terhadap *the Poor Law* yang kerap menimbulkan stigma karena hanya ditujukan untuk memberi bantuan bagi orang-orang miskin. Sistem dalam *The Poor Law*, kesejahteraan negara difokuskan pada penyelenggaraan sistem perlindungan sosial yang melembaga bagi setiap orang sebagai cerminan dari adanya hak kewarganegaraan (*right of citizenship*) di satu pihak dan kewajiban negara (*state obligation*), di pihak lain. Kesejahteraan negara ditujukan untuk menyediakan pelayanan-pelayanan sosial bagi seluruh penduduk, orang tua dan anak-anak, pria dan wanita, kaya dan miskin, sebaik dan sedapat mungkin. Ia berupaya untuk mengintegrasikan sistem sumber dan menyelenggarakan jaringan pelayanan yang dapat memelihara dan meningkatkan kesejahteraan (*well-being*) warga negara secara adil dan berkelanjutan.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup><http://insanakademis.blogspot.com> tanggal 3 oktober 2011.

b. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Moenir, Kurniawan 2005, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Sinambela Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>48</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>49</sup>

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup>Sinambela. Et al, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, h. 128.

<sup>49</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>50</sup>Algifari, 2016, *Mengukur Kualitas Layanan*, cetakan I, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, h. 2.

Manurut Pasuraman, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.<sup>51</sup>

Pasuraman menjabarkan kualitas layanan kedalam 10 (sepuluh) dimensi pelayanan, yaitu<sup>52</sup> :

- 1) Ketersediaan fasilitas fisik (*tangibel*) untuk pelayanan.
- 2) Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*).
- 3) Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*).
- 4) Ketrampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*).

---

<sup>51</sup>Ibid,h. 2-3.

<sup>52</sup>Ibid, h. 3-4.

- 5) Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*).
- 6) Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*).
- 7) Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*).
- 8) Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*).
- 9) Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*).
- 10) Usaha petugas dalam memahami kebutuhan konsumen (*Understanding the Customer*).

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya yang berjudul *Marketing Management*, kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara-cara sebagai berikut : a) Sistem keluhan dan saran; b) Survei Kepuasan konsumen; c) Konsumen Bayangan (*Ghost Shopping*); d) Analisis konsumen yang Beralih.<sup>53</sup>

Metode service quality (SERVQUAL) membagi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al. yaitu<sup>54</sup>:

- 1) *Tangibel* yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

---

<sup>53</sup>Ibid, h. 4-5.

<sup>54</sup>Ibid, h. 5-6.

- 2) *Reliability* meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
- 3) *Responsiveness* meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* , yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dimensi assurance memiliki empat subdimensi, yaitu *competence, credibility, courtesy* dan *security*.
- 5) *Emphaty*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi *emphaty* memiliki tiga subdimensi , yaitu *access, communication, dan understanding customer*.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meliputi <sup>55</sup>:

---

<sup>55</sup>Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, tentang ***Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik***.

- 1) Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan , baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanana termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dan setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya / Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 8) Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan , adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana.Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagaai alat dalam mecapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

c. Teori untuk menganalisis *Corporate Social Responsibility*

Dalam berbagai literatur asing, teori-teori yang menganalisis tentang *Corporate Social Responsibility* cukup banyak, namun dalam buku Penerapan Teori Hukum pada penelitian Disertasi dan tesis buku ketiga karangan Prof. Dr. H. Salim HS., SH., MS. Dan Erlies Septiana Nurbani, SH., LLM. Ada beberapa teori CSR antara lain <sup>56</sup>):*Stakeholder Theory*, merupakan teori yang memokuskan kajiannya pada pemangku kepentingan. Teori ini terdiri dari dua suku kata : teori dan stakeholder. *Stakeholder theory* dikembangkan oleh Freeman's dan Carroll. Freeman`s mengartikan *stakeholder* adalah pemangku kepentingan sebuah kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi. Pemangku kepentingan merupakan orang-orang yang

---

<sup>56</sup>Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2016,***Penerapan Teori Hukum pada penelitian Disertasi dan Tesis***, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

dapat mempengaruhi organisasi, seperti : karyawan, konsumen, masyarakat ataupun lingkungan, Ada dua asumsi yang digunakan oleh Freeman`s, yang meliputi : tujuan perusahaan, tanggung jawab dari manajemen terhadap para pemangku kepentingan. Ada dua asumsi yang digunakan oleh Freeman`s yang meliputi : a) Tujuan Perusahaan; b)Tanggung Jawab dari manajemen terhadap pemangku kepentingan. Tujuan perusahaan harus dirumuskan oleh manajer secara bersama-sama dengan stakeholders tentang nilai yang mereka ciptakan dan kepentingan pemangku kepentingan. Dengan adanya perumusan bersama tersebut akan mendorong kemaajuan perusahaan dan memungkinkan untuk menghasilkan kinerja yang luar biasa. Asumsi kedua yang digunakaan Freeman`s dalam mengkaji teori stakeholder, yaitu tanggung jawab dari manajemen terhadap para pemangku kepentingan. Hal ini mendorong manajer untuk :

- 1) Mengartikulasikan bagaimana mereka ingin melakukan usaha;
- 2) Jenis hubungan yang diinginkan dan dibutuhkan untuk dibuat dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan mereka;
- 3) Realitas ekonomi harus menggarisbawahi keadaan fundamental yang disarankan oleh stakeholder;
- 4) Nilai ekonomis diciptakan oleh mereka yang secara sukarela datang bersama-sama dan bekerja sama untuk meningkatkan keadaan hidup setiap orang;

5) Manajer harus : a) mengembangkan hubungan; b) menginspirasi para pemangku kepentingan mereka; c) menciptakan komunitas di mana semua orang berusaha untuk memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya. Jika teori ini disinergikan dengan konsep Triple Bottom Line yang dicetuskan oleh John Elkington yaitu tiga faktor utama operasi dalam kaitannya dengan lingkungan dan manusia (*People, Profit dan Planet*), program tanggung jawab sosial penting untuk diterapkan oleh perusahaan karena keuntungan perusahaan tergantung pada lingkungan dan masyarakat. Perusahaan tidak bisa begitu saja menggabaikan program *stakeholders* (konsumen, pekerja, masyarakat, pemerintah dan mitra bisnis) dengan hanya mengejar profit semata, Jika perusahaan mengabaikan keseimbangan *Triple Bottom Line* maka akan terjadi gangguan pada manusia dan lingkungan sekitar perusahaan yang dapat menimbulkan reaksi seperti demo masyarakat sekitar atau kerusakan lingkungan sekitar akibat aktifitas perusahaan. Jadi ada atau tidak adanya sebuah peraturan yang mewajibkan sebuah perusahaan menjalankan program tanggung jawab sosial atau tidak, sebenarnya tidak akan terlalu membawa perubahan karena jika perusahaan tidak menjaga keseimbangan antara *people, profit* dan *planet* maka

cepat atau lambat pasti akan timbul reaksi dari pihak yang dirugikan oleh perusahaan tersebut.

## F. METODE PENELITIAN

Objek penelitian dilakukan di PT. Coca Cola Foundation Indonesia dan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang, untuk memperoleh data peneliti melakukan penyebaran kuesioner ke responden targetnya adalah karyawan Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Batang dan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang yang secara tidak langsung merasakan program Perpuseru *Corporate Social Responsibility* PT. Coca Cola Foundation Indonesia.

### 1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini dengan pendekatan yuridis sosiologis yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau kondisi lapangan dengan maksud untuk menentukan fakta selanjutnya diidentifikasi untuk menyelesaikan masalah. Yaitu meneliti bagaimana implementasi *Corporate Social Responsibility* PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap kualitas layanan di Kabupaten Batang dengan studi langsung di lapangan terhadap kualitas layanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Batang. Yang secara yuridis kualitas layanan dikaitkan

dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<sup>57</sup>

## 2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasikan obyek yang diteliti sesuai apa adanya yaitu bagaimana implementasi *Corporate Social Responsibility* yang dilaksanakan PT. Coca Cola Foundation Indonesia terhadap kualitas layanan di Kabupaten Batang dengan studi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang , secara riil bagaimana implementasi CSR PT. Coca Cola Foundation Indonesia Program Perpuseru dalam pengembangan Perpustakaan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi kemudian dianalisis dengan teori yang diperoleh dari studi kepustakaan.

## 3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi . Sumber data : 1) Masyarakat Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang; 2) Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Batang dan Karyawan PT. Coca Cola Foundation Indonesia.

---

<sup>57</sup>J. Supranto, 2003, *Metode Penelitian Hukum dan statistik*, Cetakan I, PT. Rineka Cipta, Jakarta, h. 3.

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh lewat pihak lain, dan tidak langsung didapatkan oleh peneliti dari subjek penelitian, berupa :
  - 1) Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan.
  - 2) Bahan hukum sekunder, berupa pendapat hukum / doktrin / teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian.
  - 3) Bahan Hukum tersier, berupa kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, kamus bahas Inggris, insiklopedi.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

- a. Data Primer dikumpulkan dengan wawancara melalui :
  - 1) Observasi adalah aktivitas terhadap suatu obyek penelitian untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan.
  - 2) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi-informasi dengan melakukan tanya jawab secara langsung untuk mendapatkan data yang dibutuhkan terhadap karyawan PT Coca Cola Foundation Indonesia dan Pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Batang.
  - 3) Penyebaran kuesioner, dilakukan dengan Non Probabilitas Sampling /Accidental Sampling cukup memberikan kuesioner kepada para pengunjung perpustakaan pada waktu kita melakukan penyebaran kuesioner, pada bulan Januari 2018.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada yaitu data perpustakaan umum daerah Kabupaten Batang tahun 2016 –

2017 juga data yang diperoleh melalui study pustaka, untuk mengetahui teori-teori yang mendukung yang berasal dari buku-buku, media, literatur ataupun *website*.

#### 5. Metode Analisis Data.

Metode Analisis Data menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan cara mengumpulkan data di lapangan kemudian ditelaah, disintesis kemudian diinterpretasikan menjadi suatu kesimpulan . Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari fakta empiris atau fakta di lapangan. Dengan cara terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan.

### G. SISTEMATIKA PENELITIAN

Agar dalam penelitian ini terarah dan mudah dipahami maka dalam penulisannya disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, dalam Bab ini diuraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual dan Kerangka Teori, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, dalam tinjauan pustaka ini diuraikan tentang Negara Kesejahteraan (*Welfare State*), Pelayanan Publik secara umum, Tinjauan Umum tentang *Corporate Social Responsibility*, *Corporate Responsibility* menurut Pandangan Islam.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan pembahasan yang berisi Implementasi CSR Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia dalam pengembangan perpustakaan Umum, dan dampaknya terhadap masyarakat Kabupaten Batang, Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang setelah adanya CSR Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia, Kelemahan CSR Program Perpuseru PT. Coca Cola Foundation Indonesia dalam pengembangan Perpustakaan Umum dan Solusinya.

BAB IV Penutup, pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan penelitian dan saran-saran.