

Corporate Social Responsibility sebagai Implementasi Prinsip Tata Kelola Perusahaan Baik pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 Cabang Padangsidimpuan

Corporate Social Responsibility as an Implementation of Good Corporate Governance Principles in Joint Life Insurance Bumiputra 1912 Padangsidimpuan Branch

Linni Suraya Lubis, Usman Siregar & Rosmaini

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah tanggung jawab sosial perusahaan terhadap para pemangku kepentingan (stakeholders). *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan kerangka kerja yang mengatur hubungan di antara berbagai pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu perusahaan. Salah satu prinsip dalam *Good Corporate Governance* adalah prinsip tanggung jawab, yang melahirkan konsep *Corporate Social Responsibility (CSR)* sebagai bentuk nyata tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan judul "*Corporate Social Responsibility* Sebagai Implementasi Prinsip *Good Corporate Governance* pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padangsidimpuan." Peneliti bertujuan untuk menilai apakah *Corporate Social Responsibility* sebagai implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dapat memberikan kepuasan kepada nasabah asuransi. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan pengumpulan data primer dan sekunder. Data disusun, diinterpretasikan, dan dianalisis untuk mengevaluasi *Corporate Social Responsibility* sebagai bentuk penerapan prinsip *Good Corporate Governance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Corporate Social Responsibility* merupakan salah satu wujud dari penerapan prinsip *Good Corporate Governance* dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah asuransi.

Kata Kunci: Corporate Social Responsibility; Good Corporate Governance; Prinsip Implementasi

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) is a company's social responsibility towards its stakeholders. *Good Corporate Governance (GCG)* is a framework that regulates the relationships among various parties with interests in a company. One of the principles in *Good Corporate Governance* is the principle of responsibility, which generates the concept of *Corporate Social Responsibility (CSR)* as a manifestation of a company's responsibility to society and the environment. This research is a case study titled "*Corporate Social Responsibility as an Implementation of Good Corporate Governance Principles in Bumiputera 1912 Life Insurance Branch of Padangsidimpuan.*" The aim is to assess whether *Corporate Social Responsibility*, as an implementation of *Good Corporate Governance* principles, can provide satisfaction to insurance customers. The research method uses descriptive analysis, collecting both primary and secondary data. Data is organized, interpreted, and analyzed to evaluate *Corporate Social Responsibility* as a form of implementing *Good Corporate Governance* principles. The research results demonstrate that *Corporate Social Responsibility* is one of the manifestations of the implementation of *Good Corporate Governance* principles and can provide satisfaction to insurance customers.

Keywords: Corporate Social Responsibility; Good Corporate Governance; Implementation Principles.

How to Cite: Lubis, L.S. Siregar, U. & Rosmaini (2023). *Corporate Social Responsibility* sebagai Implementasi Prinsip Tata Kelola Perusahaan Baik pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 Cabang Padangsidimpuan. *Economics, Business and Management Science Journal*, 3(2) 2023: 95-102



PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah konsep yang menempatkan tanggung jawab moral pada perusahaan untuk bertindak secara etis, mematuhi hukum, dan menjunjung tinggi integritas dalam seluruh aspek bisnisnya. Ini juga mencakup tanggung jawab perusahaan untuk memastikan bahwa operasinya berkelanjutan secara ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dalam era bisnis yang sering didorong oleh keuntungan semata, CSR muncul sebagai respons terhadap ketidakseimbangan tersebut. Beberapa bahkan menganggapnya sebagai pergeseran paradigma yang menggeser fokus dari pencarian laba semata menjadi tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan (Sari et al., 2020).

Pentingnya CSR terletak pada kemampuannya untuk memperkuat hubungan perusahaan dengan berbagai pihak yang memiliki kepentingan, baik itu di tingkat lokal, nasional, maupun global. Perusahaan yang menjalankan CSR secara efektif dapat membangun citra positif dan mendapatkan dukungan dari para stakeholders, termasuk komunitas di sekitarnya. Namun, tantangan dalam mengukur kesuksesan CSR terletak pada sifatnya yang abstrak dan sulit diukur. Ini memerlukan pendekatan yang komprehensif, konsep yang matang, dan penggunaan alat pengukuran seperti pendekatan "triple bottom line" atau pelaporan berkelanjutan untuk mengubah hasil CSR menjadi data kuantitatif yang dapat diukur dan dibandingkan (Lindgreen & Swaen, 2010; Windsor, 2001).

Dalam keseluruhan, CSR bukanlah beban yang mengganggu fokus perusahaan pada profitabilitas semata, tetapi merupakan bagian integral dalam membangun bisnis yang berkelanjutan dan berintegritas. Ini memungkinkan perusahaan untuk menjaga hubungan yang kuat dengan berbagai pihak yang berkepentingan sambil tetap memaksimalkan nilai bagi pemegang saham. Sebagai respons terhadap tantangan sosial dan lingkungan yang semakin mendesak, CSR adalah konsep yang relevan dan penting dalam dunia bisnis modern.

Tata kelola perusahaan, sering disebut sebagai *Good Corporate Governance* (GCG), merupakan konsep yang mungkin masih terdengar asing bagi sebagian orang, terutama yang bukan dari kalangan bisnis. Terkadang istilah ini diartikan sebagai "tata pamong," yang berasal dari bahasa Melayu. Namun, dalam lingkungan bisnis, GCG merujuk pada tata kelola perusahaan, meskipun definisinya mungkin masih agak kabur dalam terminologi manajemen. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menemukan istilah yang lebih tepat dalam bahasa Indonesia yang mencerminkan konsep ini secara akurat (Rusydi et al., 2020; Syofyan & Putra, 2020).

Secara umum, GCG dapat didefinisikan sebagai pola hubungan, sistem, dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan, seperti Dewan Direksi, Dewan Komisaris, dan Rapat Umum Pemegang Saham, untuk memberikan nilai tambah kepada pemegang saham dalam jangka panjang. Dalam proses ini, GCG juga memperhatikan kepentingan stakeholder lainnya, selalu berpedoman pada peraturan perundangan dan norma yang berlaku. Dengan kata lain, GCG menciptakan kerangka kerja yang memastikan perusahaan beroperasi secara etis, transparan, dan akuntabel (Kusmiarti, 2020; Njatrijani et al., 2019).

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah salah satu perusahaan asuransi jiwa yang memiliki karakteristik unik sebagai perusahaan mutual. Artinya, perusahaan ini dimiliki oleh pemegang polis Indonesia dan dioperasikan untuk kepentingan mereka. Bumiputera 1912 berlandaskan pada tiga pilar utama: mutualisme, idealisme, dan profesionalisme. Perusahaan ini sangat menghargai hubungan personal antara nasabah dan penasehat keuangan mereka, dan berkomitmen untuk menyediakan solusi asuransi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan mudah dan efisien (Herliani, 2012; Kusmiarti, 2020).

Dengan pendekatan yang berfokus pada pemegang polis, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 memahami pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi dan menjaga hubungan yang kuat dengan nasabah. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan nilai tambah bagi pemegang polisnya dan menjaga prinsip-prinsip GCG dalam semua aspek operasionalnya. Sebagai perusahaan asuransi yang berbasis mutual, Bumiputera 1912 adalah contoh nyata bagaimana GCG dapat diimplementasikan dalam konteks bisnis yang berfokus pada pemangku kepentingan.



Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 memiliki fondasi budaya yang telah terbentuk dan menjadi dasar operasional perusahaannya. Budaya ini terfokus pada dua prinsip utama: kepuasan pelanggan dan kepatuhan terhadap proses kerja yang benar. Konsep ini membentuk landasan moral perusahaan yang kuat, di mana hak-hak pelanggan diutamakan dan dianggap sebagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Sebagai contoh, ketika seorang tertanggung dalam polis asuransi mengalami penyakit serius atau terlibat dalam kecelakaan fatal yang mengakibatkan kematian, perusahaan asuransi akan membayarkan klaim sesuai dengan ketentuan perjanjian. Tindakan ini mencerminkan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) terhadap pelanggan sebagai wujud dari komitmen perusahaan untuk meningkatkan kualitas hidup bersama pemangku kepentingan terkait (Daniri, 2008; Purnasiwi & SUDARNO, 2011).

Melalui pendekatan CSR, perusahaan membuktikan keterlibatannya dalam membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bagi pelanggan dan berbagai pihak yang terkait. Selain itu, hal ini juga berdampak positif pada citra perusahaan di mata masyarakat dan pelanggan. Citra perusahaan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pemegang polis terhadap manajemen perusahaan. Prinsip-prinsip CSR yang dijalankan oleh perusahaan tidak hanya menjadikan perusahaan sebagai entitas yang mencari keuntungan semata, tetapi juga sebagai mitra yang peduli terhadap kepentingan pelanggan dan komunitas.

Selain orientasi pada kepuasan pelanggan, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 juga menjalankan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam setiap aspek operasionalnya. GCG adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menjelaskan peran dan perilaku berbagai elemen dalam perusahaan, termasuk dewan direksi, dewan komisaris, pengelola perusahaan, dan pemegang saham. Penerapan GCG yang konsisten membantu menciptakan tata kelola perusahaan yang transparan, etis, dan berlandaskan pada peraturan perundangan yang berlaku (Giavinny & Ugut, 2022; Kaban et al., 2017).

Dua penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh variabel-variabel tertentu terhadap nilai perusahaan menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian pertama oleh Permanasari pada tahun 2010 mengevaluasi dampak kepemilikan manajemen, kepemilikan institusional, dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap nilai perusahaan. Hasilnya mengindikasikan bahwa variabel CSR memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan, sementara kepemilikan manajemen dan kepemilikan institusional tidak memiliki pengaruh yang signifikan. (Permanasari & KAWEDAR, 2010)

Di sisi lain, penelitian kedua yang dilakukan oleh Susanto pada tahun 2013 mengevaluasi pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Good Corporate Governance* terhadap nilai perusahaan yang terdaftar di bursa efek Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komisaris independen dan kepemilikan manajerial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai perusahaan. Namun, komite audit, corporate social responsibility, dan kepemilikan institusional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai Perusahaan (Mau & Kadarusman, 2022).

Dengan demikian, dua penelitian ini menunjukkan bahwa dampak variabel-variabel seperti CSR, kepemilikan manajemen, kepemilikan institusional, dan *Good Corporate Governance* terhadap nilai perusahaan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan metode penelitian yang digunakan. Diperlukan penelitian lebih lanjut dan analisis yang mendalam untuk memahami peran variabel-variabel tersebut dalam konteks perusahaan dan pasar yang berbeda.

Dalam konteks penelitian yang dilakukan, tujuan penulis adalah untuk mengumpulkan bukti konkret tentang bagaimana *Corporate Social Responsibility* (CSR) menjadi wujud dari penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang sejauh mana perusahaan menjalankan CSR dan bagaimana hal tersebut terkait dengan prinsip-prinsip GCG. Dengan begitu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang praktik perusahaan dalam memadukan tanggung jawab sosial dan tata kelola perusahaan yang baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan untuk mendiskripsikan berbagai fenomena, baik yang bersifat alamiah maupun buatan manusia. Fenomena tersebut dapat berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara satu fenomena dengan yang lainnya (Sukmadinata, 2005). Penelitian deskriptif berusaha untuk menggambarkan dan menginterpretasikan berbagai aspek seperti kondisi, hubungan, pendapat, proses, akibat, atau tren yang sedang berlangsung.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari seluruh nasabah tertanggung di PT Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Padangsidempuan pada tahun 2015.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Penulis memilih seluruh nasabah tertanggung asuransi jiwa individu di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padangsidempuan sebagai sampel.

Untuk memahami istilah dalam penelitian ini:

1. *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah komitmen perusahaan terhadap nasabah tertanggungnya dalam menjalankan bisnis dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan guna menciptakan lingkungan yang baik.
2. *Good Corporate Governance* adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengelola perusahaan, pihak kreditor, pemerintah, karyawan, serta pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang terkait dengan hak dan kewajiban.
3. Tingkat Kepuasan Nasabah tertanggung adalah respons perasaan puas yang muncul sebagai hasil pengalaman dalam mengonsumsi produk atau layanan, atau sebagian dari pengalaman tersebut.

Menurut (Sugiyono, 2017), data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data dalam bentuk kata, skema, dan gambar, sementara data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan.

Sumber data terdiri dari: 1) Data Primer, yang diperoleh dari sumber pertama, seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner oleh individu atau perseorangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah PT Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra Cabang Padangsidempuan; 2) Data Sekunder, yang merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumen, yaitu dengan mengumpulkan data dari dokumen yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padangsidempuan.

Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara, dimana peneliti berkomunikasi langsung dengan responden melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Selain itu, juga dilakukan studi dokumen untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan. Dalam analisis data, digunakan metode analisis data primer dan sekunder. Untuk data primer, metode analisis yang digunakan adalah perhitungan mean score dengan rumus rata-rata. Hasil dari rata-rata dan standar deviasi kemudian digunakan untuk membuat rentang skala yang membagi penilaian responden menjadi beberapa kategori, seperti buruk, kurang baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data primer dan sekunder. Analisis Data primer. Analisis data primer adalah metode yang diogunakan untuk menjawab rumusan masalah digunakan perhitungan mean score. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan rumus rata-rata.

$$\text{Rata - rata} = \frac{\sum X_i F_i}{n}$$

Dimana:



Xi = Nilai Pengukuran ke-i

Fi = Frekuensi Kelas ke-i

N = Banyaknya Pengamatan

Hasil dari rata-rata dan standar deviasi tersebut kemudian dipetakan ke renteng skala yang mempertimbangkan informasi interval berikut:

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} \\ &= \frac{5-1}{28} \\ &= 0,14\end{aligned}$$

Setelah besarnya interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden terhadap setiap unsure diferensiasikannya, informasi rentang skala tersebut adalah sebagai berikut:

1. 1,00 – 1,80 : Buruk
2. 1,81 – 2,60 : Kurang Baik
3. 2,61 – 3,40 : Cukup Baik
4. 3,41 – 4,20 : Baik
5. 4,21 – 5,00 : Sangat Baik

Untuk data sekunder, analisis dilakukan dengan pendekatan akuntansi manajemen yang terkait dengan sistem informasi akuntansi. Selanjutnya, pembahasan akan membandingkan temuan dengan situasi yang terjadi di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Padangsidimpuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Primer

Untuk melakukan evaluasi terhadap data dan informasi yang ada, metode pengujian skor digunakan sebagai langkah awal. Proses ini melibatkan pemberian skor pada setiap data dan informasi yang relevan, yang kemudian hasilnya dijumlahkan secara kumulatif. Total akumulasi ini selanjutnya digunakan untuk menghitung rata-rata persentase dari data dan informasi tersebut. Hasil perhitungan rata-rata persentase ini nantinya akan menjadi dasar untuk mengambil kesimpulan, yang pada gilirannya akan memberikan panduan dalam menyusun saran atau rekomendasi sebagai upaya pemecahan masalah yang ada.

Untuk mengklasifikasikan jawaban dari responden, seperti sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan buruk, langkah pertama adalah menentukan interval yang sesuai. Interval ini dihitung dengan cara mengurangkan nilai tertinggi dengan nilai terendah, dan hasilnya kemudian dibagi dengan jumlah kelas yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagai contoh, jika nilai tertinggi dalam skala penilaian adalah 904, sementara nilai terendahnya adalah 28, dan jumlah kelas yang digunakan adalah 196, maka hasil perhitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} = \frac{904 - 28}{196} = 4,5$$

Dengan menggunakan perhitungan ini, kita dapat menentukan interval yang akan digunakan untuk mengklasifikasikan jawaban responden ke dalam kategori yang sesuai.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata skor variabel yang berhubungan dengan Good Corporate Social Responsibility sebagai bentuk penerapan prinsip Good Corporate Governance pada AJB Bumiputra 1912 Cabang Padangsidimpuan, diperoleh nilai sebesar 4,5. Nilai ini dapat diinterpretasikan sebagai tingkat kepuasan atau pencapaian dalam penerapan CSR sebagai wujud dari penerapan prinsip GCG di AJB Bumiputra 1912 di Padangsidimpuan yang dapat dikategorikan sebagai sangat baik. Hasil ini memberikan indikasi bahwa penerapan CSR telah mencapai standar yang sangat tinggi dalam konteks prinsip-prinsip GCG.

Analisis data skunder

Pendekatan akuntansi manajemen memiliki peran penting dalam menghasilkan informasi yang digunakan oleh pihak manajemen untuk mengambil keputusan yang efektif. Informasi yang dihasilkan melalui pendekatan ini mencakup berbagai aspek operasional perusahaan, yang membantu manajemen dalam memahami kinerja perusahaan, mengidentifikasi potensi perbaikan, dan merencanakan langkah-langkah strategis yang diperlukan.

Salah satu konsep yang semakin penting dalam pendekatan manajemen saat ini adalah Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR). CSR mengacu pada gagasan bahwa organisasi, khususnya perusahaan, memiliki tanggung jawab terhadap berbagai pihak yang berkepentingan, seperti konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas, dan lingkungan. CSR mewakili komitmen perusahaan untuk bertanggung jawab dalam semua aspek operasionalnya, dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap berbagai pemangku kepentingan dan pembangunan berkelanjutan.

Pentingnya CSR dalam konteks manajemen juga dapat diinterpretasikan dalam kerangka *Good Corporate Governance* (GCG). GCG adalah suatu struktur yang mengatur hubungan antara berbagai elemen dalam perusahaan, termasuk dewan komisaris, direksi, pemegang saham, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. GCG juga mencakup sistem pengecekan dan perimbangan kewenangan dalam pengendalian perusahaan, yang bertujuan untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan dan pengelolaan yang salah terhadap aset perusahaan.

Salah satu karakteristik utama dari GCG adalah transparansi dalam menentukan tujuan perusahaan dan mencapainya. Dengan pendekatan yang transparan, perusahaan dapat memberikan visibilitas yang lebih besar terhadap praktik bisnisnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan berbagai pemangku kepentingan. Ini juga menciptakan lingkungan di mana perusahaan dapat lebih efektif dalam memadukan prinsip-prinsip CSR ke dalam strategi bisnisnya.

Secara keseluruhan, pendekatan akuntansi manajemen, CSR, dan *Good Corporate Governance* saling terkait dan dapat memperkuat satu sama lain dalam mencapai tujuan bisnis yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini ke dalam budaya perusahaan, organisasi dapat memainkan peran yang lebih aktif dalam pembangunan berkelanjutan dan menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.

Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam AJB Bumiputera 1912 Padangsidempuan telah membuktikan bahwa fokus pada kepentingan para pemangku kepentingan atau stakeholders, terutama kelompok masyarakat, merupakan langkah yang strategis. Memperoleh pengakuan positif dari masyarakat adalah aset berharga yang berkontribusi pada pemberian lisensi sosial kepada perusahaan. Lisensi sosial ini diperlukan untuk menjaga keberlanjutan profitabilitas bisnis. Oleh karena itu, perusahaan terus mendukung proses dan operasional bisnisnya melalui pelaksanaan beragam inisiatif kemitraan CSR yang dinamis dengan masyarakat. Langkah-langkah ini jelas menunjukkan bahwa CSR merupakan salah satu wujud penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).

Keterlibatan masyarakat, terutama melalui tokoh-tokoh masyarakat, dalam program CSR AJB Bumiputera 1912 sangat penting. Program CSR ini dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga partisipasi tokoh-tokoh masyarakat memiliki peran sentral dalam memastikan keberhasilan program-program ini. Salah satu contohnya adalah kemitraan antara AJB Bumiputera 1912 dan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI). Kemitraan jangka panjang ini, khususnya di sektor pendidikan, telah membantu meningkatkan akses pendidikan dan penelitian di komunitas. Program-program yang diluncurkan, seperti Lomba Kreativitas Ilmiah Guru (LKIG), Pemilihan Peneliti Remaja Indonesia (PPRI) untuk mahasiswa, dan Lomba Karya Ilmiah Remaja (LKIR) untuk siswa tingkat menengah, memberikan manfaat langsung bagi anak-anak pemegang polis dan pemegang polis AJB Bumiputera 1912. Dengan menjalankan program CSR ini, perusahaan dapat membidik segmen yang telah mereka layani dengan baik, sehingga inisiatif ini lebih efisien, terstruktur, dan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

Keseluruhan, pendekatan yang komprehensif terhadap CSR dalam AJB Bumiputera 1912 Padangsidempuan menegaskan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan bukan hanya kewajiban etis, tetapi juga merupakan investasi yang cerdas. Melibatkan masyarakat dan membangun

kemitraan yang berkelanjutan adalah langkah yang relevan dalam mendukung komunitas, meningkatkan citra perusahaan, dan menjaga keuntungan bisnis dalam jangka panjang. Hal ini juga sesuai dengan semangat *Good Corporate Governance* yang bertujuan menciptakan struktur yang seimbang, transparan, dan akuntabel dalam mengelola bisnis.

Kepuasan nasabah adalah salah satu faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan dan keuntungan suatu perusahaan, dan AJB Bumiputera 1912 Padangsidempuan memahami betul pentingnya aspek ini. Nasabah bukan hanya pelanggan biasa, tetapi juga merupakan sumber pendapatan utama bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan ini sangat berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Upaya untuk memastikan kepuasan nasabah tidak hanya sebatas retorika, melainkan telah diterjemahkan dalam tindakan nyata. AJB Bumiputera 1912 telah mengimplementasikan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Ini termasuk pengembangan produk asuransi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah, penyediaan saluran komunikasi yang efisien agar nasabah dapat mengajukan pertanyaan atau keluhan dengan mudah, serta peningkatan dalam manajemen klaim agar proses klaim berjalan lancar dan cepat.

Pentingnya kepuasan nasabah juga tercermin dalam bagaimana AJB Bumiputera 1912 merespons masukan dan umpan balik dari nasabah. Perusahaan ini secara aktif mengumpulkan masukan dari nasabahnya melalui berbagai survei dan mekanisme umpan balik. Data ini kemudian digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses bisnis serta pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, AJB Bumiputera 1912 juga berusaha membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan nasabahnya. Hal ini tidak hanya mencakup hubungan saat transaksi berlangsung, tetapi juga memberikan nasabah rasa keterlibatan dan kepercayaan dalam jangka panjang. Dengan demikian, perusahaan ini berharap dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya dan memastikan bahwa nasabah merasa senang dengan layanan dan produk yang mereka terima.

Secara keseluruhan, AJB Bumiputera 1912 Padangsidempuan telah membuktikan bahwa kepuasan nasabah adalah prioritas utama mereka. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan dan mendengarkan kebutuhan nasabah merupakan bagian integral dari komitmen perusahaan dalam menjaga hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan nasabahnya, serta menjaga keberlanjutan bisnis mereka.

SIMPULAN

Analisis Data Primer: Metode pengujian skor digunakan untuk mengevaluasi data dan informasi; Skor diberikan pada data yang relevan dan dijumlahkan secara kumulatif; Rata-rata persentase hasil skor digunakan sebagai dasar kesimpulan dan rekomendasi. Analisis Data Sekunder: Pendekatan akuntansi manajemen memberikan informasi penting untuk pengambilan keputusan; CSR adalah konsep penting yang mencakup tanggung jawab terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dan pembangunan berkelanjutan; CSR dalam kerangka *Good Corporate Governance* (GCG) menciptakan struktur yang mengatur hubungan dalam perusahaan dan mencakup transparansi dalam menentukan tujuan perusahaan. Implementasi CSR: Fokus pada kepentingan pemangku kepentingan, terutama masyarakat, adalah strategis; Lisensi sosial dari masyarakat penting untuk menjaga keberlanjutan bisnis; Keterlibatan masyarakat, khususnya tokoh masyarakat, dalam program CSR sangat diperlukan, terutama dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kepuasan Nasabah: Nasabah adalah sumber pendapatan utama, sehingga kepuasan nasabah sangat diperhatikan; Upaya perusahaan termasuk pengembangan produk, komunikasi efisien, manajemen klaim yang baik, dan mendengarkan masukan nasabah. Secara keseluruhan, penerapan CSR, GCG, dan perhatian terhadap kepuasan nasabah adalah komponen penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini ke dalam budaya perusahaan, perusahaan telah memainkan peran aktif dalam pembangunan berkelanjutan dan menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.



DAFTAR PUSTAKA

- Daniri, M. A. (2008). Standarisasi tanggung jawab sosial perusahaan. *Indonesia: Kadin Indonesia*, 2(1), 1–36.
- Giavinny, G., & Ugut, G. S. (2022). Pengaruh Kualitas Penerapan Good Corporate Governance dan Risiko Kredit terhadap Profitabilitas Perbankan Asing di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2212–2219. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1036>
- Herliani, R. (2012). Pengaruh Anggaran Biaya terhadap Efisiensi Biaya Operasional pada Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA 1912 Medan. *Jurnal Mediasi*, 4(01).
- Kaban, A., Sihombing, M., & Tarigan, U. (2017). Analisis Prinsip-prinsip Good Corporate Governance pada Perusahaan Pembiayaan Analysis of Principles of Corporate Governance Good Corporate Governance dan Good Corporate Governance merupakan Good Corporate Governance sendiri buk. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 1–16.
- Kusmiarti, P. (2020). Implementasi Etika Bisnis Dan Good Corporate Governance pada Perkebunan Kelapa Sawit PT. Bumitama Gunajaya Agro. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(3), 196–210.
- Lindgreen, A., & Swaen, V. (2010). Corporate social responsibility. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 1–7.
- Mau, M. S. T., & Kadarusman, K. (2022). Kinerja Keuangan Sebagai Pemoderasi Good Corporate Governance, Corporate Social Responsibility dengan Nilai Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 11(1), 1–19.
- Njatrijani, R., Rahmanda, B., & Saputra, R. D. (2019). Hubungan Hukum dan Penerapan Prinsip Good Corporate Governance dalam Perusahaan. *Gema Keadilan*, 6(3), 242–267.
- Permanasari, W. I., & KAWEDAR, W. (2010). *Pengaruh kepemilikan manajemen, kepemilikan institusional, dan Corporate Social Responsibility terhadap nilai perusahaan*. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Purnasiwi, J., & SUDARNO, S. (2011). *Analisis pengaruh Size, Profitabilitas dan Leverage terhadap pengungkapan CSR pada perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. Universitas Diponegoro.
- Rusydi, A. R., Palutturi, S., Noor, N. B., & Pasinringi, S. A. (2020). The implementation of good corporate governance (GCG) at public hospital in Indonesia: A literature review. *Enfermeria Clinica*, 30, 145–148.
- Sari, W. P., Ratnadi, N. M. D., Laxmi, L., Shankar, K., & Wiflihani, W. (2020). Corporate social responsibility (CSR): concept of the responsibility of the corporations. *Journal of Critical Reviews*, 7(1), 241–245.
- Sugiyono. (2017). *Metode Peneitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sukmadinata, S. N. (2005). *Metode penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syofyan, R., & Putra, D. G. (2020). The role of Good Corporate Governance (GCG) implementation in Indonesian company. *4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2019)*, 819–825.
- Windsor, D. (2001). The future of corporate social responsibility. *The International Journal of Organizational Analysis*, 9(3), 225–256.

