



DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Intisari	ix
Abstract	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Metode Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
2.1. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	10
2.2. Strategi Perusahaan	11
2.3. Manajemen Strategi	12
2.4. Definisi Corporate Social Responsibility (CSR)	13
2.5. Bentuk Kegiatan CSR	16
2.6. CSR dan Stakeholder	19
2.7. CSR dan Pelayanan Perusahaan	21



BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
3. 1. Sejarah BTPN	23
3. 2. Segmen Pasar BTPN.....	24
3. 3. Misi, Visi , Nilai dan Strategi BTPN	24
3. 4. Struktur Organisasi	28
3. 5. Trend CSR di Indonesia.....	29
3. 6. CSR di BTPN.....	30
3.6.1. Profil Kegiatan CSR BTPN Bisnis Pensiunan.....	30
3.6.2. Mitra Kerjasama Program CSR	33
3.6.3 Analisa & Formulasi Program CSR.....	35
3.6.4 Implementasi Program CSR	40
3.6.5. Evaluasi dan Pengukuran Program CSR	43
3.6.6. Bentuk Apresiasi Program CSR	49
BAB IV. PEMBAHASAN	51
4.1. CSR Sejalan dengan Misi, Visi, Nilai Perusahaan	51
4.2. CSR BTPN Sebagai Strategi Perusahaan	52
4.3. Bentuk CSR Bank BTPN.....	55
4.4. CSR BTPN Dengan Stakeholder	57
4.5. CSR BTPN Mendukung Peningkatan Pelayanan Ke Nasabah.....	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA	86



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Nilai – nilai Perusahaan	25
Gambar 3.2. Strategi BTPN (Unique Value Propotion)	28
Gambar 3.3. Struktur Organisasi BTPN 2010	30
Gambar 3.4. Analisa Lingkungan Program CSR	39
Gambar 3.5. Alur Implementasi Program CSR	42
Gambar 3.6. Jumlah Penerima Manfaat Program CSR	43
Gambar 3.7. Tabel <i>Customer Satisfaction Index</i>	45
Gambar 3.8. Hasil Baseline Survey 2009	48
Gambar 3.9. Sertifikat PSS Awards 2009/2010	50
Gambar 4.1. Dokumentasi Kegiatan PSS – Pusat Informasi	69
Gambar 4.2. Dokumentasi Kegiatan PSS – Dialog Interaktif	70
Gambar 4.3. Dokumentasi Kegiatan PSS – Layanan Kesehatan	70
Gambar 4.4. Dokumentasi Kegiatan PSS – Berbagi Cerita Sukses	71
Gambar 4.5. Dokumentasi Kegiatan PSS – Pelatihan Peluang Usaha	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Liputan Media 2009.....	76
Lampiran 2. Liputan Media 2010	77
Lampiran 3. Sertifikat Pengukuhan Dukungan	78
Lampiran 4. Form Evaluasi	79
Lampiran 5. Kuesioner Baseline Survey.....	84
Lampiran 6. Daftar Cabang Dengan Program CSR	86