

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PROGRAM CSR KAMPUNG HORTIKULTURA PT.
PUPUK SRIWIDJAJA DI KOTA PALEMBANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



RICHADO MULIA

07021181520035

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2019

SKRIPSI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPOBSIBILITY
(CSR) PT. PUPUK SRIWIDJAJA
DI KOTA PALEMBANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



RICHADO MULIA

07021181520035

JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM
CSR KAMPUNG HORTIKULTURA PT. PUPUK
SRIWIDJAJA DI KOTA PALEMBANG**



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada Tanggal 16 Juli 2019.

Indralaya, 2019

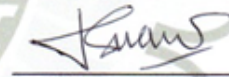
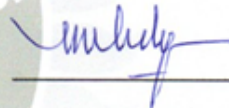
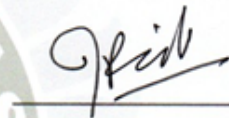
Ketua

1. Dr. Yoyok Hendarso, MA
NIP. 196006251985031005



Anggota

1. Dr. Ridhah Taqwa
NIP. 196612311993031018
2. Dra. Eva Lidya, M.Si
NIP. 195910241985032002
3. Dra. Yusnaini, M.Si
NIP. 196405051993022001



Mengetahui,
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Sosiologi



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Merantaulah agar kamu akan mengetahui budaya luar dan mempelajarinya, namun kamu tidak boleh melupakan siapa kamu sebenarnya atau asal-usul kamu sebelumnya”

(Richardo Mulia)

“Akan tiba waktunya masa terindah selama kamu selalu berusaha untuk meraihnya”

(Richardo Mulia)

Kupersembahkan untaian kata ini kepada:

Orang Tua dan Keluarga

Sahabat

Almamater

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

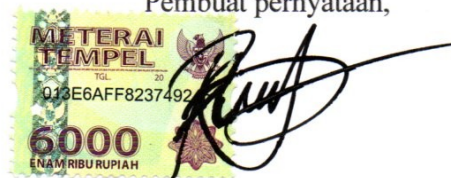
Nama : RICHARDO MULIA
NIM : 07021181520035
Jurusan : SOSIOLOGI
Konsentrasi : PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Judul Skripsi : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PROGRAM CSR KAMPUNG HORTIKULTURA PT.
PUPUK SRIWIDJAJA DI KOTA PALEMBANG.
Alamat : JL. BASUKI RAHMAD, LORONG INDRAS, No. 1594,
RT 23/06, KELURAHAN PAHLAWAN, KECAMATAN
KEMUNING, KOTA PALEMBANG, 30128.
No Hp : 085381296725

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila nanti terbukti bahwa skripsi saya merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Indralaya, Juli 2019

Pembuat pernyataan,



(Richardo Mulia)

NIM. 07021181520035

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat serta inayah-Nya, yang karena-Nya, penulis diberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan laporan penelitian skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang”.

Adapun pengajuan skripsi ini ditujukan sebagai pemenuhan beberapa ketentuan kelulusan pada jenjang perkuliahan Strata I Universitas Sriwijaya. Lewat penyusunan skripsi ini tentunya penulis mengalami beberapa hambatan, tantangan seta kesulitan, namun karena binaan dan dukungan dari semua pihak, akhirnya semua hambatan tersebut dapat teratasi.

Melalui penyusunan skripsi ini tentunya penulis sadar akan banyak ditemukan kekurangan pada laporan ini. Baik itu dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas bahan observasi yang penulis tampilkan.

Dengan sepuh hati, penulis pun sadar bahwa skripsi ini masih penuh dengan kekurangan dan keterbatasan, oleh sebab itu penulis memerlukan saran serta kritik yang membangun yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik.

Selama penulisan skripsi ini penulis menemui kendala. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan doa dan kerja keras serta dukungan dari berbagai pihak yang menyertai penulis. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT Tuhan semesta alam yang tak henti-hentinya memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang menjadi suri tauladan dalam mengarungi kehidupan untuk menggapai Ridha-Nya.
3. Prof. Dr. Ir. Anis Saggaff, MSCH., selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus Rektorat lainnya.
4. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Dr. Yunindyawati, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Safira Soraida, S.Sos, M.Sos selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

7. Dr. Yunindyawati, S.Sos, M.Si selaku pembimbing akademik yang senantiasa memberi masukan dan saran selama proses perkuliahan.
8. Dr. Yoyok Hendarso, MA selaku Pembimbing Skripsi I yang telah dengan sabar mengarahkan, memberi masukan dan menyempurnakan skripsi ini.
9. Dr. Ridhah Taqwa selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan dalam menyempurnakan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Jurusan Sosiologi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama proses perkuliahan.
11. Seluruh Staff Kepegawaian Universitas Sriwijaya, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus kepada Mbak Yuni, Mbak Sisca, Kak Ali, Pak Amir, Ibu Ning, Ibu Maida, dan lainnya yang telah membantu saya dalam mengurus keperluan akademik selama perkuliahan.
12. Ayah saya tercinta yang telah berjuang membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, kerja keras mencari nafkah untuk keluarga, dan mendidik saya agar dapat menjadi anak yang sukses dan menjadi manusia yang berguna.
13. Ibu saya tercinta yang selalu memberikan kasih sayang tak terhingga yang telah membesarkan saya dengan segala kemampuannya dan sebagai penyemangat bagi saya dalam menjalani hidup ini serta mengajarkan banyak pelajaran hidup agar saya menjadi manusia yang baik dan berjalan di jalan yang benar.
14. Keluarga besar saya di Palembang (Nenek Maimunah, Nenek Inah, Paman Bakti, Tante Sri, Iqbal, dan Fahri) yang telah menjaga saya, mengisi waktu luang saya dan banyak memberikan suatu pelajaran berharga selama berada di perantauan ini.
15. Sahabat-sahabat DK Squad (Agung Islanda, Rahmat Akbar, Syech Abdul Kodir Ali Shahab, Iman Joansyah, Joni Riyanto, Ahmad Syariffudin, Ramadhon Kurniawan Chandra, Muhammad Refhans Septianda, Yafie Al-Ayub, Muhammad Dicky Alfayed, Muhammad Faisal, dan Ajeng Apriyana) yang telah menjadi keluarga saya selama di perantauan ini dalam kehidupan saya dan menjadi orang pertama yang membantu saya ketika saya kesulitan dan sakit.
16. Sahabat-sahabat ZOO Squad (Tito Nurcahyo, S.Sos, Robby Pangestu, S.Sos, Siti Handayani, S.Sos, Riski Herdentoro, Relidiansyah, Al-Ihsan, Vivien C Alamanda, S.Sos, Annisa Fitria, Regita Intan, S.Sos, Amelia Apliani, Nia Lavenia, Eka Hargianti, Elvina Luckita, Adelia Rima, Devia Anggraini, dan

- Dwi Tamia) yang telah menjadi keluarga saya selama di perantauan ini selama dalam perkuliahan saya dan membantu saya dalam memberikan masukan dan dukungan serta membantu saya ketika saya sedang kesulitan.
17. Sahabat-Sahabat Kosman (Hariyanto Saputra, Julyo Teguh Purnomo, Tomi Kowira Aquarius, Fadly Saputra, Bayu Alfarizi, Muhammad Ardiansyah, dan Qory Alfisyahr) yang telah menjadi keluarga saya selama di perantauan ini selama dalam perkuliahan saya saling berinteraksi dan bertukar pikiran atau pendapat untuk di masa yang akan datang.
 18. Mantan saya, Fransisca Chandra yang telah membantu mengawasi dan memotivasi saya hingga menjadi laki-laki yang bertanggung jawab dan berperilaku yang lebih baik dari sebelumnya.
 19. Pacar saya, Novi Yanti yang hadir disaat saya mengalami kesulitan dan memberikan semangat dalam perkuliahan saya terutama selama saya menyusun skripsi.

Terakhir, tentunya penulis berharap setiap bantuan yang telah diberikan oleh segenap pihak dapat menjadi ladang kebaikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kemajuan pendidikan terutama dalam bidang sosial.

Indralaya, Juli 2019

Penyusun

(Richardo Mulia)

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi dan kuesioner. Skala yang digunakan dalam kuesioner pada penelitian ini yaitu skala *likert*. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 43 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan konsep pemberdayaan masyarakat dari Najati dkk.,. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat berdasarkan peringkat diketahui terdapat nilai positif 12, nilai netral 8, dan nilai negatif 13. Sedangkan hasil pengolahan data skor kepuasan masyarakat yang dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam kuadran kartesius diketahui terdapat 1 atribut yang masuk kuadran pertama, 17 atribut yang masuk kuadran kedua, 13 atribut yang masuk kuadran ketiga, dan 2 atribut yang masuk kuadran keempat.

Kata Kunci : indeks kepuasan masyarakat, CSR, kampung hortikultura

Indralaya, Juli 2019

Mengetahui/Menyetujui,

Pembimbing I




Dr. Yoyok Hendarso, MA
NIP. 196006251985031005

Pembimbing II



Dr. Ridhah Taqwa
NIP. 196612311993031018

Ketua Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001

SUMMARY

This research aims to know the index of community satisfaction at CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja Program in Palembang City. Descriptive quantitative method was used in this research. Data collection techniques used in this research were doing observation and giving questionnaire. The scale used in this research was likert scale. Total of the respondents in this research were 43 respondents. Importance Performance Analysis (IPA) was data analysis technique used in this research. Community empowerment concept by Najati and friends was used in this research. The result of this research shows that community satisfaction based on rank, it's known that there was 12 positive value, 8 neutral value, and 13 negative value. The result of the processing data scores satisfaction of the society used Importance Performance Analysis in Cartesian Coordinate System, could be known that there was one attribute which enter the first quadrant, there were 17 attributes which enter the second quadrant, there were 13 attributes which enter the third quadrant, and there were 2 attributes which enter the fourth quadrant.

Keywords: *Index of Community Satisfaction, CSR, Hortikultura Village*

Indralaya, July 2019

Approved by,

Advisor I



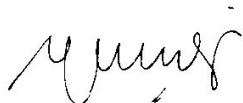
Dr. Yoyok Hendarso, MA
NIP. 196006251985031005

Advisor II



Dr. Ridhah Taqwa
NIP.196612311993031018

*Head of Sociology Department
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University*



Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN.....	x
<i>SUMMARY</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Umum.....	9
1.3.2 Tujuan Khusus.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Definisi Konsep.....	17
2.2.1 Corporate Social Responsibility (CSR).....	17
2.2.2 Pemberdayaan.....	20
2.2.3 Pengembangan Masyarakat.....	24
2.2.4 Pembangunan Berkelanjutan.....	26
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.6 Kepuasan.....	31
2.2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	36
2.3 Bagan kerangka pemikiran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	40
3.1.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	41

3.2	Variabel Penelitian.....	41
3.3	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	42
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
	3.7.1 Uji Validitas.....	48
	3.7.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	50
	3.8.1 Mengedit Data.....	50
	3.8.2 Mengkode data.....	50
	3.8.3 Tabulasi Data.....	50
	3.8.4 Analisis Data.....	50
3.9	Unit Analisis.....	50
3.10	Teknik Analisis Data.....	50
	3.10.1 Importance Performance Analisis (IPA).....	51
3.11	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		57
4.1	Gambaran Umum Wilayah.....	57
	4.1.1 Kondisi Demografi Kelurahan 2 Ilir.....	60
	4.1.2 Keadaan Sosial Ekonomi.....	61
	4.1.3 Sistem Usaha Tani.....	63
	4.1.4 Sarana dan Prasarana.....	63
	4.1.5 Profil Perusahaan dan Pos Pemberdayaan.....	65
	4.1.6 Karakteristik Responden Penerima Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang.....	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		71
5.1	Deskripsi Data.....	71
	5.1.1 Karakteristik Responden.....	71
	5.1.2 Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja.....	72
5.2	Pengujian Persyaratan Analisis.....	98
	5.2.1 Pengeditan Data.....	98
	5.2.2 Uji Validitas.....	99
	5.2.3 Uji Reliabilitas.....	100
5.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	103
	5.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	107
BAB VI PENUTUP.....		120
6.1	Kesimpulan.....	120
6.2	Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....		123
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	43
Tabel 3.2 Skor Tabel Skala Likert Pertanyaan.....	48
Tabel 3.3 Skor Penilaian Tingkat Harapan.....	55
Tabel 3.4 Skor Penilaian Tingkat Kinerja.....	56
Tabel 3.5 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	56
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Palembang.....	57
Tabel 4.2 Luas Wilayah Kelurahan di Kecamatan Ilir Timur II.....	58
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kelurahan 2 Ilir.....	62
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	63
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana Berdasarkan Pendidikan.....	64
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana Berdasarkan Keagamaan.....	64
Tabel 4.8 Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kesehatan.....	64
Tabel 5.1 Frekuensi Responden Penelitian.....	71
Tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Alamat.....	72
Tabel 5.3 Rentang Skor Empirik Dari Dimensi-Dimensi Dalam Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja.....	73
Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Dimensi Kesetaraan Variabel Harapan.....	73
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Dimensi Kesetaraan Variabel Kinerja.....	74
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Dimensi Partisipasi Variabel Harapan.....	78
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Dimensi Partisipasi Variabel Kinerja.....	78
Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Dimensi Kemandirian Variabel Harapan.....	85
Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Dimensi Kemandirian Variabel Kinerja.....	85
Tabel 5.10 Distribusi Jawaban Dimensi Berkelanjutan Variabel Harapan.....	94
Tabel 5.11 Distribusi Jawaban Dimensi Berkelanjutan Variabel Kinerja.....	94

Tabel 5.12 Sebaran Angka Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	99
Tabel 5.13 Case Processing Summary.....	100
Tabel 5.14 Reliability Statistics.....	100
Tabel 5.15 Item-Total Statistics.....	101
Tabel 5.16 Case Processing Summary.....	102
Tabel 5.17 Reliability Statistics.....	102
Tabel 5.18 Item-Total Statistics.....	102
Tabel 5.19 Skor Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peringkat.....	107
Tabel 5.20 Skor Total Rata-Rata.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Costumer Aspek Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	4
Gambar 1.2 Keseimbangan Dalam Pembangunan Berkelanjutan.....	8
Gambar 2.1 Costumer Satisfaction Model.....	33
Gambar 2.2 Alur Bagan Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Kuadran Kartesius Importance Performance Analisis.....	53
Gambar 4.1 Sketsa Wilayah Kelurahan 2 Ilir.....	60
Gambar 4.2 Diagram Penerima Program CSR Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.3 Diagram Penerima Program CSR Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4.4 Diagram Penerima Program CSR Berdasarkan Alamat.....	70
Gambar 5.1 Kuadran Kartesius Importance Performace Analysis (IPA).....	111

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan suatu perusahaan dalam lingkungan masyarakat akan hidup, tumbuh dan berkembang dengan baik apabila mendapatkan dukungan dari masyarakat. Masyarakat merupakan pemasok utama kebutuhan perusahaan akan SDM, dan pemakai produk dari perusahaan. Perusahaan tidak hanya beroperasi untuk meraih keuntungan saja, tetapi juga memperhatikan kepentingan masyarakat, yang dibutuhkan masyarakat dan melestarikan lingkungan.

Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang wajib daftar perusahaan pasal 1 huruf b, bahwa setiap bentuk atau jenis usaha yang bergerak secara terus-menerus dalam bekerja, menetap, dan didirikan atau berkedudukan di wilayah Indonesia dengan tujuan mencari keuntungan atau laba termasuk dalam pengertian perusahaan.¹ Perusahaan merupakan salah satu penopang dan penggerak perekonomian nasional. Peranan perusahaan dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional merupakan bagian dari kontribusi positifnya. Penciptaan lapangan kerja, produk barang serta jasa yang dihasilkan dari usaha perusahaan, dan pembayaran pajak yang memberikan pendapatan bagi negara merupakan kontribusi yang dirasakan besar manfaatnya. Selain sebagai tonggak perekonomian nasional, perusahaan juga tidak pernah lepas dari lingkungan sekitar tempat mereka menetap. Berbagai dampak ditimbulkan akibat aktifitas yang dijalankan. Yang paling merasakan dampak langsung tentunya adalah masyarakat sekitar. Dampak yang ditimbulkan bisa saja positif, namun tidak menutup kemungkinan lingkungan sekitar justru merasa dirugikan dengan adanya aktifitas yang dilakukan.

Kehadiran perusahaan di tengah-tengah masyarakat terlebih lagi perusahaan tersebut membuka lahan yang semula belum tersentuh oleh teknologi canggih, suka atau tidak, akan membawa dampak sosial bagi masyarakat, paling tidak di sekitar wilayah beroperasinya perusahaan tersebut. Dampak sosial yang

¹ www.gurupendidikan.co.id, diakses pada 9/9/2018

dimaksud misalnya penduduk di sekitar lokasi perusahaan mengalami kesulitan untuk mendapat berbagai kebutuhan sehari-hari. Sebelum perusahaan tersebut melakukan aktivitasnya dapat dikatakan bahwa masyarakat tidak terlalu sulit untuk mendapatkan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam menjalankan kehidupan kesehariannya, seperti cabai.

Bagi masyarakat sekitar, kegiatan usaha yang dijalankan sebuah perusahaan di lingkungan mereka berada diharapkan dapat mendorong peningkatan kesejahteraan dalam berbagai aspek, salah satunya yaitu aspek ekonomi. Selain kesejahteraan ekonomi, aspek kelestarian lingkungan perlu juga mendapat perhatian, karena tidak dapat dipungkiri bahwa kepedulian terhadap kelestarian lingkungan hidup dan keberlanjutan keragaman hayati memberikan dampak langsung bagi masyarakat jika dikelola dengan baik.

Sustainability Development atau Pembangunan Berkelanjutan yang telah dikembangkan di berbagai negara muncul sebagai bagian dari keinginan berbagai pihak tentang keseimbangan antara pelaku usaha (entitas usaha bersama-sama dengan pemegang saham/pemilik modal), pemangku kepentingan, serta regulator. Harmonisasi ini hanya dapat diwujudkan melalui komitmen yang kuat dari seluruh pihak, khususnya entitas usaha yang tak dapat dipungkiri bersandar pada orientasi keuntungan dan cenderung mengabaikan dampak jangka panjang atas kegiatan yang dilakukan. Adapun tujuan dari pembangunan berkelanjutan adalah meningkatkan taraf hidup masyarakat untuk menekan angka kemiskinan sedemikian rupa (dalam Rabin Ibnu Zainal, 2006:5-6).²

Di Indonesia, regulator telah mendorong upaya harmonisasi ini melalui Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), yang mewajibkan entitas usaha untuk memiliki kebijakan dan program terkait komitmennya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pemangku kepentingan.

Dalam Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pada pasal 74 mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi

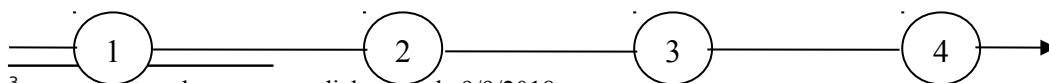
² Rabin Ibnu Zainal. *Best Practices: Corporate Social Responsibility (CSR) Sebuah Pengalaman Membangun Multi-Stakeholder Engagement Bagi Penerapan CSR di Kabupaten Muba, Sumatera Selatan*. (Palembang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unsri. 2006). Hal 5-6

berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Adapun secara lebih detailnya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2012, perusahaan wajib menjalankan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Implementasinya, perusahaan menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan anggaran yang telah ditetapkan.³

Menurut Trinidad and Tobacco Bureau of Standards (TTBS), *Corporate Social Responsibility* (CSR) diartikan sebagai komitmen usaha untuk bertindak secara etis, beroperasi secara legal, dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi bersama dengan peningkatan kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya, komuniti lokal, dan masyarakat secara lebih luas.⁴

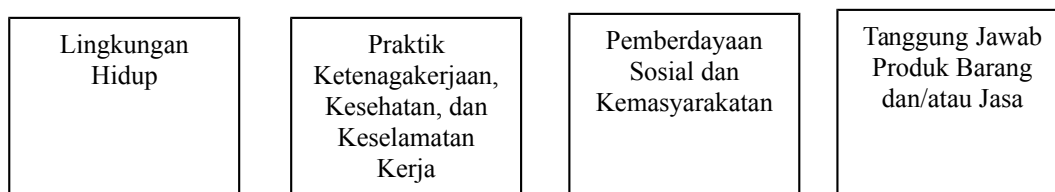
Agar program CSR tersebut memberikan manfaat yang signifikan terhadap masyarakat, lingkungan, tidak menimbulkan kecemburuan dan konflik antar stakeholders atau perusahaan, maka haruslah didasari dengan *Social Mapping* (Pemetaan Sosial) yang memadai dan dapat dipertanggung jawabkan. Pemetaan Sosial akan mengenali stakeholders (individu, kelompok, organisasi), forum dan mekanisme pembahasan kepentingan publik, potensi wilayah, masyarakat rentan masalah sosial, dll. Pemetaan sosial ini mampu memberikan gambaran yang lebih transparan, spesifik, terukur dan mampu menggali kebutuhan rencana strategis dan program CSR Perusahaan.

CSR sendiri dibagi ke dalam 4 (empat) aspek, yaitu: aspek lingkungan hidup; praktik ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja; pengembangan sosial dan kemasyarakatan; serta tanggung jawab barang dan/atau jasa.



³ www.thestresslawyer.com, diakses pada 9/9/2018

⁴ Rabin Ibnu Zainal. *Best Practices: Corporate Social Responsibility (CSR) Sebuah Pengalaman Membangun Multi-Stakeholder Engagement Bagi Penerapan CSR di Kabupaten Muba, Sumatera Selatan*. (Palembang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unsri. 2006). Hal 26



Gambar 1.1 Customer Aspek Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Sumber: PT. Pupuk Sriwidjaja, Annual Report (2017: 568)

Adapun tanggung jawab sosial perusahaan PT. Pupuk Sriwidjaja diwujudkan dalam tiga bentuk yaitu:⁵

1. Menjalinkan kemitraan dengan para pemangku kepentingan; yaitu karyawan, pemasok, penyalur, pelanggan, petani, serta masyarakat di lingkungan dan pemerintah.
2. Melakukan pembinaan terhadap masyarakat & perbaikan lingkungan.
3. Melindungi dan memelihara ekosistem lingkungan unit-unit usaha perusahaan.

Corporate Sosial Responsibility (CSR) saat ini sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat umum, sebagai respon perusahaan terhadap lingkungan masyarakat. CSR berkaitan dengan tanggung jawab sosial, kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitas hidup masyarakat. Industri dan korporasi dalam hal ini berperan untuk mendorong perekonomian yang sehat dengan mempertimbangkan faktor lingkungan hidup.

Ada 4 (empat) hal ketentuan tentang tanggung jawab sosial dan lingkungan, diatur dalam Undang-Undang RI No. 40 Tahun 2007 Pasal 74 tentang Perseroan Terbatas yaitu Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, selanjutnya disebut UU *Corporate Sosial Responsibility* (CSR):⁶

1. Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.
2. Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajiban.
3. Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

⁵ www.pusri.co.id, diakses pada 9/9/2018

⁶ www.thestresslawyer.com, diakses pada 9/9/2018

Perusahaan memandang bahwa program CSR merupakan suatu elemen penting yang menjadi bagian dari kegiatan usaha suatu perusahaan yang dilakukan sebagai wujud tanggung jawab dan kepedulian sosial terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai melalui hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan lingkungan sekitar guna mendorong terwujudnya konsep pembangunan berkelanjutan. Hal ini guna menciptakan sebuah keseimbangan dan pemerataan kesejahteraan sosial ekonomi di masyarakat agar kecemburuan sosial tidak lagi berpotensi menjadi sumber konflik. Sebagai sebuah konsep moral dan etis yang berciri umum, *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) pada tatanan praktisnya harus dialirkan ke dalam program-program konkrit.

Dalam menjalankan program CSR yang dijalankan oleh perusahaan kepada masyarakat penerima program dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan pembinaan yang erat kaitannya dengan pemberdayaan. Menurut Suharto (2005:60), pemberdayaan masyarakat juga dimaknai sebagai serangkaian kegiatan untuk memperkuat kelompok lemah dalam masyarakat, termasuk individu-individu yang mengalami masalah kemiskinan.⁷ Dari konteks tersebut banyak perusahaan-perusahaan termasuk PT. Pupuk Sriwidjaja menerapkan pemberdayaan dalam melaksanakan kegiatan program CSR kepada masyarakat penerima program. Menurut Najiati dkk (2005:54), terdapat empat konsep pemberdayaan yang sering digunakan untuk suksesnya program CSR, yaitu kesetaraan, partisipasi, keswadayaan atau kemandirian, dan berkelanjutan.⁸

Perusahaan-perusahaan besar di Indonesia telah banyak menerapkan kebijakan dan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau pertanggung jawaban sosial perusahaan terhadap masyarakat sekitar lingkungan perusahaan. Salah satu perusahaan besar di Indonesia yang telah menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini yakni PT. Pupuk Sriwidjaja yang berada di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.

Bagi Perusahaan, program dan kegiatan CSR merupakan salah satu aspek penting dalam menjalin hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. Pendekatan harmonisasi dengan pemegang saham dan pemangku

⁷ Edi Suharto. *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat*. (Bandung: Refika Aditama. 2005). Hal 60

⁸ Sri Najiati, dkk. *Pemberdayaan Masyarakat di Lahan Gambut*. (Bogor: Wetlands International. 2005). Hal 54

kepentingan dalam memberikan gambaran akan tanggung jawab Perusahaan baik pada aspek ekonomi sebagai wujud dari keberlanjutan usaha Perusahaan, sekaligus pertumbuhan berkelanjutan antara Perusahaan dengan dimensi sosial dan lingkungan di sekitar.

Perusahaan menyadari peran penting masyarakat terhadap kelangsungan proses bisnis PT. Pupuk Sriwidjaja. Oleh karena itu Perusahaan senantiasa mewujudkan sinergi dengan jalan:⁹

1. Saling menghormati hak dan kewajiban serta menjalin hubungan baik berdasarkan prinsip hidup saling berdampingan dan saling menguntungkan.
2. Meminimalkan potensi konflik melalui dialog dengan wakil masyarakat untuk mencapai kesepakatan bersama serta tercipta hubungan yang kondusif.
3. Senantiasa mampu beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai luhur budaya masyarakat sekitar.
4. Mengupayakan komitmen jangka panjang terhadap masyarakat sekitar sehingga tatanan sosial dan ekonomi masyarakat akan terlindungi dan apabila mungkin ditingkatkan sepanjang keberadaan operasional PUSRI di tempat tersebut dan sesudahnya.
5. Mengembangkan sensitivitas, kepekaan PT. Pupuk Sriwidjaja terhadap kondisi masyarakat dalam rangka fungsi PSO PT. Pupuk Sriwidjaja Komitmen untuk turut serta menyejahterakan kehidupan masyarakat dan memelihara lingkungan menjadi salah satu bagian dari fokus dan strategi PUSRI. Sejalan dengan misi Perusahaan “Memproduksi serta memasarkan pupuk dan produk agribisnis secara efisien, berkualitas prima dan memuaskan pelanggan”, PUSRI senantiasa mengupayakan keselarasan antara kinerja operasional dan pertumbuhan profit dengan tanggung jawab sosial, pengembangan lingkungan yang bersih dan sehat, serta kesejahteraan masyarakat.

PT. Pupuk Sriwidjaja memiliki kantor pusat dan pusat produksi berkedudukan di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Pada tanggal 18 April 2012 adanya suatu perubahan dari PT. Pupuk Sriwidjaja yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dari sebelumnya adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

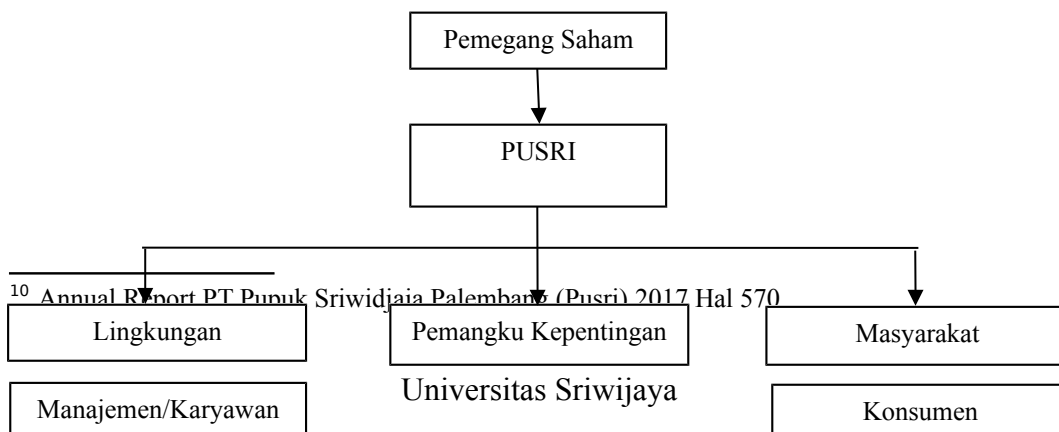
PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang pada dasarnya merupakan anak perusahaan dari PT. Pupuk Indonesia Holding Company (PIHC). PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang menyadari peran penting masyarakat terhadap kelangsungan proses bisnis PUSRI. Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab sosial, PT.

⁹ Annual Report PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Pusri) 2017 Hal 568

Pupuk Sriwijaya berupaya mengoptimalkan hubungan timbal balik dengan masyarakat sekitar serta bekerjasama dengan berbagai pihak seperti Pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi Massa dan lain-lain melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang dirancang dengan seksama. Pelibatan seluruh stakeholder dimaksudkan agar program yang dilaksanakan tepat guna dan menyentuh sendi-sendi kehidupan masyarakat serta membuat masyarakat sekitar turut terlibat menjadi penerima program.

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan PT. Pupuk Sriwijaya Palembang meliputi lima bidang yaitu bidang kemitraan, bidang bina lingkungan, bidang lingkungan hidup, bidang tanggung jawab kepada pegawai, dan bidang tanggung jawab kepada pelanggan. Khusus untuk bidang *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang ditujukan untuk mengangkat kesejahteraan masyarakat dengan menumbuhkan masyarakat yang berdaya secara sosial dan ekonomi, maka wadah yang dibuat adalah dalam bentuk program Bina Lingkungan.

Perusahaan berperan aktif dalam memperbaiki dan membangun lingkungan untuk menjadi lebih baik, serta menjadikan masyarakat mandiri dalam ekonomi dan mengelola lingkungan. Untuk meningkatkan kinerja Perusahaan pada 3 (tiga) aspek dasar (*Triple Bottom Lines*)¹⁰, yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan terus kami lakukan dalam kerangka tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) untuk terus mentransformasi diri sebagai perusahaan yang mempunyai kepatuhan yang baik (*Good Compliance Corporation*) agar menjadi perusahaan dengan tata kelola yang berkelanjutan (*Good Sustainability Governance*).



Gambar 1.2 Keseimbangan Dalam Pembangunan Berkelanjutan

Sumber: PT. Pupuk Sriwidjaja, Annual Report (2017: 570)

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Pupuk Sriwidjaja merupakan salah satu bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial PT. Pupuk Sriwidjaja terhadap masyarakat penerima program sekitar lingkungan perusahaan. Salah satu program CSR yang dijalankan PT. Pupuk Sriwidjaja di lokasi RT 27, 28, 30 & 31, RW 11, Kelurahan 2 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang yaitu program CSR Kampung Hortikultura yang berfokus diawali pada pembudidayaan tanaman cabai. Jumlah penerima program CSR Kampung Hortikultura yang dijalankan oleh PT. Pupuk Sriwidjaja, baik aktif maupun tidak aktif berjumlah 43 orang. Sasaran masyarakat penerima program yang dilakukan oleh PT. Pupuk Sriwidjaja ditujukan kepada ibu rumah tangga dan masyarakat lansia agar dapat menjadi masyarakat yang produktif. Adapun peran yang dilakukan PT. Pupuk Sriwidjaja kepada masyarakat penerima program CSR Kampung Hortikultura adalah dengan dilakukannya pembinaan atau pelatihan, pemberian pupuk dan polybag, peningkatan kualitas hidup dan peningkatan ekonomi keluarga penerima program pada pembudidayaan tanaman cabai.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat

digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dan manfaat yang mereka terima, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Pupuk Sriwidjaja. Sasaran dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 ini adalah masyarakat penerima program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di RT 27, 28, 30 & 31, RW 11, Kelurahan 2 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang. Alasan pemilihan lokasi penelitian diatas dikarenakan lokasi tersebut merupakan salah satu lokasi berjalannya program CSR PT. Pupuk Sriwidjaja dan telah berlangsung selama 4 tahun, masuknya lokasi tersebut kedalam Ring 2 PT. Pupuk Sriwidjaja, dan program CSR yang dijalankan PT. Pupuk Sriwidjaja mendapatkan penghargaan tata kelola CSR terbaik di tahun 2018 dari Pemprov Sumatra Selatan di ajang South Sumatra Investment Forum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemikiran ini dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana indeks kepuasan masyarakat pada program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang, yaitu untuk mengetahui proses pelaksanaan, kinerja perusahaan, dan hasil indeks kepuasan masyarakat pada program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di RT 27, 28, 30 & 31, RW 11, Kelurahan 2 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembang ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan khususnya berkaitan dengan mata kuliah sosiologi yaitu: pemberdayaan masyarakat mengenai pelaksanaan program CSR dari pihak perusahaan dalam memberdayakan masyarakat, sosiologi pembangunan mengenai peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sosiologi lingkungan mengenai pemeliharaan lingkungan, dan pemetaan sosial mengenai penggambaran secara spesifik wilayah dan para pemangku kepentingan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis, diharapkan dapat memberikan telaah terhadap indeks kepuasan masyarakat pada program CSR Kampung Hortikultura PT. Pupuk Sriwidjaja di Kota Palembang, sehingga dapat memberikan sumbangsih dan masukan kepada beberapa pihak, diantaranya:

1. Pihak pemerintah agar dapat berperan serta dalam pelaksanaan dan pengawasan kegiatan program *Corporate Social Responsibility* (CSR).
2. Pihak industri atau perusahaan yang terkait agar dapat mengevaluasi pelaksanaan program *Coorporate Social Responsibility* (CSR) sesuai dengan kebijakan pemerintah.
3. Kepada para pembaca yang diharapkan temuan-temuan dalam penelitian ini dapat memberikan pengetahuan, pemahaman, menambah wawasan, dan dijadikan bahan kajian yang bermanfaat

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alfitri. (2011). *Community Development Teori dan Aplikasi*. Palembang: Pustaka Pelajar.
- Angin, L. P. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Annual Report* . (2017). Palembang: PT. Pupuk Sriwidjaja.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azheri, B. (2012). *Coorporate Social Responsibility Dari Voluntary Menjadi Mandatory*. Jakarta: Rajawali.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bilson, S. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- BN, M. (2003). *Kamus Manajemen*. Jakarta: PT. Pustaka Sinar Harapan.
- Efendi, F., & Makhfud. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Effendy, N. (2007). *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat* (Edisi 2 ed.). Jakarta: EGC.
- Fahrudin, A. (2012). *Pemberdayaan, Partisipasi dan Penguatan Kapasitas Masyarakat*. Bandung: Humaniora.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haliwela, N. S. (2011). *Tinjauan Hukum Tanggung Jawab Social Perusahaan (Coorporate social Responsibility)*. Sasi XVII, No. 4.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 3 Tentang Perlindungan dan pengelolaan Lingkungan Hidup*. Jakarta.

- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2014). *Educational Research Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches* (Fifth ed.). USA: SAGE.
- Kementerian, L. H. (2004). *Status Lingkungan Hidup Indonesia 2003*. Jakarta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol* (Milenium ed.). Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11 ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P., & Gary, A. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2* (8 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2 ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Mardikanto, T. (2014). *CSR Corporate Social Responsibility Tanggungjawab Sosial Korporasi*. Bandung: Alfabeta.
- MENPAN, K. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah* (No. 25/M. PAN/2/2004 ed.). Jakarta.
- Moenir, H. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muslim, A. (2012). *Dasar-Dasar Pengembangan Masyarakat*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Najiati, S., Asmana, A., & Suryadiputra, I. N. (2005). *Pemberdayaan Masyarakat di Lahan Gambut*. Bogor: Wetlands International.
- Nasution, P. D. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Perpres. (2017). *No. 59 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan*. Jakarta.
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Raharjo, S. T. (2011). *Corporate Social Entrepreneurship: Social Entrepreneurship dalam Konteks Corporate Social Responsibility*. Bandung: Widya Padjajaran.

- Rizal, A., Hayattudin, & Zainal, R. I. (2006). *Handbook: Corporate Social Responsibility (CSR) Penerapan Prakarsa Multi-Stakeholder dalam Mendukung Penerapan CSR yang Berkelanjutan Pada Industri Minyak dan Gas Bumi*. Palembang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unsri.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Perilaku Konsumen* (7 ed.). Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Kebijakan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Snijders, A. (2006). *Manusia dan Kebenaran, Sebuah Filsafat Pengetahuan*. Yogyakarta: Kanisius.
- SPES, Y. (1992). *Pengembangan Berkelanjutan*. Jakarta: PT. Pustaka, Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistik Untuk Penelitian* (Cetakan 16 ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharto, E. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Cetakan Keempat ed.). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi .
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zainal, R. I. (2006). *Best Practices: Corporate Social Responsibility (CSR) Sebuah Pengalaman Membangun Multi-Stakeholder Engagement Bagi Penerapan CSR di Kabupaten Muba, Sumatera Selatan*. Palembang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unsri.

Zeithmal, V., & Bitner, M. (2003). *Service Marketing*. New York: Mc. Graw Hill Inc.

Zubaedi. (2014). *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik*. Jakarta: Kencana.

Jurnal :

Chanafi, A., Fauzi, A., & Sunarti. (2015). Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) dan Dampaknya Pada Citra Perusahaan (Survei Pada Masyarakat Sekitar PT. Greenfields Indonesia Yang Bertempat Tinggal di RW. 02 Dusun Maduarjo Kec. Ngajum Kab. Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 1-7.

Kurniasari, N. D. (2015). Program CSR Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (Untuk Meningkatkan Produktivitas Usaha Mikro, Kecil, Menengah di Madura). *Jurnal NeO-Bis*, 9(1), 98-109.

Nirmaya, G. C., Muflikhati, I., & Simanjuntak, M. (2014). Pengaruh Program Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kesejahteraan Keluarga di Sekitar Tambang. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(1), 19-29.

Pranoto, A. R., & Yusuf, D. (2014). Program CSR Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Menuju Kemandirian Ekonomi Pasca Tambang di Desa Sarijaya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 39-50.

Rosyida, I., & Nasdian, F. (2011). Partisipasi Masyarakat dan Stakeholder Dalam Penyelenggaraan Program Corporate Social Responsibility (CSR) dan Dampaknya Terhadap Komunitas Perdesaan. *Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi, dan Ekologi Manusia*, 5(1), 51-70.

Soesilowati, E., Indriyanti, D. R., & Widiyanto. (2011). Model Corporate Social Responsibility Dalam Program Pemberdayaan Petani Hortikultura. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12(1), 102-117.

Supriadinata, W., & Goestaman, I. (2013). Analisis Efektivitas Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Menyelesaikan Masalah Sosial Lingkungan Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1-13.

Internet :

Kurniawan, A. (2018). *Pengertian Perusahaan Menurut Para Ahli Beserta Jenis, Unsur Dan Contohnya Lengkap*. Retrieved September 9, 2018, from <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-perusahaan-menurut-para-ahli-beserta-jenis-unsur-dan-contohnya-lengkap/>

- Lawyer, T. S. (2016). *CSR (Coorporate Social Responsibility) dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Retrieved September 9, 2018, from <http://www.thestresslawyer.com/2016/04/21/csr-coorporate-social-responsibility-dalam-sistem-hukum-di-indonesia/>
- Sriwidjaja, P. P. (2013). *Program CSR*. Retrieved September 9, 2018, from pusri: <http://www.pusri.co.id/ina/csr-program-csr/>
- Wahyono, B. (2012). *Olah Data Statistik*. Retrieved Desember 23, 2018, from dataolah.blogspot: <http://dataolah.blogspot.com/2012/08/langkah-langkah-analisis-importance.html>

