

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
IMPLEMENTASI PROGRAM CSR BIDANG PENYEDIAAN
SARANA AIR BERSIH PT PERTAMINA HULU MAHAKAM**

**(Studi pada warga penerima manfaat program di Kelurahan
Dondang, Kec. Muara Jawa, Kab. Kutai Kartanegara,
Kalimantan Timur)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



AGATHA TRI PRIHARINI

1171901006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

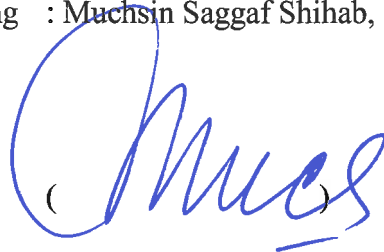
Tugas Akhir diajukan oleh:

Nama : Agatha Tri Priharini
NIM : 1171901006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program CSR Bidang Penyediaan Sarana Air Bersih PT Pertamina Hulu Mahakam

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.

()

Penguji 1 : Ir. Gunardi Endro, Ph.D

()

Penguji 2 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s

()

Ditetapkan di : Jakarta


Tanggal : 26 Maret 2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Agatha Tri Priharini

NIM : 1171901006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Maret 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program CSR Bidang Penyediaan Sarana Air Bersih PT Pertamina Hulu Mahakam”.

Dalam penulisan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan ini, penulis berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dan memberikan hasil yang terbaik. Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, setiap halangan dan kesulitan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM, selaku Dosen Pembahas pada seminar proposal dan Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan/wati Kelas Karyawan, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.
5. Bapak Samuel Sapan, selaku suami dari penulis yang tak pernah lelah dalam membantu, mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
6. Kedua orangtua penulis, Agustinus Supan, BA dan Christina Sabiyah; Kakak dari penulis, Ignatius Indra Gunawan S.Sos dan Antonia Maria Wijayanti beserta anak-anaknya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
7. Bapak Ari Kartika Dewa, Ibu Elis Fauziah, Bapak Ranu Wijaya, Ibu Suprpti, Bapak Hafid dan Ibu Dwi Fitria Sari, serta seluruh pihak dari PT

Pertamina Hulu Mahakam yang telah banyak membantu dan memberikan arahan serta dukungan yang tak terhingga bagi penulis.

8. Masyarakat Kelurahan Dondang selaku responden pada penelitian ini.
9. Rekan-rekan dari Kelas Karyawan Program Studi Manajemen Batch 8 yang telah memberikan masukan dan semangat bagi penulis.
10. Seluruh rekan dan sahabat dari penulis yang selalu mendoakan dan siap untuk membantu kapanpun dan dimanapun.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang masih jauh dari sempurna ini. Dan semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Jakarta, 26 Maret 2019



Agatha Tri Priharini

NIM: 1171901006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agatha Tri Priharini

NIM : 1171901006

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program CSR Bidang Penyediaan Sarana Air Bersih PT Pertamina Hulu Mahakam”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Maret 2019

Yang menyatakan



(Agatha Tri Priharini)

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI
PROGRAM CSR BIDANG PENYEDIAAN SARANA AIR BERSIH PT
PERTAMINA HULU MAHAKAM**

Agatha Tri Priharini

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi program CSR bidang penyediaan Sarana Air Bersih (SAB) yang dilaksanakan bagi masyarakat di Kelurahan Dondang, Kecamatan Muara Jawa, Kab. Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Data yang telah diperoleh dianalisis dan diolah dengan metode analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan/harapan masyarakat dan kinerja perusahaan serta tingkat kepuasannya. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 85%. Pada analisis kuadran diperoleh 10 (sepuluh) indikator yang dinilai masyarakat sudah baik kinerjanya, yaitu kesesuaian jenis program dengan kebutuhan masyarakat, ketepatan waktu antara rencana pelaksanaan dengan realisasinya, kualitas petugas memberikan solusi, kemampuan petugas mendampingi masyarakat, petugas melayani dengan sopan, petugas melayani dengan ramah, peranan swasta dalam pendanaan, peranan masyarakat dalam pendanaan, program memberikan manfaat ekonomi yang baik dan program dapat berkelanjutan. Namun terdapat pula 3 (tiga) indikator yang dinilai masyarakat untuk menjadi prioritas utama perbaikan di masa yang akan datang, yaitu kejelasan informasi mengenai prosedur, kemudahan prosedur menjadi konsumen, kemudahan memenuhi persyaratan konsumen. Pada analisis gap/kesenjangan diperoleh hasil bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi yang mempunyai kesenjangan yang cukup lebar antara harapan masyarakat dengan kinerja perusahaan, yaitu unsur diseminasi sebelum implementasi program, unsur proses penyaluran program dan unsur sumber daya staf. Pada ketiga unsur tersebut harapan masyarakat tinggi namun kinerja perusahaan masih belum dapat mengimbangnya sehingga ke depannya diharapkan perusahaan dapat meningkatkan lagi kinerjanya seperti yang diharapkan masyarakat penerima manfaat.

Kata kunci: *Program CSR, Kepuasan Masyarakat, Importance-Performance Analysis*

**COMMUNITY SATISFACTION LEVEL ON THE IMPLEMENTATION
OF CSR PROGRAM IN THE FIELD OF CLEAN WATER FACILITIES
IN PT PERTAMINA HULU MAHAKAM**

Agatha Tri Priharini

ABSTRACT

This research is a descriptive study which aims to determine the level of community satisfaction with the implementation of CSR program in the field of Clean Water Facilities implemented for the community in Dondang Village, Muara Jawa District, Kutai Kartanegara Region, East Kalimantan Province. The data obtained was analyzed and processed using the Importance-Performance Analysis (IPA) method to determine the degree of conformity between community interests/expectations and company performance and also their level of satisfaction. The results of this study reveal that the level of satisfaction of beneficiary is in the satisfied category with the satisfaction percentage of 85%. In the quadrant analysis, 10 (ten) indicators were assessed by the community that had good performance, namely the conformity of program with the needs of the community, the punctuality between the implementation plan and its realization, the quality of staff providing solutions, the ability of staff to assist the community, officers serving in friendly manner, the role of the private sector in funding, the role of the community in funding, the program provides good economic benefits and the program is sustainable. However, there are also 3 (three) indicators assessed by the community to be the main priorities for improvement in the future, namely the clarity of information about procedures, the ease of procedure to become consumers, the ease of providing consumer requirements. In the gap analysis, the results show that there are 3 (three) dimensions that have a fairly wide gap between community expectations and company performance, namely the factor of dissemination prior to the program implementation, the program distribution process factor and the staff resources factor. In these three factors, community expectations are high but the company's performance still could not compensate them, hence in the future it is expected that the company could improve its performance as expected by the beneficiary.

Keywords: *CSR Program, Community Satisfaction, Importance-Performance Analysis*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Penelitian	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN TEORETIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1. Corporate Social Responsibility (CSR)	6
2.2. Implementasi CSR.....	7
2.3. Pemberdayaan Masyarakat.....	10
2.4. Sarana Air Bersih Berbasis Masyarakat.....	12
2.5. Kepuasan Masyarakat	13
2.5.1 Definisi Kepuasan Masyarakat	13
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.6. Importance-Performance Analysis (IPA).....	17
2.6.1 Konsep IPA	17
2.6.2 Prosedur IPA	19
2.7. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
2.8. Kerangka Berpikir	23
2.9. Bagan Pemikiran	24

BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Sumber Data.....	25
3.3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	26
3.3.3 Teknik Sampling	26
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Instrumen Penelitian	27
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Teknik Analisis Data	30
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Wilayah	34
4.1.1 Sejarah, Letak Geografis dan Administratif	34
4.1.2 Kondisi Demografis	35
4.2 Sejarah PT Pertamina Hulu Mahakam	36
4.2.1 Visi, Misi Dan Tata Nilai.....	38
4.2.2 Implementasi Program CSR PHM.....	39
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Karakteristik Penerima Manfaat Program CSR SAB	44
4.3.2 Mengukur Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kinerja.....	45
4.3.3 Uji Normalitas.....	47
4.3.4 Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i>	49
4.3.5 Analisis Gap/Kesenjangan	52
4.3.6 Uji Paired Sampel T-Test.....	54
4.3.7 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.3.8 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Diagram Cartesius Analisis Kepentingan/Kinerja..... 18

Gambar 2-2 Paradigma Penelitian 24

Gambar 4-1 Peta Wilayah Kelurahan Dondang..... 35

Gambar 4-2 Wilayah Kerja Mahakam 37

Gambar 4-3 Hasil Uji Normalitas 48

Gambar 4-4 Hasil Penelitian pada Diagram Cartesius..... 50

Gambar 4-5 Kesenjangan Dimensi atas Harapan dan Kinerja..... 53

Gambar 4-6 Uji Paired Sampel T-Test 55

Gambar 4-7 Skor Tingkat Kinerja Terhadap Pelaksanaan Program..... 60

Gambar 4-8 Skor Indikator Tingkat Kepuasan Masyarakat 60

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3-1 Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3-2 Skoring Penilaian.....	28
Tabel 3-3 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 3-4 Uji Reliabilitas	30
Tabel 3-5 Batasan Statistik Jumlah Skor	32
Tabel 4-1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Tahun 2018.....	35
Tabel 4-2 Penyebaran Jumlah KK di Setiap RT	36
Tabel 4-3 Bidang Pendidikan & Pengembangan Kapasitas	40
Tabel 4-4 Bidang Kesehatan & Nutrisi.....	41
Tabel 4-5 Bidang Lingkungan & Energi Alternatif.....	41
Tabel 4-6 Bidang Pemberdayaan Ekonomi	42
Tabel 4-7 Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4-8 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	46
Tabel 4-9 Nilai Kesenjangan Antar Dimensi Penelitian.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	1
Lampiran 2 Hasil Turnitin	5
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	6

DAFTAR SINGKATAN

PHM	PT Pertamina Hulu Mahakam
CSR	<i>Corporate Social Responsibility</i>
SAB	Sarana Air Bersih
IPA	<i>Importance-Performance Analysis</i>
WK Mahakam	Wilayah Kerja Mahakam
SR	Sambungan Rumah
Migas	Minyak dan Gas Bumi