



**EVALUASI KINERJA PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
(CSR) BIDANG PERTANIAN DALAM PERSPEKTIF  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DI KABUPATEN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Menyelesaikan  
Program Sarjana pada Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian Universitas Jember

**Oleh**

**Novinda Dwi Putri Anggarsari  
NIM. 111510601107**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

- 1. Ayahku Saman Sarjono, Ibuku Tjatur Karyawati, Kakak-kakakku Firman Permana Putra, SP dan Rima Dewi Iffahwati, Amd.*
- 2. Guru-guruku di TK Aisyah III Banyuwangi, SD N 3 Kepatihan Banyuwangi, SMP N 1 Giri Banyuwangi, SMA 1 Glagah Banyuwangi dan Fakultas Pertanian Universitas Jember.*
- 3. Almamater yang saya banggakan, Program Studi Agribisnis Universitas Jember.*
- 4. Semua instansi-instansi baik dari KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi dan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang telah memberikan informasi sebagai narasumber dalam penelitian ini.*

## MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”  
(Terjemahan Q. S. Ar-Ra’d:11) \*)

“*Man Jadda Wa Jada*”

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka akan berhasil, Insya Allah” \*\*)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dalam satu urusan) tetaplah bekerja keras. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”  
(QS. Al-Insyirah, 6 – 8) \*\*\*)

- 
- \*) Kementerian Agama Republik Indonesia. 2012. *Al Qur'an Cordoba*. Jakarta: Cordoba Internasional Indonesia.  
\*\*) Pepatah Arab dalam Fuadi, Ahmad. 2009. *Negeri 5 Menara*. Jakarta: Gramedia.  
\*\*\*) Kementerian Agama Republik Indonesia. 2012. *Al Qur'an Cordoba*. Jakarta: Cordoba Internasional Indonesia.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novinda Dwi Putri Anggarsari

NIM : 111510601107

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bidang Pertanian dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Banyuwangi”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

**Novinda Dwi Putri Anggarsari**

**NIM. 111510601107**

**SKRIPSI**

**EVALUASI KINERJA PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
(CSR) BIDANG PERTANIAN DALAM PERSPEKTIF  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DI KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh:

**Novinda Dwi Putri Anggarsari**

**NIM 111510601107**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Triana Dewi Hapsari, SP., MP

NIP 197104151997022001

Dosen Pembimbing Anggota : Mustapit, SP., MSi

NIP 197708162005011001

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “**Evaluasi Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bidang Pertanian dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Banyuwangi**” telah diuji dan disahkan pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Juni 2016

Tempat : Fakultas Pertanian Universitas Jember

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

**Dr. Triana Dewi Hapsari, SP., MP**  
NIP 197104151997022001

**Mustapit, SP, M.Si.**  
NIP 197708162005011001

Penguji I,

Penguji II,

**M. Rondhi, SP., MP., Ph. D**  
NIP 197707062008011012

**Titin Agustina, SP., MP**  
NIP 198208112006042001

Mengesahkan  
Dekan,

**Dr. Ir. Jani Januar, MT.**  
NIP 195901021988031002



## RINGKASAN

**Evaluasi Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bidang Pertanian dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Banyuwangi;** Novinda Dwi Putri Anggarsari, 111510601107; 2016; 136 Halaman; Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

*Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan tanggung jawab sosial yang harus dilaksanakan oleh perusahaan. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi merupakan perusahaan yang menerapkan program bantuan CSR sebagai bentuk tanggung jawab sosialnya. Program bantuan CSR bidang ekonomi dan lingkungan PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi melaksanakan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Kelompok Usaha Bersama (KUB) Pantai Rejo yang secara sukarela melakukan penangkaran penyu secara mandiri dengan didampingi oleh pihak Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi. Daya tarik Pantai Rejo Kelurahan Pakis sebagai wilayah konservasi penyu yang juga terkait dengan rencana ke depan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam hal ini Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi memiliki rencana untuk mengembangkan wilayah Pantai Rejo Kelurahan Pakis sebagai ekowisata minat khusus unggulan yang eksotis dan tenang sebagai wisata konservasi. Keberlanjutan program pendampingan konservasi penyu pada KUB Pantai Rejo, pihak Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi menyambut baik program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam melancarkan kegiatan yang akan dilakukan, sehingga dengan adanya program CSR tersebut evaluasi kinerja program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dapat menilai tingkat kepuasan suatu masyarakat dalam menerima manfaat program bantuan CSR yang dilakukan.

Penelitian ini menggunakan penentuan daerah secara tertuju (*purposive sampling*), yang dilakukan di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Metode penelitian yang digunakan yaitu

secara kuantitatif dengan lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden yang terdiri dari 30 orang anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif (deskriptif), yang pertama yaitu melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, kedua dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan dan yang ketiga dengan menghitung tingkat persepsi masyarakat terhadap manfaat-manfaat yang diterima dalam program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi khususnya pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi; (2) tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan program dengan harapan atau kepentingan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi dan; (3) manfaat-manfaat program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang dirasakan bagi masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu sebesar 2,55. Setelah dikonversikan dengan mengalikan 25, maka nilai IKM sebesar 63,75. Nilai mutu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi adalah B yang berarti kinerja unit pelayanan program terkategori baik; (2) Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi yaitu sebesar 76,58 persen, artinya secara keseluruhan kepentingan



masyarakat sudah terpenuhi sebesar 76,58 persen. Tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat program bantuan CSR PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi berada diposisi Kuadran I atau Prioritas Utama. Hal ini dibuktikan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu sebesar 2,5 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,3, yang jika ditarik suatu garis pada diagram *cartesius* terletak di Kuadran I dan; (3) Masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi sebagian besar berpendapat bahwa, program bantuan CSR memberikan manfaat dengan urutan mulai dari nilai persepsi masyarakat yang paling tinggi hingga yang paling rendah yaitu peningkatan kemampuan (*skill*) usaha, peningkatan kemandirian dalam melakukan usaha, bantuan dalam permodalan, pengurangan tingkat pengangguran, peningkatan pendapatan dan pengaruh dampak lingkungan.

## SUMMARY

**Performance Evaluation Program Corporate Social Responsibility (CSR) Agricultural Sector In The Perspective Of Public Satisfaction Index (IKM) In Banyuwangi;** Novinda Dwi Putri Anggarsari, 111510601107; 2016; 136 Pages; Department of Social Economics Faculty of Agriculture; University of Jember.

Corporate Social Responsibility (CSR) is a social responsibility that should be implemented by the company. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi is a company that implements CSR assistance program as a form of social responsibility. CSR assistance programs in economics and environmental PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi implement turtle conservation in Rejo Beach, village Pakis subdistrict Banyuwangi. Business Group (KUB) Rejo Beach other voluntary turtle breeding independently, assisted by the Department of Marine and Fisheries Banyuwangi. The appeal of Rejo Beach village Pakis as turtle conservation area which is also associated with future plans Banyuwangi regency government in this case the Department of Marine and Fisheries Banyuwangi. Marine and Fisheries Agency Banyuwangi has plans to expand the Rejo Beach village Pakis as ecotourism special interest featured exotic and serene as a conservation tour. Sustainability of sea turtle conservation program assistance KUB Rejo Beach, the Marine and Fisheries Agency Banyuwangi welcomed the assistance program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi in launching activities to be carried out, sehingga with their CSR program performance evaluation of CSR program PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi can assess the level of satisfaction of a society in receiving the benefits of CSR assistance program.

This study uses the region as a fixed determination (purposive sampling), conducted in Turkish Rejo village Pakis subdistrict Banyuwangi Banyuwangi. The research method used is quantitative with more emphasis on the objective measurement to social phenomena. In this study, data collection was done through direct interviews with respondents consisting of 30 members of the KUB Beach of Rejo village Pakis subdistrict Banyuwangi, district of Banyuwangi. The data

obtained in the study were analyzed quantitatively and qualitatively (descriptive), the first of which is through the analysis of Community Satisfaction Index (IKM) beneficiaries of aid CSR program PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, both with analysis Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of interest and the performance of the company and the third to calculate the level of public perception of the benefits received in aid CSR program PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

This study aims to determine (1) the value of Community Satisfaction Index (IKM) receiver assistance program benefits CSR PT Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi especially in KUB Rejo Beach village Pakis subdistrict Banyuwangi; (2) the degree of correspondence between the program service performance expectations or interests of the beneficiary community assistance programs CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi on KUB Rejo Beach village Pakis subdistrict Banyuwangi and (3) the benefits of CSR programs PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi felt for the beneficiary communities CSR assistance program PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi on KUB Rejo Beach village Pakis subdistrict Banyuwangi.

The results of this study indicate that (1). Value Citizens Satisfaction Index (IKM) is equal to 2,55. Once converted by multiplying 25, then the value of IKM amounted to 63,75, value the quality of service support CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi is B which means that the performance of the service unit program categorized good; (2) the overall level of concordance between, the performance of satisfaction with the public can be said quite high at 76,58 per cent , meaning that the overall interests of the community at 76,58 percent . The level of compatibility between the performance of satisfaction with the public interest relief program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi is positioned Quadrant I or Priority. It was proven that the value of the average level of performance that is equal to 2,5 and the average value of the interest rate of 3,3, which if showed by a line on the Cartesian diagram is located in Quadrant I, and (3) Community assistance program beneficiaries CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi mostly found, the assistance

program CSR benefits in the order starting from the value of public perception is the highest to the lowest, namely an increase in the ability of the (skill) business, increased independence in doing business, aid in the capital, a rate reduction of unemployment, income generation and environmental impact.



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bidang Pertanian dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih pada:

1. Dr. Ir. Jani Januar, MT., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Jember.
2. Dr. Ir. Joni Murti Mulyo A, M.Rur.M., selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.
3. Dr. Triana Dewi Hapsari, SP., MP., selaku Dosen Pembimbing Utama, Mustapit, SP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota, M. Rondhi, SP., MP., Ph. D, selaku Dosen Penguji Utama dan Titin Agustina, SP., MP, selaku Dosen Penguji Anggota yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasihat, pengalaman dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ayahku Saman Sarjono, Ibuku Tjatur Karyawati, Kakakku Firman Permana Putra, SP., Rima Dewi Iffahwati, A.Md., atas seluruh kasih sayang, semangat, motivasi, tenaga, materi dan do'a yang selalu diberikan dengan tulus ikhlas dalam setiap usahaku.
5. Kekasihku Nova Mardian Saputra atas semangat, bantuan, do'a, tenaga dan materi yang selalu diberikan dengan tulus ikhlas dalam setiap langkahku.
6. Sahabat-sahabatku dari “Keluarga Kecil” Rizkita, Marisa, Anita, Briliana, Fera, Devi Rio, Okmy, Andra dan juga “Maheswari” Hera dan Eki.
7. Teman-teman Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember semuanya yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini.



8. Tim CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dari Universitas Jember Drs. Andang Subahianto, M.Hum., Rokhani, SP, M.Si., Bambang Aris Kartika, S.S.,M.A., Dr. Eko Suwargono dan Dr. Ikwan Setiawan, M. A atas kepercayaannya telah memberikan tugas proyek untuk dijadikan sebagai penelitian tugas akhir.
9. Pihak PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi telah mendukung, membantu, memberikan tempat tugas serta pengalaman, kebersamaan dan semangat untuk bekerjasama guna bermanfaat bagi orang lain selama penelitian.
10. Bapak Moh. Muyi dan semua Anggota KUB Pantai Rejo termasuk Ibu Nelayan Pantai Rejo yang telah membantu dan bekerjasama selama proses penelitian.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Amin.

Jember, 10 Juni 2016

Penulis



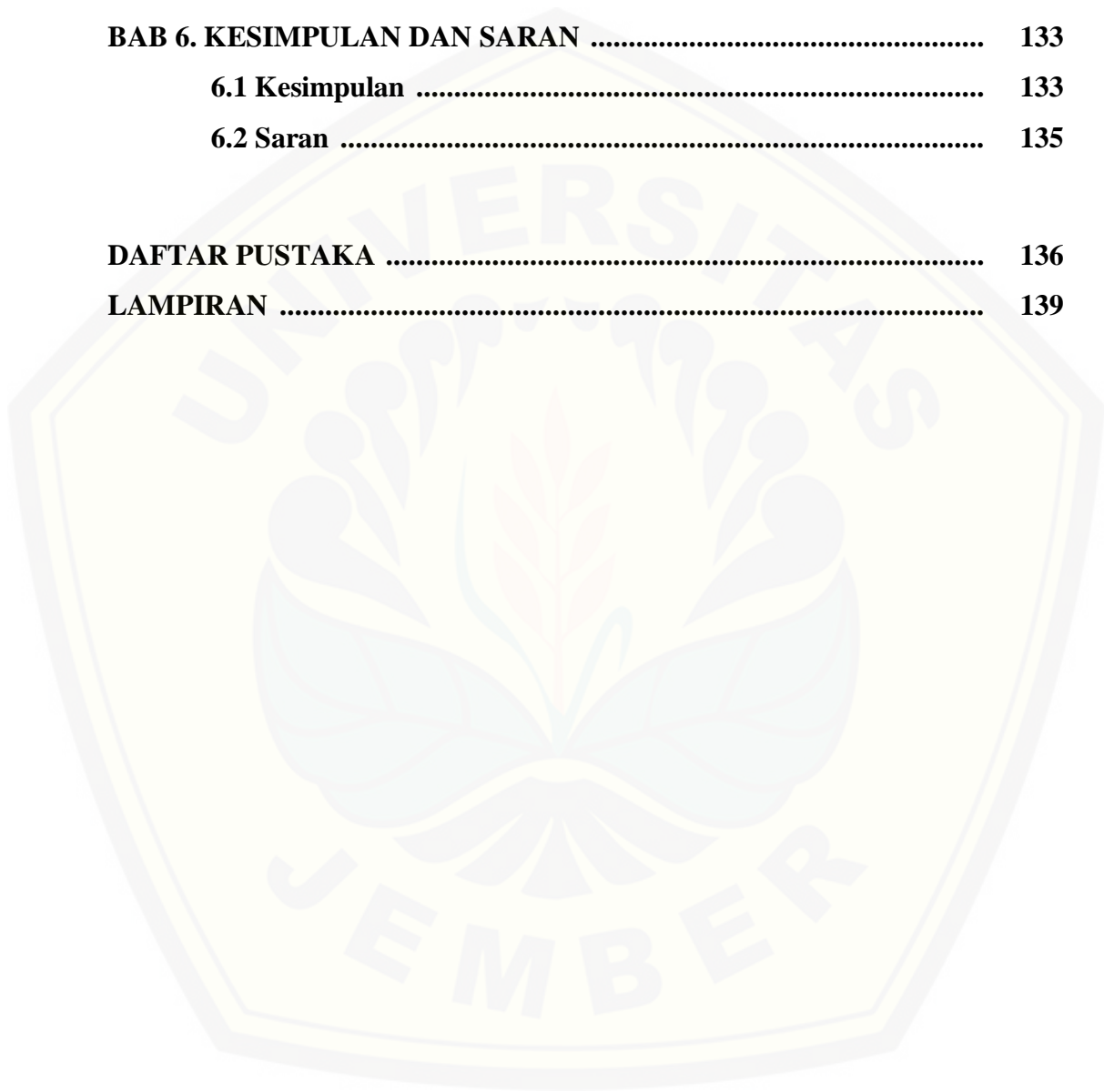
DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat</b> .....	<b>10</b>
1.3.1 Tujuan .....	10
1.3.2 Manfaat .....	11
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 Corporate Social Responsibility (CSR)</b> .....	<b>13</b>
<b>2.3 Tahapan Implementasi Program CSR</b> .....	<b>15</b>
<b>2.4 Manfaat Program CSR</b> .....	<b>22</b>
<b>2.5 Kelompok Usaha Bersama (KUB)</b> .....	<b>25</b>
2.5.1 Tujuan Pendirian Kelompok Usaha Bersama (KUB) ...	25
2.5.2 Fungsi Kelompok Usaha Bersama (KUB) .....	26

	Halaman
<b>2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....</b>	<b>27</b>
2.6.1 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	29
2.6.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	32
2.6.3 Sasaran IKM .....	32
2.6.4 Manfaat IKM .....	33
<b>2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....</b>	<b>33</b>
<b>2.8 Persepsi Masyarakat .....</b>	<b>35</b>
2.8.1 Definisi Persepsi Masyarakat .....	35
2.8.2 Syarat Terjadinya Persepsi .....	35
2.8.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat .....	36
<b>2.9 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>37</b>
<b>2.10 Hipotesis .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Penentuan Daerah Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Metode Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3 Metode Pengambilan Sampel.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5 Metode Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
<b>3.6 Definisi Operasional .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB 4. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Sejarah Kabupaten Banyuwangi .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Wilayah Administrasi Kabupaten Banyuwangi .....</b>	<b>55</b>
4.2.1 Aspek Geografis Aspek Demografis Kabupaten Banyuwangi .....	55
4.2.2 Aspek Ekonomi Kabupaten Banyuwangi .....	57
<b>4.3 Gambaran Umum Lokasi Penerima Manfaat CSR .....</b>	<b>59</b>
4.3.1 Profil Kelurahan Pakis .....	59

	Halaman
4.3.2 Profil KUB Pantai Rejo .....	60
4.3.3 Profil PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi ..	63
4.3.4 Profil PT. Pertamina TBBM Tanjung Wangi .....	64
<b>4.4 Kebijakan CSR .....</b>	<b>66</b>
<b>4.5 Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....</b>	<b>67</b>
<b>4.6 Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi di Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi ...</b>	<b>72</b>
<b>BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
<b>5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Proram Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....</b>	<b>75</b>
<b>5.2 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Dengan Tingkat Kepentingan Masyarakat Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....</b>	<b>86</b>
5.2.1 Analisis Diagram <i>Cartesius</i> Terhadap Indikator-Indikator Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	87
5.2.2 Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kinerja Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi ...	94
<b>5.3 Manfaat-Manfaat Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Bagi Masyarakat Penerima Manfaat Program Khususnya KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....</b>	<b>112</b>
5.3.1 Manfaat Program Bantuan CSR dalam Meningkatkan Kemampuan ( <i>Skill</i> ) Usaha .....	115
5.3.2 Manfaat Program Bantuan CSR Dapat Membantu Permodalan Usaha Khususnya Pada KUB Pantai Rejo .	118
5.3.3 Manfaat Program Bantuan CSR Meningkatkan Pendapatan .....	126
5.3.4 Manfaat Program Bantuan CSR dalam Meningkatkan Kemandirian Usaha .....	128

	Halaman
5.3.5 Dampak Program Bantuan CSR Terhadap Lingkungan .	130
5.3.6 Dampak Program Bantuan CSR Terhadap Lapangan Kerja .....	131
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>133</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>133</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>135</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>139</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi .....	31
3.1	Interval Pengukuran Mutu Kinerja Unit Pelayanan .....	45
3.2	Penilaian Tingkat Kepentingan Masyarakat Terhadap Program CSR .....	46
3.3	Penilaian Kinerja Perusahaan Terhadap Program CSR ..	46
3.4	Interval Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Dan Kepentingan Unit Pelayanan Sub Indikator .....	47
3.5	Persepsi Masyarakat KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Terhadap Manfaat Program Bantuan CSR .....	50
3.6	Matriks Tujuan Penelitian, Sumber Data, Metode Pengambilan Data dan Analisis Data Penelitian .....	50
4.1	Luas Wilayah, Porsentase Luas, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2009 .....	57
4.2	Besarnya PDRB Kabupaten Banyuwangi Triwulan IV Menurut Harga Berlaku Tahun 2013 Menurut Lapangan Usaha (Juta Rp) .....	59
5.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat KUB Pantai Rejo ...	76
5.2	Hasil Penilaian Seluruh Indikator .....	77
5.3	Laporan Aliran Kas Kegiatan Konservasi Penyu KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	123

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Pola Kesatuan Subjek dari Tanggung Jawab Sosial .....	15
2.2	Skema Kerangka Pemikiran .....	41
3.1	Diagram <i>Cartesius</i> Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	49
4.1	Jalan masuk menuju Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	61
4.2	Tempat Penangkaran Penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	62
4.3	Peta Lokasi Pantai Cemara atau Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	63
4.4	Peta Lokasi PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	65
5.1	Diagram <i>Cartesius</i> Dari Indikator-Indikator Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	87
5.2	Persepsi Masyarakat Penerima Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Terhadap Manfaat Program.....	115
5.3	Kegiatan Study Banding ke Pantai Sukamade Banyuwangi .....	116
5.4	<i>Styrofoam</i> untuk Kegiatan Konservasi Penyu.....	118
5.5	Gubuk yang diberikan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi melalui program bantuan CSR .....	119
5.6	Tempat Penangkaran Penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	120
5.7	Tempat Penetasan Telur Penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.....	121
5.8	Tempat Sampah Sumbangan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	121
5.9	Usaha Warung di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	127



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Judul	Halaman
A	Kuisisioner Penelitian .....	139
B	Tim <i>Corporate Sosial Responsibility (CSR) &amp; Comunity Development (CD)</i> PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	149
C	Struktur Organisasi KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	150
D	Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kinerja Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	151
E	Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.....	154
F	Perhitungan Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	157
G	Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan .....	160
H	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	163
I	Hasil Pengukuran Terhadap Persepsi Masyarakat Penerima Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi .....	166
J	Laporan Aliran Kas Kegiatan Konservasi Penyu KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	167
K	Laporan Aliran Kas Kegiatan Pembibitan Cemara KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi .....	169
L	Dokumentasi .....	171

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di Kabupaten Banyuwangi. Masyarakat penduduk Kelurahan Pakis sebagian besar berprofesi sebagai nelayan, pekerja tambak, petani dan beberapa sebagai pedagang. Hasil yang tidak menentu dan manajemen kehidupan keluarga yang kurang pendidikan mengakibatkan kualitas kehidupan yang kurang baik di kelurahan tersebut. Kelurahan Pakis terdapat pantai yang memiliki nilai wisata yang cukup tinggi, dimana pantai tersebut merupakan salah satu pantai yang dikelilingi oleh tanaman pohon cemara udang dan merupakan salah satu tempat menepinya penyu untuk bertelur. Pantai yang terletak di Kelurahan Pakis ini diberi nama yaitu Pantai Rejo.

Pantai Rejo merupakan pantai yang memiliki daya tarik wisata cukup baik untuk dikembangkan. Kondisi Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi sebelumnya berupa hamparan sedimen yang labil serta pasir yang ditumbuhi rumput jenis alang-alang. Garis pantai pada waktu itu selalu mengalami perubahan sesuai arah angin dan musim, mulut muara yang selalu berpindah-pindah akibat perubahan sedimen pasir di pantai. Kondisi ini mempersulit nelayan waktu berangkat atau pulang mencari ikan. Keprihatinan tersebut menimbulkan kesadaran para nelayan dan masyarakat sekitar bahwa penyebab labilnya bibir pantai disebabkan karena tidak adanya vegetasi di bibir pantai, sehingga tidak ada yang menahan laju dan arah angin yang menimpa pantai. Nelayan dan masyarakat sekitar Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi mengusulkan untuk menanam tanaman pohon cemara udang, hal ini dilakukan untuk mengatasi adanya abrasi pantai. Disamping itu juga Pantai Rejo merupakan pantai yang dikunjungi penyu untuk bertelur. Penyu merupakan reptil yang hidup di laut dan keberadaannya saat ini telah lama terancam, baik dari alam maupun dari kegiatan manusia. Pada mulanya masyarakat nelayan di kawasan Pantai Rejo Kelurahan Pakis apabila menemukan

telur penyu di tepi pantai mereka gunakan untuk konsumsi, bahkan ada pemanfaatan daging ikan penyu untuk dikonsumsi.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan adanya kondisi di Pantai Rejo tersebut berusaha untuk mendirikan Kelompok Usaha Bersama (KUB). KUB yang didirikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi tersebut diberi nama KUB Pantai Rejo. KUB Pantai Rejo merupakan suatu organisasi masyarakat nelayan yang dibentuk oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota dan lingkungannya. KUB Pantai Rejo dibina oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi melalui program bantuan ataupun program pelatihan. Pembinaan juga dilaksanakan langsung ke rumah-rumah anggota untuk mensosialisasikan program-program pemerintah seperti konservasi penanaman pohon cemara pantai, konservasi penyu dan juga menjadikan pantai sebagai wisata minat khusus.

CSR (*Corporate Social Responsibility*) merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan, dimana sesuai dengan isi pasal 74 Undang-Undang Perseroan Terbatas yang terbaru yakni UU Nomor 40 Tahun 2007. Melalui undang-undang ini, industri atau koperasi-koperasi wajib untuk melaksanakannya, tetapi kewajiban ini bukan suatu beban yang memberatkan. Perlu diingat pembangunan suatu negara bukan hanya tanggung jawab pemerintah dan industri saja, tetapi setiap insan manusia berperan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitas hidup masyarakat.

Industri dan koperasi berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangkan pula faktor lingkungan hidup. Melihat pada kondisional semacam ini maka penulis mencoba mengangkat permasalahan ini kepermukaan. Penulis menganggap bahwa pengambilan judul diatas cukup strategis. Pertama, sebab sebenarnya konsep tanggung jawab sosial perusahaan telah dikenal sejak awal 1970, yang secara umum diartikan sebagai kumpulan kebijakan dan praktik yang berhubungan dengan *stakeholder*, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, penghargaan masyarakat, lingkungan, serta komitmen dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara

berkelanjutan. Seiring berjalannya waktu, di satu sisi sektor industri atau koperasi-koperasi skala besar telah mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, tetapi di sisi lain eksploitasi sumber-sumber daya alam oleh sektor industri sering kali menyebabkan kerusakan lingkungan. Kedua, adalah sebagai upaya untuk menegaskan hubungan perusahaan dengan aktivitas perniagaan yang diselenggarakan oleh para perusahaan. Dalam konteks perniagaan yang diselenggarakan terdapat hubungan timbal-balik antara *personal* perusahaan secara internal dan antara internal perusahaan dengan masyarakat luar perusahaan. CSR adalah suatu bagian hubungan perniagaan yang melibatkan perusahaan di satu pihak dan masyarakat sebagai lingkungan sosial perusahaan di pihak yang lain. Ketiga, CSR adalah basis teori tentang perlunya sebuah perusahaan membangun hubungan harmonis dengan masyarakat domisili. Secara teoritik, CSR dapat didefinisikan sebagai tanggung jawab moral suatu perusahaan terhadap para *stakeholdersnya*, terutama komunitas atau masyarakat di sekitar wilayah kerja atau operasionalnya (Siregar, 2007).

Konsep CSR (*Corporate Social Responsibility*) akhir-akhir ini telah berkembang dengan cepat dalam lingkungan bisnis perusahaan baik ditingkat global maupun dalam negeri, sehingga memaksa *stakeholders* perusahaan melakukan praktik CSR. CSR juga sering dianggap sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan yang berkaitan dengan kelangsungan usaha dalam jangka panjang. Artinya CSR bukan lagi dilihat sebagai sentra biaya (*cost centre*), melainkan sentra laba (*profit centre*) di masa mendatang. Praktik CSR di Indonesia sangat tepat dilakukan mengingat kondisi perekonomian yang masih tergolong rendah dan timpang. Oleh karena itu, perlu kolaborasi yang integratif antara pemerintah, Masyarakat dan para pelaku bisnis sendiri untuk meningkatkan kepedulian sosial yang tinggi untuk mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi kita semua (Endri, 2007).

Konsep CSR tahun 1990an hingga saat ini lebih berkembang dengan adanya ide konsep berupa pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*). Keberadaan konsep baru ini didasarkan pada kenyataan bahwa maraknya aktivitas pembangunan telah menyebabkan meningkatnya penurunan



kualitas lingkungan dan kerusakan sumberdaya alam. Hal ini secara tidak langsung akan berpengaruh juga pada kualitas hidup manusia dan berkelanjutan membangun ekonomi. Sehingga dapat dikatakan konsep CSR sama dengan konsep *sustainability development* yang dibangun berdasarkan tiga aspek yang saling mendukung, yaitu aspek sosial, ekonomi dan lingkungan.

Di Indonesia konsep CSR sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 1 ayat (3), “Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri maupun masyarakat pada umumnya”. Perusahaan tidak hanya melakukan kegiatan berdasarkan pada pencapaian profit saja akhir-akhir ini, tetapi pertimbangan yang dilakukan berdasarkan kepada pembentukan *image* untuk jangka panjang dan berlanjut secara terus menerus. Oleh karena itu tidak hanya memikirkan usaha pemasaran untuk memperoleh profit saja tetapi era modern ini juga memikirkan bagaimana upaya yang harus diberikan untuk memperoleh kepercayaan dari publik baik itu publik internal maupun publik eksternal.

Menurut Andrian (2012), pro dan kontra terhadap perkembangan CSR terus bergulir. Salah satunya, apakah tanggung jawab sosial tersebut sifatnya wajib atau sukarela, dimana ketika kegiatan *Corporate Social Responsibility* diwajibkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang “Perseroan Terbatas” langsung menuai protes. Pasalnya aktivitas CSR diasumsikan sebagai aktivitas berdasarkan kerelaan dan bukannya ”paksaan”. Memang bibit-bibit CSR berawal dari semangat *filantropis* perusahaan. Namun, tekanan dari komunitas yang keras, terutama ditengah masyarakat yang kritis semacam masyarakat Eropa, yang menjadikan CSR menjadi semacam *social license to operation* dan ini dilakukan oleh komunitas bukan oleh negara. Kritik lainnya, dalam pelaksanaannya CSR masih memiliki kekurangan. Program-program CSR yang banyak dijalankan oleh perusahaan banyak yang hanya memiliki pengaruh jangka pendek dengan skala yang terbatas. Seberapa penting CSR bagi perusahaan tetap menjadi wacana dalam praktis bisnis, pro dan kontra ini tidak bisa dilepaskan dari

fenomena perbenturan kepentingan antara pencapaian profit dengan pencapaian tujuan sosial. Jika diperhatikan, masyarakat sekarang hidup dalam kondisi yang dipenuhi beragam informasi dari berbagai bidang, serta dibekali kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pola seperti ini mendorong terbentuknya cara pikir, gaya hidup dan tuntutan masyarakat yang lebih tajam.

Program-program CSR yang dilaksanakan seringkali kurang menyentuh akar permasalahan komunitas yang sesungguhnya. Seringkali pihak perusahaan masih menganggap dirinya sebagai pihak yang paling memahami kebutuhan komunitas, sementara komunitas dianggap sebagai kelompok pinggiran yang menderita sehingga memerlukan bantuan perusahaan. Di samping itu, aktivitas CSR dianggap hanya semata-mata dilakukan demi terciptanya reputasi perusahaan yang pasif bukan demi perbaikan kualitas hidup komunitas dalam jangka panjang (Margiono, 2006).

Aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan memiliki berbagai dampak terhadap lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Dampak terhadap lingkungan eksternal sering kali menjadi pandangan, hal ini dikarenakan pengaruhnya terhadap orang lain atau lingkungan sosial di luar perusahaan. Hal tersebut menimbulkan pendapat bahwa pelaku bisnis atau perusahaan memiliki tanggung jawab sosial untuk mengupayakan suatu kebijakan serta membuat keputusan atau melaksanakan tindakan yang sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai masyarakat (Wartick dan Cochran, 1985 dalam Solihin, 2010).

Perusahaan seharusnya tidak memfokuskan diri kepada internal perusahaan semata, melainkan juga kepada eksternal perusahaan. Pembentukan karakter perusahaan, harus menimbulkan sisi yang positif dimata masyarakat. Pendapat di atas merupakan kerangka dasar lahirnya konsep tanggung jawab sosial perusahaan guna mengelola dampak kegiatan perusahaan agar tercipta pembangunan yang berkelanjutan. Salah satu kegiatan yang dapat membantu untuk menimbulkan nilai positif dimata masyarakat adalah dengan adanya CSR (*Corporate Social Responsibility*) atau yang biasa disebut tanggung jawab sosial perusahaan.



Salah satu perusahaan yang menerapkan program bantuan CSR sebagai bentuk tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat di Kabupaten Banyuwangi yaitu PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi merupakan kantor pusat Pertamina yang ada di Kabupaten Banyuwangi. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi memberikan program bantuan CSR untuk membantu kesejahteraan masyarakat yang menerima manfaat program bantuan CSR. Konsep CSR yang digunakan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yaitu *Community Engagement* (CE). Konsep CE ini lebih bersifat luas dengan memadukan konsep-konsep yang terdapat pada pemberdayaan masyarakat dan kolaborasi dengan pihak lain. Konsep CE tidak hanya sekedar memberdayakan masyarakat saja, namun juga melihat keberlangsungan dan ketertiban aktif berbagai pihak dalam menjalankan prosesnya.

PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi memberikan program bantuan CSR yang terbagi dalam beberapa bidang yaitu bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan dan infrastruktur. Program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tersebut berfokus di empat Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi, yaitu di Kecamatan Wongsorejo, Kecamatan Srono, Kecamatan Kalipuro dan Kecamatan Banyuwangi. Program bantuan CSR pada bidang ekonomi berfokus pada peningkatan ekonomi masyarakat sekitar. Sedangkan pada bidang lingkungan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi berfokus pada program yang berbasis keanekaragaman hayati berupa upaya konservasi. Berbagai program bantuan CSR telah dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bagi masyarakat sekitar, khususnya yang berada di kawasan Ring I baik dalam tahapan perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasinya sebagai penjabaran dan aktualisasi dari visi, misi dan tujuan program bantuan CSR yang menjadi sasaran jangka pendek atas program-program kegiatan yang telah dilaksanakan. Program-program kegiatan CSR oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi telah dilakukan *monitoring* dan evaluasi dengan bentuk rekomendasi-rekomendasi yang berorientasi pada keterjaminan keberlanjutan program.

Berdasarkan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diperlukan upaya-upaya strategis yang diarahkan pada bentuk pendampingan dan bila memungkinkan dilakukan pengembangan program kegiatan disesuaikan dengan masyarakat sasaran. Keberhasilan suatu program kegiatan CSR dapat dilihat dari kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaannya, terukur serta ada keberlanjutan aktivitas yang merupakan dampak dari program itu sendiri. Keberlanjutan aktivitas dari program bantuan CSR yang dilaksanakan oleh masyarakat sasaran merupakan rangkaian dari proses *community development* yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Oleh karena itu juga diperlukan adanya pendampingan dan pengembangan program kegiatan yang dilakukan.

Program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bidang ekonomi dan lingkungan yang terlaksana salah satunya berada di Kabupaten Banyuwangi. Pada Kabupaten Banyuwangi terdapat program pendampingan dalam kegiatan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Tahap implementasi CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi melakukan kerjasama dengan beberapa *stakeholder* yaitu dengan beberapa LSM, Lembaga Mitra KNIH Samudera Bhakti, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, Masyarakat lokal dan pihak Universitas Jember (UNEJ).

Kegiatan CSR yang dilaksanakan berbasis pada pemberdayaan masyarakat (*community development*) telah diinisiasi semenjak tahun 2013 berdasarkan *social mapping* yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Di antara kegiatan yang telah dilakukan terdapat beberapa program yang dinilai memiliki prospek yang positif dalam kaitannya dengan pola-pola pemberdayaan masyarakat dan isu-isu lingkungan melalui program berbasis pada keanekaragaman hayati yang berupa upaya konservasi. Khusus untuk konservasi memfokuskan pada kegiatan konservasi penyu sebagai hewan langka yang harus dilindungi dari kepunahan. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi berkomitmen untuk melaksanakan konservasi keanekaragaman hayati dengan melakukan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

Kelompok Usaha Bersama (KUB) Pantai Rejo yang diketuai oleh Mokh. Muhyi memiliki 30 anggota yang secara sukarela melakukan penangkaran penyu secara mandiri dengan didampingi oleh pihak Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi. Hal ini sejalan juga dengan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi yang telah menetapkan 3 zona konservasi, yaitu untuk pesisir utara ditekankan pada konservasi terumbu karang, di pesisir tengah hingga Muncar konservasi penyu dan cemara laut, di pesisir selatan konservasi mangrove dan cemara laut. Lokasi konservasi penyu PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi akhirnya difokuskan di wilayah “ex-situ” yakni Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi, yang berjarak kurang lebih 20 km atau sekitar 30 menit perjalanan dengan kendaraan bermotor dari kantor PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Hal ini dikarenakan, di Pantai Rejo tersebut ditemukan banyak sarang telur penyu hingga 30 buah dengan masing-masing sarangnya berisi telur sebanyak 100 sampai 140 butir. Penyu yang mendarat di Pantai Rejo untuk bertelur ini terjadi pada akhir bulan April – akhir bulan Agustus.

Kegiatan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi merupakan kegiatan yang sudah sejalan dengan komitmen manajemen PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang berkaitan dengan konservasi lingkungan hidup. Kawasan Pantai Rejo telah tumbuh cemara udang berkat kerjasama masyarakat nelayan Pantai Rejo dengan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi. Hal ini juga menarik dari sudut akademik dan memberi peluang penelitian habitat laut, khususnya penyu, yang tentu saja bisa memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Indonesia. Di samping itu, daya tarik Pantai Rejo Kelurahan Pakis sebagai wilayah konservasi penyu juga terkait dengan rencana ke depan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam hal ini Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi. Masih terdapat beberapa zona kosong yang belum ditanami cemara udang, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi memiliki rencana untuk mengembangkan wilayah Pantai Rejo Kelurahan Pakis sebagai ekowisata minat khusus unggulan yang eksotis dan tenang sebagai wisata konservasi.

Sehingga untuk menjamin keberlanjutan program pendampingan konservasi penyu dan cemara udang pada masyarakat KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis, pihak Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi terkendala dengan persoalan pendanaan. Oleh karena itu pihak PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi disambut baik oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi serta KUB Pantai Rejo terhadap program bantuan CSR yang akan dilaksanakan. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi serta KUB Pantai Rejo berharap bahwa dengan adanya program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bisa mengakomodasi rencana dan pengembangan konservasi keragaman hayati berbasis pada program bantuan CSR untuk masyarakat.

Evaluasi kinerja program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi akan menilai tingkat kepuasan suatu masyarakat dalam menerima manfaat program bantuan CSR yang dilakukan. Program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada masyarakat yang menerima manfaat program bantuan CSR tersebut, terutama dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat program CSR khususnya pada kegiatan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu alat ukur evaluasi kinerja program CSR untuk mengetahui berapa besar suatu pelayanan yang diberikan bernilai puas bagi masyarakat penerima pelayanan program bantuan CSR. Dengan adanya latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bidang ekonomi dan lingkungan di Kabupaten Banyuwangi khususnya masyarakat yang menerima bantuan program bantuan CSR. Output yang diharapkan dari penelitian ini yaitu CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi mampu memperbaiki kinerja pada program bantuan CSR bidang ekonomi dan lingkungan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan optimal untuk masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi di Pantai



Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti berapa nilai indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR khususnya pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi, bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR dan manfaat apa saja yang dirasakan oleh masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Berapa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi khususnya pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan program dengan harapan atau kepentingan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi?
3. Apa manfaat program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang dirasakan bagi masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan**

1. Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi khususnya pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan program dengan harapan atau kepentingan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR

PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

3. Untuk mengetahui manfaat program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang dirasakan bagi masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

### 1.3.2 Manfaat

1. Bagi PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi diharapkan dengan adanya penelitian ini PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dapat menentukan kebijakan-kebijakan implementasi program CSR yang lebih efektif berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, agar tercapainya tujuan program bidang ekonomi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar yang menerima manfaat program bantuan CSR sedangkan bidang lingkungan dapat meningkatkan semangat masyarakat dalam menjaga kelestarian lingkungan.
2. Bagi masyarakat lokal penerima manfaat di beberapa binaan di Kabupaten Banyuwangi, penelitian ini diharapkan agar masyarakat lokal dapat lebih memahami manfaat-manfaat utama program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya mengenai indeks kepuasan masyarakat program bantuan CSR.
4. Bagi pemerintah sekitar, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi penentu kebijakan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat pada usaha konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Menurut Sutowo (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Manfaat Ekonomi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Chevron Geothermal Salak, LTD. Bidang Ekonomi Di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor” hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat penerima program CSR CGS berpendapat bahwa program CSR CGS memberikan manfaat terutama dalam hal peningkatan kemampuan (*skill*) usaha dan manfaat peningkatan kemandirian masyarakat dalam melakukan usaha. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 2,75, setelah dikonversikan dengan mengalikan 25, maka nilai IKM sebesar 68,75. Nilai mutu pelayanan program CSR CGS adalah B, yang berarti kinerja unit pelayanan program terkategori baik. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi yaitu sebesar 78,37 persen. Artinya secara keseluruhan kepentingan masyarakat sudah terpenuhi dengan baik sebesar 78,37 persen.

Menurut penelitian yang dilakukan Nasdian dan Sarwititi (2012) yang berjudul “Persepsi Masyarakat Desa Binaan Terhadap Program CSR ITP PT.Indocement Tunggal Prakarsa Tbk”, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi lima pilar program CSR ITP yang meliputi program pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosbudag, olahraga dan infrastruktur serta keamanan di 12 desa binaan ITP telah tepat sasaran. Ketetapan sasaran lima pilar program tersebut belum berdampak secara signifikan terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat. Meskipun demikian, kelima pilar program CSR ITP telah meningkatkan taraf hidup masyarakat lapisan bawah. Tingkat kepuasan masyarakat partisipan program CSR ITP terhadap lima pilar program CSR ITP adalah puas, tetapi indeks kepuasan 68 yang berada pada batas kategori puas yang terendah. Masih terjadi gap yang cukup lebar antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari delapan unsur yang ada.

Penelitian Ong, J dan Jati (2014) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di SPBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)” mengatakan bahwa dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 13 hal yang harus ditingkatkan kedepannya. Akan tetapi masih ada kesalahan yang disebabkan oleh pelanggan misalnya keterlambatan pengiriman sampel, keterlambatan pembayaran, kesalahan pengisian identitas dan sebagainya yang menyebabkan keterhambatan pengerjaan.

Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kualitas pelayanan Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) pada tahun 2013 diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur sebesar 3,301 dan nilai IKM unit pelayanan sebesar 82,53 yang berarti bahwa mutu pelayanan publik Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) masuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dikatakan sangat baik (sangat puas), hal ini menurut penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2014) yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Bahan dan Barang Teknik Tahun 2013”.

## **2.2 Corporate Social Responsibility (CSR)**

Menurut Sambodo, dkk (2012) *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan bentuk nyata kepedulian kalangan dunia usaha terhadap lingkungan di sekitarnya. Kegiatan CSR ini dilakukan di berbagai bidang, mulai dari pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan bahkan sosial budaya. Konsep CSR sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan sudah mulai dikenal semenjak tahun 1970an, namun mulai berkembang pesat di Indonesia sejak tahun 2000.

Di Indonesia kegiatan CSR ini dilaksanakan dalam berbagai pendekatan antara lain seperti pemberian amal perusahaan (*corporate giving/charity*), kedermawanan perusahaan (*corporate philanthropy*), relasi kemasyarakatan perusahaan (*corporate community/publicrelation*), dan pengembangan masyarakat (*community development*). Kegiatan *community development* atau dikenal juga dengan *ComDev* adalah bentuk pelaksanaan CSR yang paling sering dilakukan di Indonesia saat ini bahkan *ComDev* sudah di identikkan dengan CSR. Sebenarnya

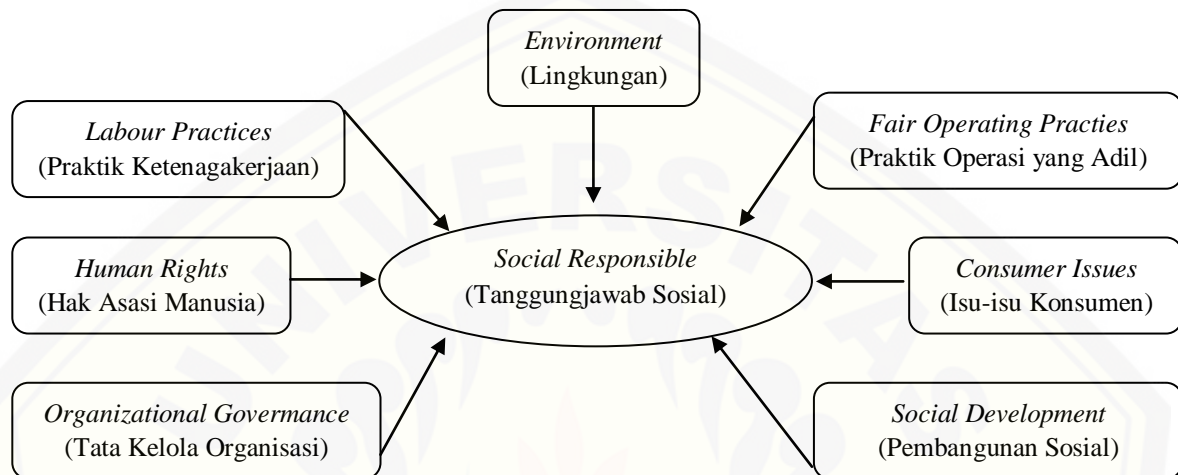
CSR bukanlah semata-mata *community development* (Ambadar, 2008). Kegiatan *community development* (ComDev) ini dalam beberapa aspek sebenarnya masih diwarnai oleh konsep filantropi yang lebih bersifat *doing good to look good* dan bersifat *ad hoc*.

Tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada dasarnya adalah sebuah kebutuhan bagi korporat untuk dapat berinteraksi dengan komunitas lokal sebagai bentuk masyarakat secara keseluruhan. Kebutuhan korporat untuk beradaptasi dan guna mendapatkan keuntungan sosial dari hubungannya dengan komunitas lokal, sebuah keuntungan sosial berupa kepercayaan (*trust*). CSR tentunya sangat berkaitan dengan kebudayaan perusahaan dan etika bisnis yang harus dimiliki oleh budaya perusahaan, karena untuk melaksanakan CSR diperlukan suatu budaya yang didasari oleh etika yang bersifat adaptif (Rudito dan Melia, 2013)

Ketentuan hukum positif untuk mengatur regulasi pelaksanaan CSR di Indonesia terdapat dalam pasal 74 Undang-Undang Perseroan Terbatas yang terbaru, yakni UU Nomer 40 Tahun 2007. Melalui undang-undang ini, industri atau korporasi wajib untuk melaksanakannya, tetapi kewajiban ini bukan suatu beban yang memberatkan. Perlu diingat pembangunan suatu negara bukan hanya tanggung jawab pemerintah dan industri saja, tetapi setiap insan manusia berperan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitas hidup masyarakat.

CSR merupakan suatu bentuk komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama *stakeholder* terkait, terutama adalah masyarakat disekeliling dimana perusahaan tersebut berada. Peran CSR semakin penting dalam mendorong semakin luasnya tanggung jawab sosial korporat bagi terciptanya keseimbangan pembangunan baik dalam bidang ekonomi, bidang sosial maupun dalam bidang lingkungan. Hal ini juga berangkat dari kenyataan bahwa selain sebagai institusi ekonomi, perusahaan juga merupakan institusi sosial, dengan demikian diharapkan perusahaan dapat maju dan berkembang secara harmonis bersama masyarakat sekitar perusahaan.

Kegiatan CSR yang baik merupakan satu kesatuan yang dapat yang dapat menyentuh dan mengembangkan subjek-subjek fundamental dari tanggung jawab sosial. Pola kesatuan subjek dari tanggung jawab sosial tersebut secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Sumber : Lanin, 2012

Gambar 2.1 Pola Kesatuan Subjek dari Tanggung Jawab Sosial

Adapun 5 pilar yang mencakup kegiatan CSR yaitu :

1. Pengembangan kapasitas SDM di lingkungan internal perusahaan maupun lingkungan masyarakat sekitarnya.
2. Penguatan ekonomi masyarakat sekitar kawasan wilayah kerja perusahaan.
3. Pemeliharaan hubungan relasional antara korporasi dan lingkungan sosialnya yang tidak dikelola dengan baik sering mengundang kerentanan konflik.
4. Perbaikan tata kelola perusahaan.
5. Pelestarian lingkungan, baik lingkungan fisik, sosial serta budaya.

### 2.3 Tahapan Implementasi Program CSR

Layaknya sebuah program kerja, kegiatan CSR juga memerlukan tahapan-tahapan dalam pelaksanaan. Tahapan tersebut dilakukan agar kegiatan CSR dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi target yang diharapkan. Adapun tahapan program CSR antara lain:



## 1. Perencanaan Program CSR

Perencanaan sebaik apapun tidak akan berarti dan tidak akan berdampak apapun bila tidak diimplementasikan dengan baik. Akibatnya tujuan CSR secara keseluruhan tidak akan tercapai, masyarakat tidak akan merasakan manfaat yang optimal. Perencanaan (*Planning*) merupakan awal kegiatan penetapan dari berbagai hasil akhir (*objectives/goals*) yang ingin dicapai oleh perusahaan yang meliputi strategi, kebijakan, prosedur, program dan anggaran yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Perumusan tujuan CSR oleh perusahaan sangat tergantung pada hasil analisis perusahaan terhadap lingkungan internal dan eksternal perusahaan. Berdasarkan hasil *environmental scanning*, atau lebih dikenal dengan konteks CSR sebagai *environmental assessment*, perusahaan dapat merumuskan tujuan CSR perusahaan dengan berbagai strategi alternatif yang dapat ditempuh oleh perusahaan.

Pemilihan program alternatif CSR yang akan dilaksanakan oleh perusahaan sangat bergantung pada tujuan pelaksanaan CSR yang ingin dicapai oleh perusahaan. Keenam jenis program CSR menurut Solihin (2009), adalah sebagai berikut:

- a. *Cause Promotions*, dalam program ini perusahaan menyediakan dana atau sumber daya lainnya yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap suatu permasalahan sosial atau untuk mendukung pengumpulan dana, partisipasi dari masyarakat atau perekrutan tenaga sukarela untuk kegiatan tertentu. Fokus utama dari kategori aktivitas CSR ini adalah komunikasi persuasif, dengan tujuan menciptakan kesadaran masyarakat terhadap suatu masalah sosial. Adapun beberapa tujuan komunikasi persuasif yang ingin dicapai oleh perusahaan melalui pelaksanaan *cause promotions* antara lain adalah sebagai berikut:
  - 1) Menciptakan kesadaran dan perhatian dari masyarakat terhadap suatu masalah dengan menyajikan angka-angka statistik serta fakta-fakta yang menggugah.
  - 2) Membujuk masyarakat untuk memperoleh informasi lebih banyak mengenai suatu isu sosial dengan mengunjungi website tertentu.



- 3) Membujuk orang untuk menyumbangkan waktunya untuk membantu mereka yang membutuhkan.
  - 4) Membujuk orang untuk menyumbangkan uangnya untuk kemanfaatan masyarakat melalui pelaksanaan program sosial perusahaan.
  - 5) Membujuk orang untuk menyumbangkan sesuatu yang mereka miliki selain uang.
- b. *Cause Related Marketing*, dalam program ini perusahaan memiliki komitmen untuk menyumbangkan persentase tertentu dari penghasilannya untuk suatu kegiatan sosial berdasarkan besarnya penjualan produk. Ketika perusahaan menyatakan bahwa produknya akan disumbangkan untuk kegiatan sosial tertentu, maka perusahaan tersebut sedang melakukan apa yang disebut sebagai *Cause Related Marketing* (CRM). Dalam CRM perusahaan akan mengajak masyarakat untuk membeli atau menggunakan produknya, baik itu barang atau jasa. Dimana sebagian dari keuntungan yang didapat perusahaan akan didonasikan untuk membantu mengatasi atau mencegah masalah tertentu. Beberapa aktivitas CRM yang biasanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan adalah sebagai berikut:
- 1) Menyumbangkan sejumlah uang tertentu untuk setiap produk yang terjual.
  - 2) Menyumbangkan sejumlah uang tertentu untuk setiap aplikasi terhadap produk jasa tertentu.
  - 3) Menyumbangkan persentase tertentu dari setiap produk yang terjual atau transaksi untuk kegiatan amal (*charity*).
  - 4) Menyumbangkan persentase tertentu dari laba bersih perusahaan untuk kegiatan sosial atau tujuan amal.
- c. *Corporate Societal Marketing*, dalam program ini perusahaan mengembangkan dan melaksanakan kampanye untuk merubah perilaku masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesehatan dan keselamatan publik, menjaga kelestarian lingkungan hidup, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Corporate Societal Marketing* ini dilakukan perusahaan dengan tujuan untuk mengubah perilaku masyarakat

(*behavioral changes*) dalam suatu issue tertentu. Fokus dari kategori aktivitas CSR ini adalah untuk mendorong perubahan perilaku yang berkaitan dengan:

- 1) Isu-isu kesehatan (*health issues*), kampanye yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk mengubah perilaku masyarakat yang memiliki dampak bagi kesehatan mereka.
  - 2) Isu-isu perlindungan terhadap kecelakaan atau kerugian (*injury prevention issues*), isu tersebut mencakup keselamatan lalu lintas, pencegahan dari kejahatan, pencegahan dari pembajakan.
  - 3) Isu-isu lingkungan (*environmental issues*), kampanye yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk mengubah perilaku masyarakat agar meninggalkan berbagai perilaku yang merusak lingkungan.
  - 4) Isu-isu keterlibatan masyarakat (*community involvement issues*), kampanye yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk mengubah perilaku orang agar mereka lebih terlibat dalam kegiatan sosial masyarakat.
- d. *Corporate Philanthropy*, dalam program ini perusahaan memberikan sumbangan langsung dalam bentuk derma untuk kalangan masyarakat tertentu. Sumbangan tersebut biasanya berbentuk pemberian uang, paket bantuan, atau pelayanan secara cuma-cuma. *Corporate Philanthropy* biasanya berkaitan dengan berbagai kegiatan sosial yang menjadi prioritas perhatian perusahaan. Berbagai program *Corporate Philanthropy* yang dilaksanakan perusahaan antara lain:
- 1) Program *Corporate Philanthropy* dalam bentuk sumbangan uang tunai.
  - 2) Program *Corporate Philanthropy* dalam bentuk bantuan hibah.
  - 3) Program *Corporate Philanthropy* dalam bentuk penyediaan beasiswa.
  - 4) Program *Corporate Philanthropy* dalam bentuk pemberian produk.
  - 5) Program *Corporate Philanthropy* dalam bentuk pemberian layanan cuma-cuma.
  - 6) Program *Corporate Philanthropy* dalam bentuk penyediaan keahlian teknis oleh karyawan perusahaan secara cuma-cuma.

- 7) Program *Corporate Philanthropy* dengan mengizinkan penggunaan fasilitas dan saluran distribusi yang dimiliki perusahaan untuk digunakan bagi kegiatan sosial.
  - 8) Program *Corporate Philanthropy* yang dilakukan perusahaan dengan cara menawarkan penggunaan peralatan yang dimiliki oleh perusahaan.
- e. *Community Volunteering*, dalam program ini perusahaan mendukung serta mendorong para karyawan, para pemegang *franchise* atau rekan pedagang eceran untuk menyisihkan waktu mereka secara sukarela guna membantu organisasi-organisasi masyarakat lokal maupun masyarakat yang menjadi sasaran program. Bentuk dukungan perusahaan kepada karyawannya untuk melaksanakan program *Community Volunteering* antara lain:
- 1) Memasyarakatkan etika perusahaan melalui komunikasi korporat yang akan mendorong karyawan untuk menjadi sukarelawan bagi komunitas.
  - 2) Menyarankan kegiatan sosial atau aktivitas amal tertentu yang bisa diikuti oleh para karyawan.
  - 3) Mengorganisir tim sukarelawan untuk suatu kegiatan sosial.
  - 4) Membantu para karyawan menemukan kegiatan sosial yang akan dilaksanakan melalui *survey* ke wilayah yang diperkirakan membutuhkan bantuan sukarelawan, mencari informasi melalui *website* atau dalam beberapa kasus dengan menggunakan *software* khusus yang akan melacak aktivitas sosial yang cocok dengan minat karyawan yang akan menjadi tenaga sukarelawan.
  - 5) Menyediakan waktu cuti dengan tanggungan perusahaan bagi karyawan yang bersedia menjadi tenaga relawan.
  - 6) Memberikan penghormatan kepada para karyawan yang terlibat dalam kegiatan sukarela, seperti memberikan penghargaan berupa penyematan pin maupun pemberian plakat.
  - 7) Memperbaiki proses produksi.
  - 8) Menghentikan produk-produk yang dianggap berbahaya tapi tidak ilegal.

- 9) Hanya menggunakan distributor yang memenuhi persyaratan dalam menjaga lingkungan hidup.
  - 10) Membuat batasan umur dalam melakukan penjualan.
- f. *Socially Responsible Business Practice*, dalam program ini perusahaan melaksanakan aktivitas bisnis melampaui aktivitas bisnis yang diwajibkan oleh hukum serta melaksanakan investasi yang mendukung kegiatan sosial dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan komunitas dan memelihara lingkungan. Komunitas dalam hal ini mencakup karyawan perusahaan, pemasok, distributor, organisasi-organisasi nirlaba yang menjadi mitra perusahaan serta masyarakat secara umum. Sedangkan kesejahteraan dalam hal ini mencakup didalamnya aspek-aspek kesehatan, keselamatan, kebutuhan pemenuhan kebutuhan psikologis dan emosional. Beberapa aktivitas yang termasuk ke dalam *Socially Responsible Business Practice* antara lain:
- 1) Membuat fasilitas yang memenuhi bahkan melebihi tingkat keamanan lingkungan dan keselamatan yang ditetapkan.
  - 2) Mengembangkan perbaikan proses produksi barang dan jasa seperti berbagai kegiatan untuk mengurangi penggunaan bahan-bahan yang berbahaya, mengurangi penggunaan bahan kimia dalam proses peningkatan pertumbuhan tanaman pangan.
  - 3) Menghentikan penawaran produk yang diteranggarai membahayakan kesehatan manusia meskipun produk itu legal.
  - 4) Memilih pemasokan berdasarkan kriteria kesediaan mereka menerapkan dan memelihara aktivitas *sustainable development*.
  - 5) Memilih perusahaan manufaktur dan bahan kemasan yang paling ramah lingkungan dengan berbagai kriteria seperti: perusahaan tersebut memiliki tujuan mengurangi penggunaan sumber daya secara sia-sia, menggunakan sumber daya yang bisa di daur ulang serta mengurangi terjadinya pembuangan racun ke lingkungan.
  - 6) Melakukan pelaporan secara terbuka mengenai material produk yang digunakan berikut asal-usulnya, potensi bahaya yang ditimbulkan dari



penggunaan produk serta berbagai informasi lain yang berguna bagi konsumen.

- 7) Mengembangkan berbagai program untuk menunjang terciptanya kesejahteraan masyarakat.

## 2. Implementasi Program CSR

Dalam implementasi program CSR, diperlukan beberapa kondisi yang akan menjamin terlaksananya program dengan baik. Kondisi pertama, implementasi CSR memperoleh persetujuan dan dukungan dari para pihak yang terlibat. Kondisi kedua, ditetapkannya pola hubungan diantara pihak-pihak yang terlibat secara jelas. Hal ini akan meningkatkan kualitas koordinasi pelaksanaan program CSR. Tanpa adanya pola hubungan yang jelas di antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan CSR, maka kemungkinan besar pelaksanaan program CSR tersebut tidak akan berjalan secara optimal dan sulit untuk berlanjut. Kondisi ketiga adalah adanya pengelolaan yang baik. Pengelolaan program yang baik hanya dapat terwujud bila terdapat kejelasan tujuan program dan terdapat kesepakatan mengenai strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan program dari para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program CSR.

## 3. Pengawasan dan Evaluasi Program CSR

Pelaksanaan program CSR perlu dipantau untuk memastikan bahwa pelaksanaan program CSR tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan. Pemantauan dan evaluasi juga diperlukan untuk mengetahui sudah sejauh mana pencapaian tujuan program serta apakah terdapat penyimpangan yang membutuhkan tindakan koreksi. Sedangkan evaluasi juga diperlukan untuk perbaikan dan pembelajaran program dimasa yang akan datang.

## 4. Pelaporan Program CSR

Aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan akan memiliki berbagai dampak terhadap lingkungan internal maupun lingkungan eksternal perusahaan. Saat ini perusahaan dituntut mengelola dan membuat pelaporan dampak kegiatan perusahaan agar memungkinkan terciptanya pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*). Berbagai perusahaan multinasional baik yang bergerak dalam bidang manufaktur, perdagangan, maupun jasa, mengumumkan



*corporate governance* beserta dampak yang ditimbulkannya terhadap ekonomi, sosial dan lingkungan dalam sebuah *sustainability* (Solihin, 2009).

## 2.4 Manfaat Program CSR

Dalam buku yang berjudul “Membedah Konsep dan Aplikasi CSR”, oleh Wibisono (2007) menyatakan bahwa ada 10 manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan jika melakukan program CSR, yaitu:

a. Mempertahankan dan Mendongkrak Reputasi dan Image Perusahaan

Perbuatan destruktif pasti akan menurunkan reputasi perusahaan, sebaliknya kontribusi positif pasti akan mendongkrak image dan reputasi positif perusahaan. *Image* atau citra positif penting untuk menunjang keberhasilan perusahaan.

b. Layak Mendapatkan *Social Licence To Operate*

Masyarakat sekitar adalah komunitas utama perusahaan. Ketika mereka mendapatkan keuntungan dari perusahaan, maka dengan sendirinya mereka akan merasa memiliki perusahaan. Sehingga imbalan yang diberikan kepada perusahaan adalah keleluasaan untuk menjalankan roda bisnisnya di kawasan tersebut.

c. Mereduksi Resiko Bisnis Perusahaan

Mengelola resiko di tengah kompleksnya permasalahan perusahaan merupakan hal yang esensial untuk suksesnya suatu usaha. *Disharmoni* dengan *stakeholder* akan mengganggu kelancaran bisnis perusahaan. Bila sudah terjadi permasalahan, maka biaya untuk *recovery* akan jauh lebih berlipat bila dibandingkan dengan anggaran untuk melakukan program CSR.

d. Melebarkan Akses Sumber Daya

*Track records* yang baik dalam pengelolaan CSR merupakan keunggulan bersaing bagi perusahaan yang dapat membantu memuluskan jalan menuju sumber daya yang diperlukan perusahaan.

e. Membentangkan Akses Menuju Market

Investasi yang ditanamkan untuk program CSR ini dapat menjadi tiket bagi perusahaan menuju peluang yang lebih besar. Termasuk didalamnya memupuk loyalitas konsumen dan menembus pangsa pasar baru.

f. Mereduksi Biaya

Banyak contoh penghematan biaya yang dapat dilakukan dengan melakukan CSR. Misalnya, dengan mendaur ulang limbah pabrik ke dalam proses produksi. Selain dapat menghemat biaya produksi, juga membantu agar limbah buangan ini menjadi lebih aman bagi lingkungan.

g. Memperbaiki Hubungan dengan *Stakeholder*

Implementasi CSR akan membantu menambah frekuensi komunikasi dengan *stakeholder*, dimana komunikasi ini akan semakin menambah trust *stakeholder* kepada perusahaan.

h. Memperbaiki Hubungan dengan Regulator

Perusahaan yang melaksanakan CSR umumnya akan meringankan beban pemerintahan sebagai regulator yang sebenarnya bertanggung jawab terhadap kesejahteraan lingkungan dan masyarakat.

i. Meningkatkan Semangat dan Produktivitas Karyawan

Image perusahaan yang baik di mata *stakeholder* dan kontribusi positif yang diberikan perusahaan kepada masyarakat serta lingkungan, akan menimbulkan kebanggaan tersendiri bagi karyawan yang bekerja dalam perusahaan mereka sehingga meningkatkan motivasi kerja mereka.

j. Peluang Mendapatkan Penghargaan

Banyaknya penghargaan atau *reward* yang diberikan kepada pelaku CSR sekarang, akan menambah kas bagi perusahaan untuk mendapatkan award.

CSR akan lebih berdampak positif bagi masyarakat, ini akan sangat tergantung dari orientasi dan kapasitas lembaga dan organisasi lain terutama pemerintahan. Untuk Indonesia, bisa dibayangkan, pelaksanaan CSR membutuhkan dukungan pemerintah daerah, kepastian hukum dan jaminan ketertiban sosial. Pemerintah dapat mengambil peran penting tanpa harus melakukan regulasi di tengah situasi hukum dan politik saat ini. Di tengah

persoalan kemiskinan dan keterbelakangan yang dialami Indonesia, pemerintah harus berperan sebagai koordinator penanganan krisis melalui CSR. Pemerintah bisa menetapkan bidang-bidang penanganan yang menjadi fokus, dengan masukan pihak yang kompeten. Setelah itu pemerintah memfasilitasi, mendukung dan memberi penghargaan pada kalangan bisnis yang mau terlibat dalam upaya besar ini.

Dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya, perusahaan memfokuskan perhatiannya kepada tiga hal yaitu profit, masyarakat dan lingkungan. Perusahaan harus memiliki tingkat profitabilitas yang memadai sebab laba merupakan pondasi bagi perusahaan untuk dapat berkembang dan mempertahankan eksistensinya. Dengan perolehan laba yang memadai, perusahaan dapat membagi divide kepada pemegang saham, memberi imbalan yang diperoleh untuk pertumbuhan dan pengembangan usaha di masa depan, membayar pajak kepada pemerintah dan memberikan *multiplier effect* yang diharapkan kepada masyarakat. Dengan memperhatikan masyarakat, perusahaan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Perhatian terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan cara perusahaan melakukan aktivitas-aktivitas serta pembuatan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kesejahteraan, kualitas hidup dan kompetensi masyarakat diberbagai bidang. Dengan memperhatikan lingkungan, perusahaan dapat ikut berpartisipasi dalam usaha pelestarian lingkungan demi terpeliharanya kualitas hidup umat manusia dalam jangka panjang. Keterlibatan perusahaan dalam pemeliharaan dan pelestarian lingkungan berarti perusahaan berpartisipasi dalam usaha mencegah terjadinya bencana serta meminimalkan dampak bencana yang diakibatkan oleh kerusakan lingkungan. Dengan menjalankan tanggungjawab sosial, perusahaan diharapkan tidak hanya mengejar laba jangka pendek, tetapi juga ikut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat dan lingkungan (terutama lingkungan sekitar) dalam jangka panjang. Intinya manfaat CSR bagi masyarakat yaitu dapat mengembangkan diri dan usaha sehingga sasaran untuk mencapai kesejahteraan tercapai.

## 2.5 Kelompok Usaha Bersama (KUB)

Kelompok Usaha Bersama (KUB) adalah kelompok yang dibentuk oleh beberapa orang anggota masyarakat untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan. Usaha yang ditingkatkan bisa berupa usaha dari anggotanya, bisa juga usaha bersama atau kelompok. Keanggotaan KUB adalah orang bukan modal. Kedudukan anggota dalam KUB adalah sama, tidak tergantung jumlah modal yang disimpan. Menurut Pratiwi (2014) keanggotaan yang dapat bergabung pada KUB hanya terdiri atas tiga dasar, yaitu:

1. Kesadaran
  - a. Sadar bahwa dengan berkelompok maka lebih mudah untuk mencapai suatu tujuan .
  - b. Sadar bahwa dengan menjadi anggota kelompok berarti mau mematuhi peraturan, mengerti akan hak dan kewajiban.
  - c. Sadar dengan menjadi anggota kelompok berarti menolong diri sendiri dan juga menolong orang lain.
2. Sukarela, dimana seseorang yang masuk kedalam anggota kelompok atas dasar keinginan sendiri tanpa adanya paksaan.
3. Terbuka
  - a. Setiap anggota masyarakat secara bersama-sama dapat membentuk KUB.
  - b. Setiap anggota masyarakat dapat menjadi anggota KUB.
  - c. Setiap anggota dapat mengetahui seluruh kegiatan KUB.

### 2.5.1 Tujuan Pendirian Kelompok Usaha Bersama (KUB)

Tujuan KUB diarahkan kepada upaya mempercepat penghapusan kemiskinan, melalui:

1. Peningkatan kemampuan berusaha para anggota KUB secara bersama dalam kelompok.
2. Peningkatan pendapatan.
3. Pengembangan usaha.
4. Peningkatan kesejahteraan anggotanya.
5. Menghimpun dana yang ada pada KUB.

6. Memberikan kehidupan bagi masyarakat sekitar.

### 2.5.2 Fungsi Kelompok Usaha Bersama (KUB)

KUB paling tidak ada dua unsur yang selalu ditekankan yaitu: Pertama keuntungan ekonomis dan kedua keuntungan sosial. Unsur pertama lebih menekankan pada keuntungan ekonomis dari perguliran hasil usaha yang diterima melalui paket bantuan Usaha Ekonomis Produktif (USEP) sedangkan unsur kedua lebih menekankan pada terjadinya interaksi sosial, kesetiakawanan sosial, kohesi sosial dan adhesi sosial antar anggota kelompok KUB maupun dalam lingkungan sosialnya. Keuntungan ekonomis dengan mudah dapat dihitung tetapi keuntungan sosial memerlukan proses waktu untuk melihat keberhasilannya. Keuntungan diukur melalui laporan keuangan, dimana laporan keuangan tidak hanya sebagai alat pengujian saja tetapi juga sebagai dasar untuk dapat menentukan atau menilai posisi keuangan suatu perusahaan. Jadi untuk mengetahui kondisi keuangan suatu perusahaan serta hasil-hasil yang telah dicapai perusahaan tersebut perlu adanya laporan keuangan kelompok.

Laporan keuangan menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (2011:45) adalah bagian dari proses pelaporan keuangan. Laporan keuangan yang lengkap biasanya meliputi neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas (yang dapat disajikan dalam berbagai cara, seperti misalnya sebagai laporan arus kas atau laporan arus dana) dan catatan atas laporan lain serta materi penjelasan yang merupakan bagian integral dari laporan keuangan. Tujuan utama dari laporan keuangan adalah memberikan informasi yang relevan untuk memenuhi kepentingan pemberian sumber daya yang tidak mengharapkan pembayaran kembali, anggota, kreditur dan pihak lain yang menyediakan sumber daya bagi entitas nirlaba. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2011:45), tujuan dari laporan keuangan adalah:

1. Untuk menyajikan informasi jumlah dan sifat aset, liabilitas dan aset neto entitas nirlaba.
2. Untuk menyajikan pengaruh transaksi dan peristiwa lain yang mengubah nilai dan sifat aset neto.



3. Untuk menyajikan jenis dan jumlah arus masuk dan arus keluar sumber data dalam satu periode dan hubungan antar keduanya.
4. Untuk menyajikan cara entitas nirlaba mendapatkan dan membelanjakan kas memperoleh pinjaman dan melunasi pinjaman serta faktor lain yang berpengaruh terhadap likuiditasnya.
5. Untuk menyajikan usaha jasa entitas nirlaba.

Setiap laporan keuangan menyediakan informasi yang berbeda, dan informasi dalam laporan keuangan biasanya melengkapi informasi dalam laporan keuangan yang lain.

KUB terus diberdayakan secara berkelanjutan. Asumsinya adalah jika KUB telah berhasil dari sisi ekonomi dan sosial, diharapkan KUB tersebut berkembang menjadi sebuah Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang menjangkau pelayanan kepada penyandang miskin lainnya untuk berkembang.

## **2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Menurut Nuraeni (2014) menyatakan 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

### 2.6.1 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap suatu pelayanan publik pemerintah yaitu terdapat 14 indikator yang merupakan hasil pengembangan unsur IKM berdasarkan nilai relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pedoman Penyusunan IKM dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Adapun indikator-indikator indeks keputusan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, terdapat 14 indikator dan 37 sub indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut matriks indikator dan sub indikator serta item pertanyaan pada kuisioner yang tersaji dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi

No.	Indikator	Sub Indikator	Item
1.	Prosedur Pelayanan	1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. 2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. 3. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan. 4. Tingkat fleksibilitas prosedur pelayanan.	1-4
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan. 2. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. 3. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.	5-7
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Tingkat kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan. 2. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	8-9
4.	Kedisiplinan Pelayanan	1. Tingkat kredibilitas petugas/pendamping pelayanan. 2. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. 3. Tingkat kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan.	10-12
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan. 2. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan. 3. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan.	13-15
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	1. Tingkat kemampuan fisik. 2. Tingkat kemampuan intelektual petugas/pendamping. 3. Tingkat kemampuan konseptual petugas/pendamping. 4. Tingkat kemampuan administrasi petugas/pendamping.	16-19
7.	Kecepatan Pelayanan	1. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.	20-21
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	1. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan. 2. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	22-23
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan. 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	24-25
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	1. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat. 2. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil.	26-27
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	1. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.	28-29
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	1. Tingkat kejelasan jadwal pelayanan. 2. Tingkat keandalan jadwal pelayanan.	30-31
13.	Kenyamanan Lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. 3. Tingkat kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan.	32-34
14.	Keamanan Pelayanan	1. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan. 3. Tingkat keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	35-37

Sumber: Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004



Setelah data persepsi masyarakat diperoleh kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan alat analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). IKM digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dan mencari estimasi nilai mutu dari kinerja perusahaan. IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing program CSR.

### 2.6.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2.6.3 Sasaran IKM

Sasaran dalam melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari tiga sasaran, yaitu antara lain:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 2.6.4 Manfaat IKM

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
6. Diketuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

#### 2.7 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Philip Kotler dalam (Nugraha dkk, 2014) analisis arti penting kinerja *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat digunakan untuk meranking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Penggunaan metode IPA dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian

untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## 2.8 Persepsi Masyarakat

### 2.8.1 Definisi Persepsi Masyarakat Menurut Para Ahli

Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2005). Leavitt (1978) menyatakan pengertian persepsi (*perception*) dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Hal tersebut juga berarti bahwa setiap orang menggunakan kacamata sendiri-sendiri dalam memandang dunianya.

Atkinson dan Hilgard (1991) sebagaimana dikutip oleh Hadi (2001) menyatakan bahwa sebagai suatu cara pandang atau penilaian, persepsi termasuk proses komunikasi yang timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Harihanto (2001) sebagaimana dikutip dalam penelitian Massardy (2009) menyatakan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah pandangan, interpretasi, penilaian, harapan atau aspirasi seseorang terhadap obyek.

Berdasarkan pengertian persepsi di atas, maka dapat diketahui bahwa proses pembentukan persepsi merupakan proses yang terjadi pada diri individu. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat merupakan suatu hal yang tidak ada. Menurut Mayo (1998:162) sebagaimana dikutip oleh Suharto (2005), masyarakat dapat diartikan dua konsep, yaitu: (1) masyarakat sebagai sebuah “tempat bersama”, yakni sebuah wilayah geografi yang sama dan (2) masyarakat sebagai “kepentingan bersama”, yakni kesamaan kepentingan berdasarkan kebudayaan dan identitas. Persepsi masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah persepsi beberapa individu yang dianggap dapat mewakili masyarakat lainnya dalam wilayah yang sama.

### 2.8.2 Syarat Terjadinya Persepsi

Adapun syarat-syarat terjadinya persepsi yang harus diperhatikan antara lain:

1. Adanya objek yang dipersepsi

2. Adanya perhatian yang menerapkan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
3. Adanya alat indra atau *reseptor* yaitu alat untuk menerima stimulus.
4. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

### 2.8.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat

Persepsi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional (Rakhmat, 2005). David Krech dan Richard S. Cruthfield (1997:235) dalam Rakhmat (2005) menyebutnya faktor fungsional dan faktor struktural. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Faktor Fungsional: Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut.
2. Faktor Struktural: Faktor struktural berasal dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.

Selain faktor kebutuhan di atas, Leavitt (1978) juga menyatakan bahwa cara individu melihat dunia adalah berasal dari kelompoknya serta keanggotaannya dalam masyarakat. Artinya, terdapat pengaruh lingkungan terhadap cara individu melihat dunia yang dapat dikatakan sebagai tekanan-tekanan sosial.

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat diketahui bahwa kebutuhan individu merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi persepsi individu tersebut terhadap suatu obyek. Teori kebutuhan Maslow menyebutkan bahwa seseorang tidak akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan di atasnya apabila kebutuhan pada jenjang di bawahnya telah terpenuhi/terpuaskan (Mugniesyah, 2006). Adapun penjelasan Hierarki tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh Mugniesyah (2006), antara lain:

1. Kebutuhan Fisiologis, mencakup kebutuhan dasar atau primer manusia, seperti udara, sandang, pangan, papan dan seks.



2. Kebutuhan rasa aman, yaitu apabila semua kebutuhan dasar telah terpenuhi, maka individu memiliki keinginan untuk memenuhi semua kebutuhannya yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan.
3. Kebutuhan sosial, mencakup kebutuhan akan hubungan sosial (kasih sayang, persahabatan, penerimaan dan perhatian) termasuk memberi dan menerima rasa cinta, rasa memiliki, rasa dibutuhkan.
4. Kebutuhan harga diri, kebutuhan yang berfokus pada ego, status, harga diri, dikenal, percaya diri dan *prestise* (gengsi). Selain itu juga mencakup perasaan dapat menyelesaikan sesuatu (*feeling of achievement*).
5. Kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan untuk tumbuh dan berkembang dengan potensi diri sepenuhnya dengan mengembangkan diri dan berpretasi sebaik mungkin dengan potensi diri sepenuhnya.

## 2.9 Kerangka Pemikiran

Dunia usaha di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup besar. Perkembangan didukung dengan perilaku belanja dan konsumsi masyarakat yang semakin meningkat, hal ini menunjukkan semakin banyaknya perusahaan yang mengalami persaingan sehingga harus semakin memikirkan cara untuk dapat bertahan. Perusahaan memiliki berbagai dampak terhadap lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Salah satu kegiatan yang dapat membantu untuk menimbulkan nilai positif dimata masyarakat adalah dengan adanya *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau yang biasa disebut tanggung jawab sosial perusahaan.

PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi memiliki beberapa program CSR yang terbagi menjadi beberapa bidang, yaitu bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan, infrastruktur dan komunikasi. Bidang program CSR yang akan dilakukan tersebut, memiliki tujuan dan manfaat yang akan didapat berbeda. Penelitian ini dibatasi pada program CSR bidang ekonomi dan lingkungan. Tujuan utama dari program tersebut yaitu untuk pengembangan ekonomi masyarakat dan tetap menjaga kelestarian lingkungan sekitar tempat dilaksanakannya kegiatan program bantuan CSR PT. Pertamina

(Persero) TBBM Tanjung Wangi. Beberapa manfaat yang ditawarkan dalam program CSR yaitu: (1) peningkatan kemampuan (*skill*) masyarakat dalam usaha melalui pelatihan dalam kegiatan konservasi penyu, (2) membantu permodalan usaha (3) membantu meningkatkan pendapatan (4) membantu meningkatkan kemandirian dalam melakukan usaha (5) memberikan dampak terhadap lingkungan dan (6) membantu mengurangi tingkat pengangguran.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu alat ukur evaluasi suatu publik bernilai puas bagi masyarakat penerima pelayanan publik tersebut. Pada analisis IKM akan dapat mengukur seberapa besar manfaat program CSR pada bidang ekonomi yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi. Adapun indikator-indikator IKM berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, terdapat 14 indikator yang relevan, valid dan reliabel sebagai indikator minimal yang harus ada.

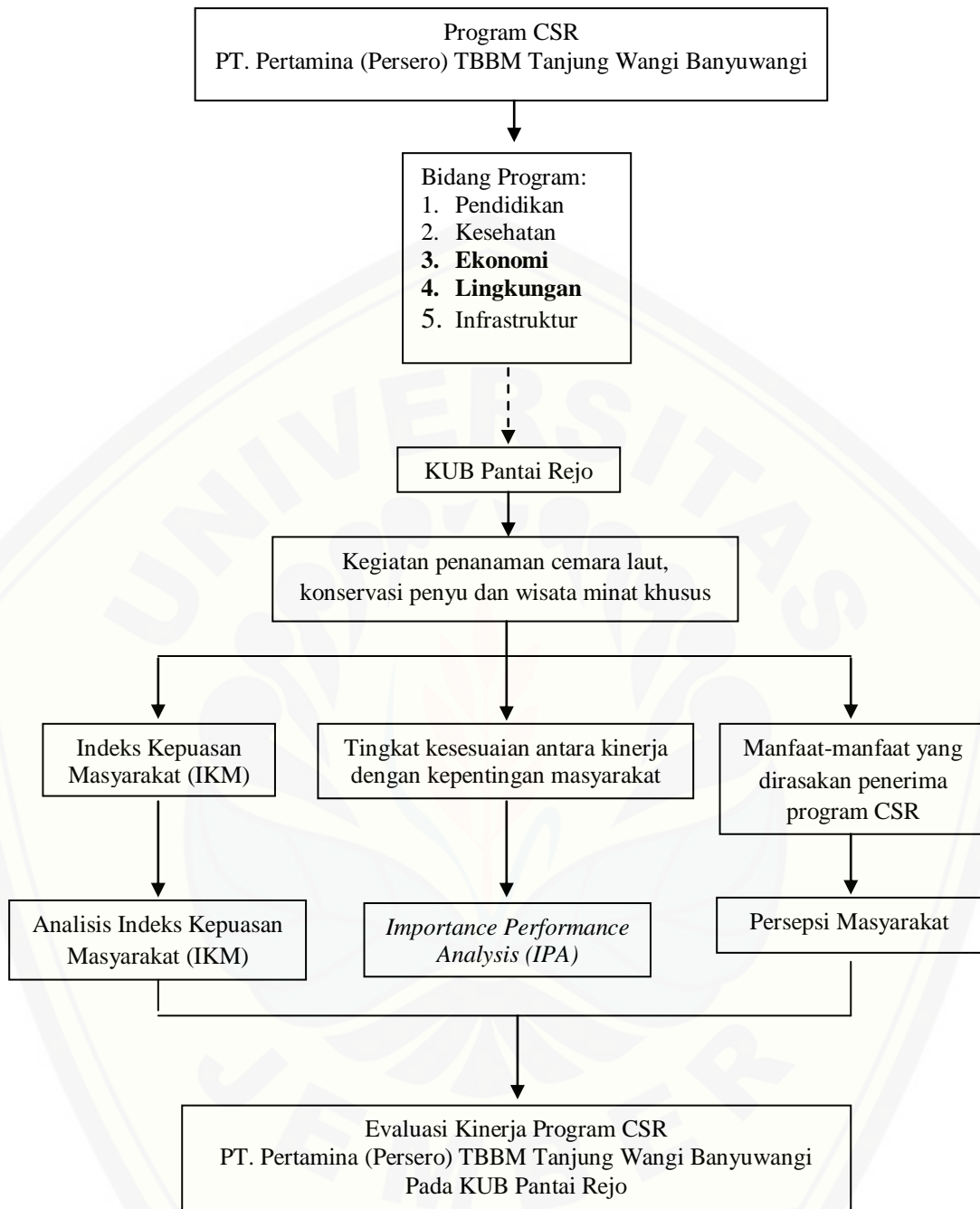
Program binaan yang dijalankan perusahaan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi mencakup dalam berbagai bidang, untuk mewujudkan misi bahwa PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi peduli terhadap masyarakat. Program yang dijalankan mencakup dalam berbagai bidang diantaranya yaitu bidang pendidikan, kesehatan, lingkungan dan infrastruktur. Pada beberapa program yang dijalankan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tersebut tidak berfokus pada satu tempat, namun terbagi dalam beberapa tempat baik disekitar lingkungan kantor PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dan lingkungan yang jauh dari kantor. Pembagian tempat tersebut didasarkan pada hasil *social mapping* yang telah dilakukan baik dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi maupun team pendamping yang ditugaskan oleh perusahaan. Penelitian ini difokuskan pada tahap analisis bidang ekonomi dan lingkungan masyarakat yang kegiatannya dilakukan di Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi tepatnya berada di Pantai Rejo yang bukan termasuk wilayah sekitar kantor PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi.

Kegiatan CSR yang dilaksanakan berbasis pada pemberdayaan masyarakat, dapat dilihat bahwa terdapat konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Semakin lama kualitas lingkungannya semakin menurun, dikarenakan polusi dan desakan abrasi maupun erosi sehingga berpengaruh terhadap ekosistem laut maupun darat di Pantai Rejo. Sehingga dengan melihat kondisi yang seperti itu, perlu adanya konservasi dengan vegetasi yang sesuai sehingga dapat mengembalikan struktur tanah dan mengembalikan keanekaragaman hayati. Adapun tujuan dari program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang berfokus pada kegiatan konservasi penyu ini adalah untuk meningkatkan wisata minat khusus di Kabupaten Banyuwangi dan sekaligus juga dapat memberikan pengalaman dan manfaat tersendiri bagi masyarakat disekitar Pantai Rejo. Kegiatan ini sejalan dengan komitmen Presiden RI pada sidang *Asia-Pacific Economic Cooperation* (APEC) tahun 2007 di Australia, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono menyatakan komitmen untuk melindungi terumbu karang di Indonesia bagi kepentingan perikanan dan ketahanan pangan. Presiden menyatakan komitmen untuk mencapai pengelolaan Kawasan Konservasi Perairan secara efektif. Sehingga PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi berkomitmen untuk melaksanakan konservasi keanekaragaman hayati dengan melakukan konservasi terumbu karang dari wilayah dermaga milik PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi hingga kawasan pesisir Bangsring dan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

CSR yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi seperti halnya konservasi penyu merupakan program yang di munculkan dari masyarakat sekitar pelaksana program, pemerintah dan dibantu dikembangkan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi memberikan program bantuan tersebut dengan berupa bantuan tunai seperti pemberian dana rutin, pembangunan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan konservasi penyu. Perhatian yang diberikan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tersebut dalam bentuk peningkatan kesejahteraan masyarakat maupun dalam menjaga kelestarian

lingkungan yang menerima program bantuan, juga menjadikan Pantai Rejo sebagai wisata minat khusus yang beredukasi.

Analisis evaluasi kinerja program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dilihat dari beberapa bidang program binaan yaitu bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan dan infrastruktur. Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang difokuskan pada penelitian kegiatan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi adanya manfaat pada bidang ekonomi dan lingkungan yaitu mensejahterakan masyarakat baik dalam perekonomian masyarakat dan melestarikan lingkungan sekitar pantai. Pada bidang ekonomi dan lingkungan tersebut juga terdapat banyak dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat selain lebih meningkatkan perekonomian dan melestarikan lingkungan, dampak yang dirasakan masyarakat dengan adanya kegiatan konservasi penyu juga dapat mengurangi tingkat pengangguran sehingga banyak beberapa masyarakat yang menjadi anggota relawan dan membuka usaha kecil seperti warung disekitaran pantai. Analisis nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat program CSR khususnya pada kegiatan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu alat ukur evaluasi kinerja program CSR yang menjadi pelayanan publik pemerintah maupun perusahaan untuk mengetahui berapa besar suatu pelayanan yang diberikan bernilai puas bagi masyarakat penerima pelayanan program bantuan tersebut. Analisis selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari perbandingan tingkat kinerja suatu perusahaan dengan tingkat kepentingan program bantuan CSR, sehingga menghasilkan nilai kesesuaian harapan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Adapun skema kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran



### 2.10 Hipotesis

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat program CSR PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi khususnya pada KUB Pantai Rejo pada kinerja unit pelayanan program adalah baik.
2. Tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat program CSR termasuk dalam prioritas utama.



## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Penentuan Daerah Penelitian

Penentuan daerah penelitian dilakukan melalui metode *sampling* secara tertuju (*purposive sampling*), yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Ruslan, 2004). Penentuan daerah penelitian ini dilakukan di Kabupaten Banyuwangi khususnya di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi yang merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan konservasi penyu yang mendapatkan program bantuan CSR dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

### 3.2 Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sugiyono (2008) mengatakan penelitian merupakan suatu proses bertahap bersiklus yang dimulai dengan identifikasi masalah atau isu yang akan diteliti. Metode kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dengan menggunakan simbol-simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang belaku umum di dalam suatu parameter.

### 3.3 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel untuk permasalahan pada evaluasi kinerja program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pada KUB Pantai Rejo Kabupaten Banyuwangi adalah menggunakan *total sampling* atau

disebut juga dengan sampel jenuh. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Kriteria responden yang dipilih yaitu 30 responden yang terdiri dari anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi yang merupakan penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi di Kabupaten Banyuwangi.

### 3.4 Metode Pengumpulann Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Menurut Ruslan (2004) menyatakan data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi. Data primer diperoleh dari hasil survei atau pengamatan langsung, wawancara dan kuisisioner dengan anggota KUB Pantai Rejo yang menerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur maupun instansi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi, KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi dan literatur yang membantu dalam menyelesaikan penelitian.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif (deskriptif) melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan dan menganalisis manfaat-manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi khususnya pada kegiatan konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi, melalui analisis dari persepsi masyarakat penerima program bantuan CSR.

### 3.5 Metode Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis pertama mengenai nilai indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi khususnya pada KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi dapat dihitung dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana menghitung nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut (Pratiwi, 2014):

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah indikator}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per indikator}}{\text{Total indikator yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat dapat ditentukan dengan mengetahui kinerja dari suatu unit pelayanan tersebut. Berikut disajikan nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Interval Pengukuran Mutu Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - < 1,75	25,00 - < 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,75 - < 2,50	43,75 - < 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,50 - < 3,25	62,50 - < 81,25	B	BAIK
4	3,25 - 4,00	81,25 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004

Untuk membuktikan hipotesis kedua mengenai tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat, dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menganalisis

kepuasan masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Taanjung Wangi. Metode IPA dapat menjelaskan hubungan antara tingkat kepentingan masyarakat penerima program bantuan CSR dengan tingkat kinerja perusahaan yang menghasilkan nilai kesesuaian harapan masyarakat penerima manfaat program bantuan tersebut. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Penentuan tingkat kepentingan program bantuan CSR dengan melakukan pembobotan yaitu memberikan penilaian dengan rentang bobot 1 - 4 pada setiap pertanyaan. Adapun penilaian menurut tingkat kepentingan program bantuan CSR dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Masyarakat Terhadap Program CSR

Persepsi Masyarakat	Nilai
Tidak Penting	1
Kurang Penting	2
Penting	3
Sangat Penting	4

Sumber: Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004

Sama halnya dengan tingkat kepentingan, tingkat kinerja perusahaan juga diberikan bobot, yang dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Penilaian Kinerja Perusahaan Terhadap Program CSR

Persepsi Masyarakat	Nilai
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Sumber: Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004

Mengukur penilaian kinerja dan kepentingan setiap indikator maupun sub indikator pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dapat dilakukan dengan menentukan rentang skala jumlah bobot indikator dan nilai rata-rata (NRR). Rumus untuk mengetahui rentang skala tingkat kinerja maupun kepentingan adalah:

$$\text{Range skala} = \frac{(X_{ib} - X_{ik})}{\text{Banyaknya skala pengukuran}}$$



Keterangan:

X<sub>ib</sub> = Skor terbesar yang kemungkinan diperoleh dengan asumsi semua responden memberikan jawaban sangat penting.

X<sub>ik</sub> = Skor terkecil yang kemungkinan diperoleh dengan asumsi semua responden memberikan jawaban tidak penting.

Berikut disajikan rentang skala tingkat kinerja maupun kepentingan yang mencakup nilai persepsi, interval jumlah bobot indikator, interval NRR indikator, kinerja unit pelayanan dan kepentingan unit pelayanan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Interval Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Dan Kepentingan Unit Pelayanan Sub Indikator

Nilai Persepsi	Interval Jumlah Bobot Indikator	NRR Indikator	Kinerja Unit Pelayanan	Kepentingan Unit Pelayanan
1	30,00 - < 52,50	1,00 - < 1,75	Tidak Baik	Tidak Penting
2	52,50 - < 75,00	1,75 - < 2,50	Kurang Baik	Kurang Penting
3	75,00 - < 97,50	2,50 - < 3,25	Baik	Penting
4	97,50 – 120,00	3,25 – 4,00	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber: Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004

Kemudian perbandingan antara tingkat kepentingan masyarakat dengan tingkat kinerja perusahaan dapat menghasilkan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian ini yaitu pada tingkat kepentingan diwakili dengan huruf Y, sedangkan tingkat kinerja diwakili dengan huruf X. Adapun rumus dari tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan masyarakat

Bobot penilaian atribut adalah nilai dari tanggapan responden terhadap indikator-indikator kinerja program bantuan CSR. Apabila nilai Tki < 100% maka kinerja indikator belum memenuhi kepuasan masyarakat, sebaliknya apabila nilai Tki ≥ 100% maka indikator kinerja telah memenuhi kepuasan masyarakat. Bobot penilaian kinerja atribut pelayanan program dan bobot penilaian tingkat kepentingan manfaat dihitung rata-ratanya kemudian diformulasikan kedalam

diagram *cartesius*. Diagram *cartesius* digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Masing-masing indikator diposisikan dalam sebuah bagan yang menunjukkan nilai rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ), yang menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan indikator pada sumbu Y ditunjukkan oleh nilai rata-rata tingkat kepentingan terhadap indikator ( $\bar{Y}$ ). Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k}$$

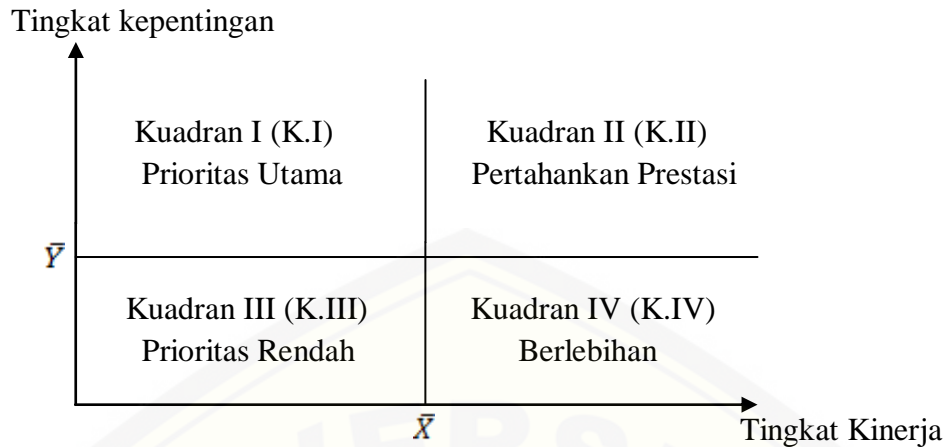
Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh indikator

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh indikator

k = Banyaknya indikator yang dapat mempengaruhi kapuasan tingkat kepentingan

Indikator-indikator penilaian tersebut diletakkan pada diagram *cartesius* yang terdiri dari empat kuadran (K) yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ). Secara jelas diagram *cartesius* tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram *Cartesius* Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Keterangan:

- a. Kuadran I/ Prioritas Utama, menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- b. Kuadran II/ Pertahankan Prestasi, menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Kuadran III/ Prioritas Rendah, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Kuadran IV/ Berlebihan, menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Untuk menjawab permasalahan ketiga mengenai manfaat-manfaat dari program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bagi masyarakat khususnya di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi, analisis yang digunakan adalah analisis persepsi masyarakat melalui wawancara yang dilakukan dengan responden. Hasil dari wawancara dengan responden tersebut kemudian dilakukan pembobotan dalam

memberikan penilaian dengan rentang bobot 1-4 pada setiap pertanyaan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Persepsi Masyarakat KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Terhadap Manfaat Program Bantuan CSR

No.	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat			
		1	2	3	4
1.	Manfaat program bantuan CSR meningkatkan kemampuan ( <i>skill</i> ) Bapak/Ibu dalam usaha				
2.	Manfaat program bantuan CSR dapat membantu permodalan usaha khususnya pada KUB Pantai Rejo				
3.	Manfaat program bantuan CSR meningkatkan pendapatan				
4.	Manfaat program bantuan CSR dapat meningkatkan kemandirian dalam melakukan usaha				
5.	Program bantuan CSR memberikan dampak terhadap lingkungan				
6.	Manfaat program bantuan CSR dapat mengurangi tingkat pengangguran				

Keenam pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat terhadap adanya program bantuan CSR yang diberikan. Untuk mempermudah analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat dilihat matriks tujuan penelitan, sumber data, metode pengambilan data dan analisis data, selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Matriks Tujuan Penelitian, Sumber Data, Metode Pengambilan Data dan Analisis Data Penelitian

No.	Tujuan Penelitian	Sumber Data	Metode Pengambilan Data	Metode Analisis Data
1.	Menganalisis nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi	Wawancara dengan menggunakan kuisioner	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan <i>Microsoft Office Excel</i>
2.	Mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan program dengan harapan atau kepentingan masyarakat penerima manfaat program CSR PT. Pertamina TBBM Tanjung Wangi	Anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi	Wawancara dengan menggunakan kuisioner	<i>Important Performance Analysis</i> (IPA) menggunakan <i>Microsoft Office Excel</i>

Lanjutan Tabel 3.6 Matriks Tujuan Penelitian, Sumber Data, Metode Pengambilan Data dan Analisis Data Penelitian

No.	Tujuan Penelitian	Sumber Data	Metode Pengambilan Data	Metode Analisis Data
3.	Menganalisis manfaat-manfaat program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bagi masyarakat	Anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi	Wawancara dengan menggunakan kuisisioner	Persepsi Masyarakat dengan menggunakan <i>Microsoft Office Excel</i>

### 3.6 Definisi Operasional

1. *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan sebagai sarana komunikasi dan tanggung jawab moral terhadap wilayah kerja dan masyarakat sekitar.
2. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi merupakan salah satu perusahaan yang melakukan kegiatan CSR konservasi penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.
3. Perencanaan (*Planning*) merupakan awal kegiatan penetapan dari berbagai hasil akhir (*objectives/goals*) yang ingin dicapai oleh perusahaan seperti halnya perusahaan melakukan *social mapping* atau kegiatan monitoring sebelum menentukan wilayah yang dijadikan tempat pelaksanaan program CSR.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dari kegiatan program bantuan CSR konservasi penyu yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.
5. KUB merupakan kelompok usaha bersama yang dibentuk oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota dan lingkungan sekitar Pantai Rejo.
6. Responden adalah anggota KUB Pantai Rejo yang bersedia untuk memberikan informasi mengenai program bantuan CSR pada kegiatan konservasi penyu.
7. Metode *purposive sampling* adalah metode penentuan daerah penelitian yang dipilih oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi sesuai dengan



program bantuan CSR yaitu Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

8. *Total sampling* adalah metode pengambilan data yang melibatkan seluruh anggota masyarakat penerima program bantuan CSR yaitu anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi, sebanyak 30 orang.
9. Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari narasumber yaitu anggota KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.
10. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi yang terkait yaitu PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi serta literatur yang membantu dalam menyelesaikan penelitian.
11. Penerima usaha adalah jumlah total pendapatan dari hasil kegiatan CSR konservasi dan pembibitan pohon cemara udang.
12. Penerimaan adalah jumlah pendapatan yang diperoleh dari hasil penjualan bibit cemara udang dan donasi kegiatan CSR konservasi penyu dalam satuan rupiah.
13. Biaya usaha adalah seluruh pengeluaran dana yang digunakan untuk keperluan seperti pembangunan sarana dan prasarana kegiatan CSR konservasi penyu dan pembibitan cemara udang dalam satuan rupiah.
14. Biaya tunai merupakan biaya yang langsung dikeluarkan oleh KUB Pantai Rejo seperti biaya tenaga kerja anggota KUB (Uang kesejahteraan) dalam satuan rupiah.
15. Biaya tidak tunai (diperhitungkan) adalah biaya yang dibayarkan secara tidak langsung, seperti biaya tenaga kerja keluarga yang ikut serta.
16. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan tingkat kepentingan masyarakat penerima program bantuan CSR.

17. Bobot penilaian atribut adalah nilai dari tanggapan responden anggota KUB Pantai Rejo terhadap indikator-indikator kinerja program bantuan CSR PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung.



## BAB 4. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

### 4.1 Sejarah Kabupaten Banyuwangi

Sejarah Banyuwangi tidak lepas dari sejarah Kerajaan Blambangan. Pada pertengahan abad ke-17, Banyuwangi merupakan bagian dari Kerajaan Hindu Blambangan yang dipimpin oleh Pangeran Tawang Alun. Pada masa ini secara administratif *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) menganggap Blambangan sebagai wilayah kekuasaannya, atas dasar penyerahan kekuasaan Jawa bagian timur (termasuk Blambangan) oleh Pakubuwono II kepada VOC. Padahal Mataram tidak pernah bisa menguasai daerah Blambangan yang saat itu merupakan kerajaan Hindu terakhir di pulau Jawa. Namun VOC tidak pernah benar-benar menancapkan kekuasaannya sampai pada akhir abad ke-17, ketika pemerintah Inggris menjalin hubungan dagang dengan Blambangan. Daerah yang sekarang dikenal sebagai "kompleks Inggris" adalah bekas tempat kantor dagang Inggris.

VOC segera bergerak untuk mengamankan kekuasaannya atas Blambangan pada akhir abad ke-18. Hal ini menyulut perang besar selama lima tahun (1767-1772). Dalam peperangan itu terdapat satu pertempuran dahsyat yang disebut Puputan Bayu sebagai merupakan usaha terakhir Kerajaan Blambangan untuk melepaskan diri dari belenggu VOC. Pertempuran Puputan Bayu terjadi pada tanggal 18 Desember 1771 yang akhirnya ditetapkan sebagai hari jadi Banyuwangi. Sayangnya, perang ini tidak dikenal luas dalam sejarah perjuangan bangsa Indonesia melawan kompeni Belanda. Namun pada akhirnya VOC-lah yang memperoleh kemenangan dengan diangkatnya R. Wiroguno I (Mas Alit) sebagai bupati Banyuwangi pertama dan tanda runtuhnya kerajaan Blambangan. Tetapi perlawanan sporadis rakyat Blambangan masih terjadi meskipun VOC sudah menguasai Blambangan. Itu bisa terlihat dengan tidak adanya pabrik gula yang dibangun oleh VOC saat itu, berbeda dengan kabupaten lainnya di Jawa Timur.

Tokoh sejarah fiksi yang terkenal adalah Putri Sri Tanjung yang di bunuh oleh suaminya di pinggir sungai karena suaminya ragu akan janin dalam rahimnya

bukan merupakan anaknya tetapi hasil perselingkuhan ketika dia ditinggal menuju medan perang. Dengan sumpah janjinya kepada sang suami sang putri berkata: "Jika darah yang mengalir di sungai ini amis memang janin ini bukan anakmu tapi jika berbau harum (wangi) maka janin ini adalah anakmu". Maka seketika itu darah yang mengalir ke dalam sungai tersebut berbau wangi, maka menyesalah sang suami yang dikenal sebagai Raden Banterang ini dan menamai daerah itu sebagai Banyuwangi.

Tokoh sejarah lain ialah Minak Jinggo, seorang Adipati dari Blambangan yang memberontak terhadap kerajaan Majapahit dan dapat ditumpas oleh utusan Majapahit, yaitu Damarwulan. Namun sesungguhnya nama Minak Jinggo bukanlah nama asli dari adipati Blambangan. Nama tersebut diberikan oleh sebagian kalangan istana Majapahit sebagai wujud olok-olok kepada Brhe Wirabumi yang memang putra Prabu Hayam Wuruk dari selir. Bagi masyarakat Blambangan, cerita Damarwulan tidak berdasar. Cerita ini hanya bentuk propaganda Mataram yang tidak pernah berhasil menguasai wilayah Blambangan yang saat itu disokong oleh kerajaan hindu Mengwi di Bali.

## **4.2 Wilayah Administrasi Kabupaten Banyuwangi**

### **4.2.1 Aspek Geografis dan Aspek Demografi Kabupaten Banyuwangi**

Banyuwangi adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Secara geografis Kabupaten Banyuwangi terletak di ujung paling timur Pulau Jawa, berbatasan dengan Kabupaten Situbondo di bagian Utara, Selat Bali di bagian Timur, Samudra Hindia di bagian Selatan serta Kabupaten Jember dan Kabupaten Bondowoso di bagian Barat. Pelabuhan Ketapang menghubungkan antara Pulau Jawa dengan Pelabuhan Gilimanuk di Bali. Berdasarkan garis batas koordinatnya, posisi Kabupaten Banyuwangi terletak di antara  $7^{\circ} 43'$  -  $8^{\circ} 46'$  Lintang Selatan dan  $113^{\circ} 53'$  -  $114^{\circ} 38'$  Ujung Timur.

Kabupaten Banyuwangi memiliki luas wilayah  $5.78,250 \text{ km}^2$ . Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di Jawa Timur bahkan bisa dibilang terbesar di Pulau Jawa. Wilayah di Kabupaten Banyuwangi cukup beragam, dari dataran rendah hingga pengunungan. Kawasan ini berbatasan dengan Kabupaten

Bondowoso, terdapat rangkaian Dataran Tinggi Ijen dengan Puncaknya Gunung Raung 3.282 m dan Gunung Merapi 2.800 terdapat Kawah Ijen, keduanya adalah gunung api aktif. Bagian selatan terdapat perkebunan peninggalan sejak zaman Hindia Belanda. Di perbatasan dengan Kabupaten Jember bagian selatan, merupakan kawasan konservasi yang kini dilindungi dalam sebuah cagar alam, yakni Taman Nasional Meru Betiri. Pantai Sukamade merupakan kawasan pengembangan penyusu. Di Semenanjung Blambangan juga terdapat cagar alam yaitu Taman Nasional Alas Purwo.

Topografi wilayah daratan Kabupaten Banyuwangi bagian barat dan utara pada umumnya merupakan pegunungan, dan bagian selatan sebagian besar merupakan dataran rendah. Tingkat kemiringan rata-rata pada wilayah bagian barat dan utara 400, dengan rata-rata curah hujan lebih tinggi bila dibanding dengan bagian wilayah lainnya. Dataran yang datar sebagian besar mempunyai tingkat kemiringan kurang dari 150, dengan rata-rata curah hujan cukup memadai sehingga bisa menambah tingkat kesuburan tanah. Dataran rendah yang terbentang luas dari selatan hingga utara dimana di dalamnya terdapat banyak sungai yang selalu mengalir di sepanjang tahun. Kabupaten Banyuwangi tercatat 35 DAS, sehingga disamping dapat mengairi hamparan sawah yang sangat luas juga berpengaruh positif terhadap tingkat kesuburan tanah.

Kabupaten Banyuwangi terdiri dari 24 Kecamatan, 217 Desa/Kelurahan yang terdiri dari jumlah dusun sebanyak 736, RW sebanyak 2.775 dan RT 10.177. Luas Wilayah, Prosentase Luas, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi tahun 2009, dapat dilihat pada Tabel 4.1.



Tabel 4.1 Luas Wilayah, Porsentase Luas, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2009

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Prosentase thd. Luas Kabupaten	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Pesanggaran	802,5	13,9	45.881	57
2.	Siliragung	95,15	1,6	50.455	530
3.	Bangorejo	137,43	2,4	61.732	449
4.	Purwoharjo	200,3	3,5	67.783	338
5.	Tegaldlimo	1.341,12	23,2	63.397	47
6.	Muncar	146,07	2,5	130.319	892
7.	Cluring	97,44	1,7	72.362	743
8.	Gambiran	66,77	1,2	46.832	701
9.	Tegalsari	65,23	1,1	60.151	922
10.	Glenmore	421,98	7,3	71.582	170
11.	Kalibaru	406,76	7,0	61.695	152
12.	Genteng	82,34	1,4	85.167	1.304
13.	Srono	100,77	1,7	89.811	891
14.	Rogojampi	102,33	1,8	94.734	926
15.	Kabat	107,48	1,9	67.604	629
16.	Singonjuruh	59,89	1,0	48.938	817
17.	Sempu	174,83	3,0	74.120	424
18.	Songgon	301,84	5,2	53.145	176
19.	Glagah	76,75	1,3	28.677	374
20.	Licin	169,25	2,9	33.974	201
21.	Banyuwangi	30,13	0,5	108.591	3.604
22.	Giri	21,31	0,4	28.520	1.338
23.	Kalipuro	310,03	5,4	68.722	222
24.	Wongsorejo	464,8	8,0	73.281	158
<b>Jumlah 2009</b>		<b>5.782,50</b>	<b>100</b>	<b>1.587.403</b>	<b>275</b>
<b>2008</b>		<b>5.782,50</b>	<b>100</b>	<b>1.587.403</b>	<b>274</b>
<b>2007</b>		<b>5.782,50</b>	<b>100</b>	<b>1.587.403</b>	<b>273</b>

Sumber: BAPPEDA Kabupaten Banyuwangi, 2010

#### 4.2.2 Aspek Ekonomi Kabupaten Banyuwangi

Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan suatu wilayah. Pertumbuhan ekonomi yang pesat adalah harapan setiap daerah. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja perekonomian suatu wilayah pada suatu periode tertentu adalah Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Besaran PDRB dapat digunakan sebagai indikator di dalam menilai kinerja perekonomian, terutama yang dikaitkan dengan

kemampuan suatu wilayah dalam mengelola sumber daya yang dimiliki. Selain itu, PDRB dapat digunakan untuk mengetahui nilai produk yang dihasilkan oleh seluruh faktor produksi, besarnya laju pertumbuhan ekonomi dan struktur perekonomian pada satu tahun periode di suatu daerah tertentu.

Kondisi perekonomian daerah secara makro di Kabupaten Banyuwangi menunjukkan pergerakan yang stabil. Pembangunan daerah Kabupaten Banyuwangi ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang ditunjukkan oleh membaiknya pendapatan perkapita. Menurunnya angka kemiskinan dan tingkat pengangguran sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas.

Perekonomian Kabupaten Banyuwangi pada Triwulan IV tahun 2013 masih menunjukkan kinerja yang cukup baik. Bila dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi pada Triwulan IV tahun 2012, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Banyuwangi pada Triwulan IV tahun 2013 menunjukkan angka 9,84% sedangkan pada Triwulan IV tahun 2012 menunjukkan 6,74% ini berarti bahwa ada kenaikan pertumbuhan ekonomi antara Triwulan IV tahun 2012 ke Triwulan IV tahun 2013 sebesar 3,10%. Kondisi ini cukup menggembirakan bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi terhadap perkembangan perekonomian Kabupaten Banyuwangi pada Triwulan IV tahun 2013 adalah besarnya pertumbuhan ekonomi menurut sektor di Kabupaten Banyuwangi yang semuanya mengalami pertumbuhan ekonomi yang positif walaupun ada sedikit penurunan di setiap sektornya.

Pasang surutnya perekonomian suatu wilayah tampak dari perkembangan PDRB. Semakin besar perkembangan PDRB dipastikan semakin sibuk arus perekonomiannya, dengan kata lain roda perputaran ekonomi barang dan jasa semakin cepat. Untuk mengetahui perkembangan PDRB Kabupaten Banyuwangi pada Triwulan IV tahun 2012 dan Triwulan IV tahun 2013 dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Besarnya PDRB Kabupaten Banyuwangi Triwulan IV Menurut Harga Berlaku Tahun 2013 Menurut Lapangan Usaha (Juta Rp)

No.	Sektor	Besarnya PDRB	
		Tahun 2012	Tahun 2013
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Pertanian	2.897.044,02	3.212.947,94
2.	Pertambangan dan Penggalian	368.283,00	424.162,14
3.	Industri Pengolahan	431.849,31	486.692,97
4.	Listrik, Gas dan Air Bersih	22.460,98	27.681,84
5.	Konstruksi	94.204,23	113.768,90
6.	Perdagangan, Hotel dan Restoran	2.479.337,80	3.067.695,92
7.	Pengangkutan dan Komunikasi	248.071,52	286.411,59
8.	Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	353.399,37	403.372,43
9.	Jasa-Jasa	509.048,46	585.896,65
<b>Jumlah</b>		<b>7.403.698,69</b>	<b>8.607.630,37</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2014.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi ekonomi di Kabupaten Banyuwangi mengalami pertumbuhan dari Tahun 2012 sebesar 7.403.698,69 dan pada tahu 2013 menjadi 8.607.630,37. Pertumbuhan ekonomi yang paling terlihat meningkat di Kabupaten Banyuwangi setiap tahunnya terdapat pada sektor pertanian dan perdagangan, hotel serta restoran. Hal ini menunjukkan bahwa sektor pertanian di Kabupaten Banyuwangi sangat berkembang pesat sehingga dapat meningkatkan ekonomi masyarakat. Selain itu juga Kabupaten Banyuwangi merupakan kota yang memiliki pariwisata cukup tinggi, sehingga terdapat banyak perdagangan, hotel dan restoran yang cukup meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Banyuwangi.

### 4.3 Gambaran Umum Lokasi Penerima Manfaat CSR

#### 4.3.1 Profil Kelurahan Pakis

Pakis adalah kelurahan paling selatan di wilayah Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur. Bersama dengan Kelurahan Sumber Rejo, Kelurahan Pakis menjadi kelurahan paling ujung di sisi selatan Kecamatan Banyuwangi. Sisi barat kelurahan adalah wilayah urban yang banyak didirikan rumah-rumah penduduk. Sedangkan semakin ke timur

didominasi lahan pertanian dan rawa. Batas-batas wilayah kelurahan Pakis adalah sebagai berikut:

Utara	: Kelurahan Sobo
Selatan	: Kecamatan Kabat
Barat	: Kelurahan Sumber Rejo dan Kecamatan Kabat
Timur	: Selat Bali

Masyarakat Kelurahan Pakis merupakan masyarakat dengan beragam profesi. Pada bagian sisi barat kelurahan memiliki akses lebih dekat ke pusat kota Banyuwangi, maka ragam profesi para penduduk cenderung kepada profesi khas kota. Sedangkan semakin ke timur banyak penduduk yang menjadi petani atau pengelola tambak ikan. Masyarakat Kelurahan Pakis yang merupakan suku Osing memiliki ciri khas yakni, aksen bahasa Osing (bahasa lokal Kabupaten Banyuwangi), mereka lebih kental di banding wilayah lain di Kecamatan Banyuwangi.

#### 4.3.2 Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi

Pantai Rejo terletak masih di Kota Banyuwangi, tepatnya di Dusun Rowo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur. Pantai ini mulai naik daun mulai akhir tahun 2015 lalu, hal ini dikarenakan sudah mempunyai daya tarik yang berbeda dari tahun sebelumnya. Dulunya pantai ini bernama Pantai Rejo yang sekarang banyak dikenal oleh masyarakat sebagai wisata Pantai Cemara merupakan pantai nelayan. Pantai ini sering digunakan untuk pendaratan perahu dan penjualan ikan secara langsung dari nelayan. Selang waktu berjalan, kegiatan penanaman pohon cemara udang dengan pola tanam yang menarik, lambat laun pantai ini menjadi pantai wisata yang digemari di Kota Banyuwangi. Biaya masuk kawasan pantai dikenakan biaya sebesar Rp 2.000,- saja. Sebelum memasuki area pantai, pengunjung dihadapkan dengan pemandangan cemara yang cukup bagus dan menyeberangi sungai kecil yang kondisi airnya payau ditumbuhi beberapa jenis pohon mangrove. Jembatan penyebrangan sungai menjadi salah satu spot yang digunakan pengunjung untuk



menuju Pantai Rejo Kelurahan Pakis. Spot pintu masuk Pantai Rejo dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Jalan Masuk Menuju Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi

Pantai Rejo memiliki pasir hitam yang hampir sama dengan Pantai Boom yang juga terletak di Kota Banyuwangi dan pantai-pantai lain di pesisir timur Banyuwangi. Di sisi sebelah kanan dan kiri pantai terdapat hutan pohon cemara yang menjadikan pemandangan Pantai Rejo terlihat sangat indah. Pohon cemara tersebut berjenis cemara laut yang jenisnya sama seperti Pantai Goa Cemara yang ada di Bantul, Yogya. Pohon cemara di Pantai Rejo ini membentuk sebuah lorong atau goa yang sangat indah untuk dilihat dan juga berteduh dibawahnya. Di dalam hutan cemara tersebut terdapat penjual-penjual makanan dan minuman yang bisa kita santap sambil bersantai-santai dibawah pohon cemara.

Pantai Rejo juga mempunyai tempat penangkaran penyu yang sederhana di tepi pantai, dapat dilihat pada Gambar 4.2.





Gambar 4.2 Tempat Penangkaran Penyu di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi

Penangkaran yang dilakukan di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi ini tujuannya untuk melindungi telur penyu dari serangan predator ataupun manusia yang ingin menjual telur tersebut. Hal ini dapat kita ketahui bahwa penyu merupakan binatang yang sudah terancam punah akan keberadaannya.

Letak Pantai Rejo atau Pantai Cemara tidak jauh dari pusat Kota Banyuwangi. Rute ke Pantai Rejo dari Kota Banyuwangi cukup mudah, hanya menempuh perjalanan sekitar kurang lebih 20 menit. Kondisi jalan belum cukup baik, hanya berupa aspal rusak dan tanah. Peta lokasi Pantai Rejo atau Pantai Cemara dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Peta Lokasi Pantai Cemara atau Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi

#### 4.3.3 Profil KUB Pantai Rejo

##### a) Struktur Organisasi

KUB Pantai Rejo merupakan organisasi masyarakat nelayan yang dibentuk dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan para anggota dan lingkungannya. KUB Pantai Rejo dibina oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi melalui program bantuan ataupun program pelatihan. Pembinaan juga dilaksanakan langsung ke rumah-rumah anggota untuk mensosialisasikan program-program pemerintah dan juga menjalin silaturahmi. Adapun struktur organisasi KUB Pantai Rejo dapat dilihat pada Lampiran 3.

##### b) Kegiatan Kelompok

Lingkungan Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi profesi kesehariannya ada yang nelayan, pekerja tambak, petani dan beberapa sebagai pedagang. Masyarakat Pantai Rejo dengan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi memiliki kesepakatan untuk menanam cemara udang dengan beberapa tahap dalam menangani permasalahan yang terjadi pada Pantai Rejo sebelumnya, yang dilakukan antara lain:

- Tahun 2012 melakukan penanaman 5.000 bibit pohon cemara udang.
- Tahun 2012 melakukan penanaman 8.000 bibit pohon cemara udang.
- Tahun 2013 melakukan penanaman 500 bibit pohon cemara udang.

- Tahun 2014 melakukan penanaman 1.000 bibit pohon cemara udang.

Manfaat kegiatan rehabilitasi pantai yang dilakukan oleh KUB Pantai Rejo dengan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi telah mengamankan pantai dari terjadinya erosi pantai sepanjang 2,83 Km dan telah menstabilkan lahan seluas 7,6 Ha, manfaat lain yang diperoleh dengan penanaman tersebut yaitu dengan kehadiran penyu yang bersarang untuk bertelur di sepanjang Pantai Rejo. Dengan adanya penanaman pohon cemara udang, KUB Pantai Rejo juga melakukan pembibitan cemara udang di sekitaran wilayah pantai setelah pohon cemara yang ditanam tersebut semakin bertumbuh besar.

Selain itu juga dengan adanya rehabilitasi pantai dengan cara menanam pohon cemara udang di Pantai Rejo, KUB Pantai Rejo juga melakukan upaya kegiatan konservasi penyu. Hal ini dilakukan karena melihat adanya beberapa penyu yang datang untuk bertelur di sepanjang pantai. Sehingga dengan adanya beberapa manfaat dari kegiatan yang dilakukan oleh KUB Pantai Rejo dengan Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Banyuwangi tersebut dapat dikatakan bahwasannya Pantai Rejo berpotensi sebagai wisata minat khusus bagi masyarakat khusus.

#### 4.3.4 Profil PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi

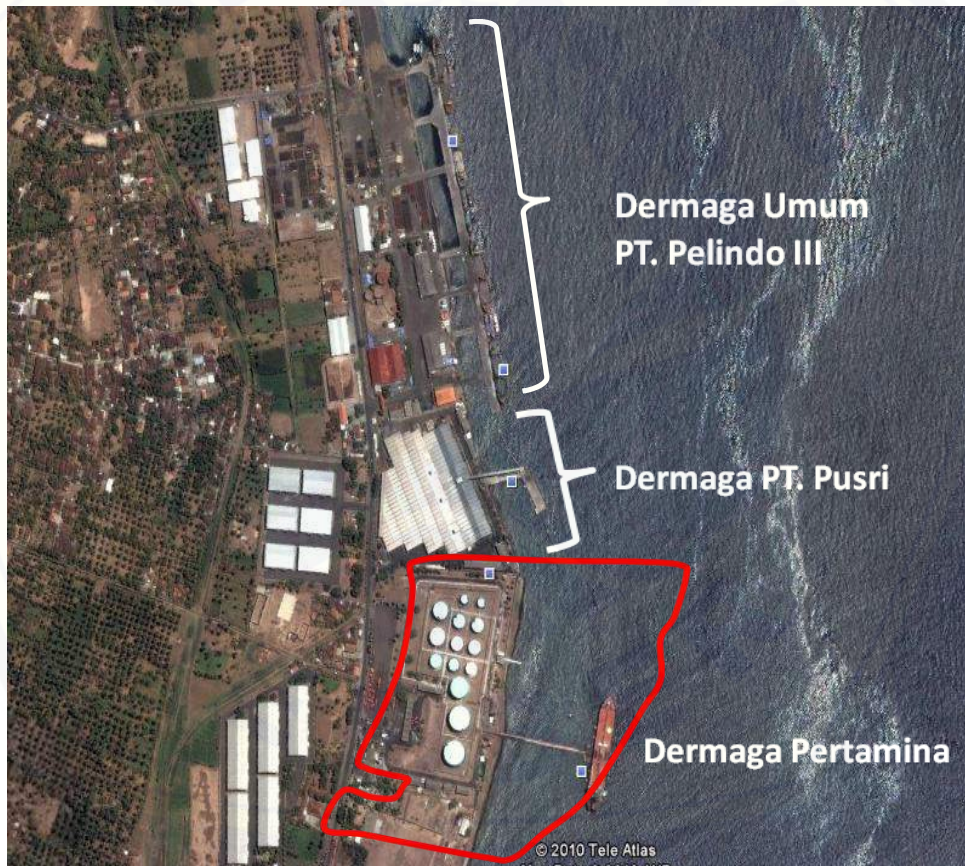
Terminal BBM Tanjung Wangi adalah salah satu Terminal BBM yang dimiliki oleh PT. Pertamina (Persero). TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi yang melakukan kegiatan penerimaan, penimbunan dan penyaluran BBM. Terminal BBM Tanjung Wangi terletak di Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, Propinsi Jawa Timur. Terminal BBM Tanjung Wangi menempati area seluas 110.601 m<sup>2</sup> yang dilengkapi dengan sarana dan fasilitas penerimaan BBM melalui 1 (satu) dermaga khusus penerimaan BBM dengan kapasitas 18.000 DWT dan mengoperasikan penyaluran BBM melalui mobil tangki untuk memenuhi kebutuhan di wilayah Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Jember, Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Bondowoso.

Luas Area : 116.010 M<sup>2</sup>

Dibangun : Tahun 1976



Dioperasikan	: Tahun 1979
Letak Geografis	: 08 <sup>0</sup> 08' 00" Lintang Selatan 144 <sup>0</sup> 24' 05" Bujur Timur
Jetty Khusus	: Max.17.000 DWT, LOA Max.70 M Kedalaman 12 M
Sarana Tug Boat	: 2 Unit
Motor Tanker	: Domestik & Import
Operasional	: 24 Jam
Batas Area	: Utara – PT. Pupuk Sriwijaya Selatan – PT. Sumitama Intinusa Barat – Jl. Raya Gatot Subroto Timur– Selat Bali



Gambar 4.4 Peta Lokasi PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi

PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi Banyuwangi mulai dioperasikan sejak tahun 1979 pada perkembangannya kegiatan operasi PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi mengalami perkembangan baik dari segi operasi, sarana dan fasilitas serta manajemen diantaranya:

- a. Kegiatan penerimaan BBM Pertamina, Premium, Kerosene, Bio-Solar, Minyak Diesel dan Minyak Bakar melalui Tanker dari RU Cilacap, Balikpapan dan TTU Tuban serta import dari Singapura.
- b. Penyaluran produk BBM Pertamina, Premium, Kerosene, Bio-Solar, Minyak Diesel dan Minyak Bakar ke SPBU, Industri dan TNI/Polri dilakukan dengan menggunakan Mobil Tangki.
- c. Tanker digunakan untuk menyalurkan BBM (Konsinyasi) ke Terminal BBM wilayah NTT dan NTB.

Secara garis besar, kegiatan operasi di Terminal BBM Tanjung Wangi dapat diuraikan sebagai penerimaan produk Pertamina, Premium, Kerosene, Solar, Fame, Minyak Diesel dan Minyak Bakar berasal dari RU Cilacap, Balikpapan, TTU Tuban serta import dari Singapura serta kegiatan ini secara garis besar meliputi penimbunan produk di dalam Tangki Timbun. Tangki timbun dilengkapi dengan sarana pengukuran ketinggian level minyak dalam tangki, sarana pendinginan tangki yang berupa *water sprinkler*, sumur pantau sebagai identifikasi kebocoran *bottom* tangki timbun, *oil catcher* yang berfungsi sebagai jebakan minyak, dan tanggul (*bund wall*).

#### **4.4 Kebijakan CSR**

PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi memiliki komitmen untuk membangun dan membuka hubungan positif dengan masyarakat setempat, khususnya masyarakat yang berada paling dekat dengan wilayah operasi (Ring I). Kebijakan sosial telah diterapkan termasuk komitmen untuk menyediakan peluang di bidang pengembangan sosial, pendidikan, ekonomi, pelatihan dan memperkerjakan warga setempat di sekitar perusahaan. Selain itu, perusahaan juga berupaya untuk belajar lebih banyak tentang masyarakat setempat, sejarah dan keberadaan mereka yang telah mengalami perubahan dalam upaya membina hubungan yang lebih konstruktif dan membentuk tatanan yang lebih baik bagi upaya pemberdayaan masyarakat setempat. Perusahaan sangat menghormati adat masyarakat setempat dan budayanya, serta mencoba berdialog mengenai isu-isu yang menyangkut kepentingan bersama.



*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi lebih disebut sebagai *Community Engagement* (CE), karena konsep CE lebih bersifat luas dengan memadukan konsep-konsep yang terdapat pada pemberdayaan masyarakat dan kolaborasi dengan pihak lain, serta tidak hanya sekedar memberdayakan masyarakat saja tetapi melihat keberlangsungan dan keterlibatan aktif berbagai pihak dalam menjalankan prosesnya. CE yang dilakukan perusahaan berdasar pada lima aspek yaitu; pendidikan, kesehatan, lingkungan, ekonomi dan infrastruktur.

Keberhasilan suatu program kegiatan CSR dapat dilihat dari kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaannya, terukur serta ada keberlanjutan aktivitas yang merupakan dampak dari program tersebut. Keberlanjutan aktivitas dari program CSR yang dilaksanakan oleh masyarakat sasaran merupakan rangkaian dari proses *Community Development* yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Kegiatan CSR yang dilaksanakan berbasis pada pemberdayaan masyarakat telah diinisiasi berdasarkan *social mapping* yang dilakukan oleh team pendamping dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

#### **4.5 Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

Program bantuan CSR yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dipilih dan dikembangkan dalam beberapa program bantuan. Program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi disusun dengan mengacu pada rencana strategis program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tahun 2014-2015. Adapun berdasarkan indikator kelayakan program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi (Subahianto, dkk. 2015) memilih beberapa program seperti:

1. Program perintisan, penguatan dan pengembangan Kelompok Usaha Ternak Ayam Kampung Super “Kokok Ujung Timur”.

Program ini merupakan program yang berada di Dusun Gunung Remuk, daerah yang berdekatan dengan kantor PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Program yang terlaksana pada kelompok usaha ternak ayam kampung

super tersebut diantaranya adalah pengembangan kelompok ternak dengan mengupayakan penambahan kapasitas produksi, pengembangan penyediaan keperluan pakan, obat-obatan ternak ayam serta unggas, pelatihan pengolahan limbah dan penyuluhan koperasi untuk menambah wawasan peternakan ayam dan koperasi sebagai persiapan pendirian badan usaha koperasi dan pendirian koperasi ternak ayam kampung super dengan anggota yang merupakan para pemuda yang tergabung dalam Forum Komunikasi Masyarakat (FORKOM) Dusun Gunung Remuk.

## 2. Program konservasi terumbu karang.

Program konservasi terumbu karang TBBM Tanjung Wangi pada tahun 2015 antara lain meliputi perluasan sosialisasi program transplantasi terumbu karang berbasis komunitas (menentukan skala prioritas pemasangan dan penanaman terumbu karang) sebagai *planning action*, pembuatan transplantasi terumbu karang sepanjang pesisir dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi hingga Bangsring, penanaman dan pemasangan transplantasi terumbu karang berbasis skala prioritas, edukasi *marine* dalam berbasis sekolah tentang konservasi laut dan pantai, serta perencanaan partisipatif untuk pengembangan wilayah konservasi mengarah pada ekowisata. Perluasan sosialisasi transplantasi terumbu karang berbasis komunitas dilakukan di daerah Bangsring dengan sasaran anggota KNIH Samudra Bhakti Bangsring. Daerah ini sekaligus dipilih sebagai lokasi baru penanaman terumbu karang dan zona pengembangan wilayah konservasi yang mengarah pada ekowisata.

## 3. Program konservasi penyu dan pemberdayaan KUB Nelayan Pantai Rejo Kelurahan Pakis untuk pengembangan wisata minat khusus.

Program konservasi penyu merupakan program yang dilakukan di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Partisipasi pihak Pertamina TBBM Tanjung Wangi hanya sebatas donasi kegiatan konservasi. Pihak PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi sebatas menjadi pihak pendonor. Oleh karena itu, untuk lebih berperan aktif dalam melakukan konservasi penyu sebagai bagian dari komitmen perusahaan terhadap konservasi keragaman hayati dan ekosistem laut serta pemberdayaan masyarakat,

maka PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi perlu mendorong adanya sinergitas yang lebih aktif dalam konteks program konservasi dengan melibatkan masyarakat dan instansi terkait yang berada di kawasan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi maupun Kabupaten Banyuwangi. Tujuannya adalah merancang program aksi bersama dalam konservasi penyu dan terumbu karang berbasis pada keterlibatan semua unsur masyarakat dan pemerintah terkait. Inilah yang mendorong Tim mempertimbangkan potensi pantai Rejo Pakis sebagai daerah dampingan TBBM Tanjung Wangi untuk konservasi penyu, sehingga dua misi (konservasi penyu dan pemberdayaan masyarakat) sekaligus dapat diraih. Untuk lebih mendorong adanya partisipasi masyarakat maupun instansi pemerintah maka Tim PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi melakukan sosialisasi dan koordinasi serta melakukan kesepahaman untuk mengembangkan konservasi penyu di Kabupaten Banyuwangi. Pertamina TBBM Tanjung Wangi berhasil menjalin kesepahaman dengan beberapa pihak di antaranya:

- a. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi
- b. Bidang Konservasi Sumber Daya Alam Wilayah III Jember Seksi Banyuwangi
- c. KNIH Samudera Bhakti
- d. Kelompok Usaha Bersama Pantai Rejo Pakis

Program Konservasi Keragaman Hayati, diketahui bahwa seluruh pihak sangat mendukung Rencana Program Kegiatan Konservasi Keragaman Hayati dan Ekosistem Laut yang diinisiasi oleh Pertamina TBBM Tanjung Wangi dan dalam pelaksanaan kegiatan akan bekerjasama dengan para *stakeholder* tersebut. Program yang terlaksana pada konservasi penyu dan pemberdayaan KUB Nelayan Pantai Rejo Kelurahan Pakis untuk pengembangan wisata minat khusus diantaranya adalah pelaksanaan kegiatan konservasi penangkaran penyu dan pelepasan penyu di Pantai Rejo Pakis Banyuwangi dengan melibatkan masyarakat setempat, pelatihan pengelolaan konservasi penyu berbasis masyarakat bermitra dengan TN Meru Betiri di Sukamade, *workshop* wisata minat khusus dan pendampingan terhadap Relawan/Anggota KUB Pantai Rejo, FGD Penyiapan paket-paket wisata minat khusus (Kegiatan kunjungan penangkaran, penanaman telur

penyu, pelepasan penyu, dan lain-lain) di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Banyuwangi, sarana dan prasarana pendukung operasionalisasi wisata minat khusus, perintisan pembuatan film dokumenter pengembangan wisata minat khusus berbasis konservasi penyu dan penerbitan buku informatif konservasi penyu berbasis komunitas KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

#### 4. Program pengelolaan bank sampah.

Program pengelolaan bank sampah merupakan program yang berada di Dusun Gunung Remuk, daerah yang berdekatan dengan kantor PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang termasuk dalam wilayah Ring I dari program bantuan CSR yang dilakukan. Program yang terlaksana pada pengelolaan bank sampah tersebut adalah evaluasi terhadap mekanisme pengelolaan yang baru. Program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi mengarah pada upaya kesehatan lingkungan di Dusun Gunung Remuk melalui program BERSERI (Bersih, Sehat dan Rindang) yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Titik tekan pada kegiatan program bantuan CSR yang dilakukan yaitu pada pengelolaan sampah warga masyarakat, sehingga tindak lanjut yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak bank sampah Kabupaten Banyuwangi (BSB) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Tugas dan kewajiban dari pihak bank sampah Kabupaten Banyuwangi adalah melaksanakan kegiatan pengangkutan sampah baik organik maupun anorganik yang berada di kawasan perkantoran PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, melaksanakan pendampingan pengelolaan sampah di sebuah kawasan atas permintaan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dan melaksanakan pengelolaan sampah anorganik dan organik yang dihasilkan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

#### 5. Program pengembangan pola hidup bersih dan sehat (PHBS).

Program pengembangan pola hidup bersih dan sehat (PHBS) merupakan program yang meliputi pelatihan integrasi posyandu dan PAUD dengan sasaran kader posyandu dan PKK serta rintisan outlite rumah informasi (rumah pustaka sehat), taman baca dan sarana permainan edukatif untuk PAUD. Program ini



merupakan program pemerintah daerah yang strategis dalam konteks kesehatan keluarga ibu dan anak, yang memungkinkan sinergis dengan aspek pendidikan anak usia dini. Dari segi sarana dan prasarana sejauh ini program PHBS lebih diarahkan bagi pemenuhan pelaksanaan kegiatan posyandu. Namun, sangat dimungkinkan bagi upaya peningkatan pengembangan kegiatan dengan diarahkan pada kegiatan-kegiatan yang berbasis pada perencanaan dan identifikasi berbasis pada masyarakat sasaran. Sedangkan pada ketersediaan petugas posyandu di masyarakat merupakan potensi dan peluang bagi pengembangan dan pendampingan kegiatan PHBS. Hanya saja diperlukan intervensi fasilitasi perencanaan dan monitoring serta pendampingan secara efektif dan langsung kepada kader-kader posyandu dengan melibatkan proses audit kegiatan oleh masyarakat sasaran sendiri, terutama untuk mengukur capaian-capaian kegiatan pendampingan dan pengembangan.

#### 6. Penggalan dan penciptaan seni musik tradisional Banyuwangi berbasis bambu.

Program penggalan dan penciptaan seni musik tradisional Banyuwangi berbasis bambu ini juga memiliki makna konservasi yakni konservasi budaya dan lingkungan. Sebagaimana diketahui Banyuwangi selama ini terkenal sebagai kabupaten yang masih kaya akan ekspresi kesenian tradisional, semisal *gandrung*, *hadrah kuntulan*, *janger* (drama tradisional), *angklung*, dan lain-lain. Beberapa kegiatan yang akan dilakukan dalam kegiatan ini adalah workshop untuk penyamaan persepsi dengan seniman dan pengrajin, eksplorasi estetik bekerjasama dengan pengrajin dan seniman untuk menciptakan alat-alat musikal baru berbahan bambu guna memperkaya pertunjukan angklung dan merangsang kreativitas masyarakat terlibat, khususnya kaum muda, eksplorasi garapan/pagelaran musikal bambu yang mengusung tema-tema ekologis yang melibatkan para seniman senior dan seniman muda dari sanggar-sanggar yang ada di Desa Wonosobo dan beberapa desa di sekitarnya. Dari kegiatan ini diharapkan akan muncul kreativitas “seni lingkungan” (*enviromental arts*) yang memperkuat-kembali *relasi resiprokal* antara “bambu-manusia-kebudayaan- bambu/alam”.



#### **4.6 Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi**

Program utama PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam PROPER yang merupakan salah satu program pemerintah Indonesia dalam hal instrumen penataan lingkungan yang dilaksanakan oleh Kementerian Negara Lingkungan Hidup yaitu keanekaragaman hayati, *local business development*, konservasi sumberdaya alam dan pengelolaan limbah. Program tersebut PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam PROPER yang diterapkan mencakup pada tiga aspek kegiatan yaitu sistem manajemen lingkungan, pemanfaatan sumberdaya dan pengembangan di masyarakatnya. Penerapan sistem manajemen lingkungan untuk mengidentifikasi dan menangani aspek lingkungan terkait operasinya untuk peningkatan kinerja lingkungan yang berkesinambungan. Pemanfaatan sumberdaya ditentukan oleh nilai kemanfaatannya bagi manusia. Pada program pengembangan masyarakat baik di sekitar PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi maupun masyarakat sekitar yang menerima program bantuan CSR memiliki enam bidang yang dilakukan yaitu, bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan dan infrastruktur. Struktur organisasi tim PROPER PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 2.

Penelitian ini lebih berfokus pada program bantuan CSR bidang ekonomi dan lingkungan KUB Pantai Rejo di Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Adapun struktur organisasi KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada Lampiran 3. Jenis bantuan yang diberikan yaitu dalam bentuk donasi dan pelatihan-pelatihan yang berfokus pada program pengembangan kegiatan konservasi penyu. Bantuan alam bentuk donasi yaitu bantuan yang sifatnya bisa langsung dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi berupa dana kesejahteraan anggota (biaya tenaga kerja) dan juga pembangunan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pada kegiatan konservasi penyu. Bantuan yang kedua yaitu pelatihan-pelatihan yang diberikan baik dari tim Universitas Jember maupun langsung dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi, pelatihan

ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan bagi masyarakat khususnya anggota KUB Pantai Rejo yang telah menjadi relawan pada kegiatan konservasi penyu dalam melestarikan dan menjaga ekosistem laut serta lingkungan sekitar kegiatan. Pelatihan yang dilakukan yaitu pelatihan secara langsung kepada anggota KUB Pantai Rejo di tepi Pantai Rejo, selain itu juga melakukan pelatihan pembelajaran kegiatan konservasi penyu di Taman Nasional Meru Betiri (TNMB) di kawasan Pantai Sukamade yang merupakan tempat konservasi penyu yang sudah memiliki pengalaman. Namun selain itu juga PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi juga memberikan bantuan yang bersifat pengembangan kapasitas atau keahlian (*skill*) masyarakat, sifat bantuan seperti ini manfaatnya diharapkan dapat dirasakan dalam jangka panjang bukan hanya masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR melainkan juga bermanfaat bagi masyarakat disekitarnya.

Implementasi program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi telah diajukan yaitu bisa berupa bantuan donasi jangka pendek maupun dalam bentuk bantuan pelatihan dan pengembangan *skill* yang sudah dijelaskan sebelumnya. Implementasi program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tersebut dilaksanakan oleh tim yang telah dipilih perusahaan untuk menjalankan program tersebut yaitu Universitas Jember, PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi sendiri dan dengan bantuan lembaga-lembaga yang terkait seperti Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi serta lembaga lainnya. Implementasi program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi lebih banyak dilakukan oleh tim dari Universitas Jember yang ditunjuk sebagai tim yang menjalankan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi baik dalam pemberian donasi, pemberian pelatihan dan juga pengembangan kemampuan masyarakat. Hal ini dikarenakan pada program CSR perusahaan PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi pihak yang melaksanakan PROPER menuntut agar kegiatan pelaksanaan tersebut dilakukan oleh tim pendamping universitas terdekat dengan kantor PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi.

Tahap terakhir setelah implementasi program bantuan CSR yang telah terlaksana yaitu monitoring dan pelaporan program. Mekanisme monitoring dan

pelaporan program CSR yaitu selama program dilaksanakan, penerima manfaat program wajib melaporkan perkembangan pelaksanaan program hingga pelaporan akhir program kepada pihak PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi. Hasil dari monitoring dan pelaporan akhir program ini yang akan menjadi laporan tahunan perusahaan untuk proses evaluasi pencapaian program yang sudah terlaksana.

Keberhasilan pelaksanaan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tentunya merupakan salah satu harapan dari pihak PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi maupun masyarakat penerima manfaat khususnya KUB Pantai Rejo Kelurahan Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi untuk dapat terus dirasakan manfaatnya. Program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang dilaksanakan baik melalui perorangan, kelompok, maupun lembaga memiliki batasan waktu dan anggaran pelaksanaan program, sehingga nilai-nilai keberlanjutan dampak dan manfaat kepada masyarakat merupakan pencapaian utama dari program bantuan tersebut. Masyarakat yang telah mendapatkan bantuan dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi memiliki peluang untuk mendapatkan program bantuan selanjutnya, namun hal ini tidak terlepas dari penilaian perusahaan terhadap kinerja masyarakat pada bantuan yang disalurkan. Salah satu tujuan pelaksanaan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bidang ekonomi yang diharapkan penguatan kelembagaan Kelompok Usaha Bersama (KUB) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dalam kegiatan konservasi penyu maupun pembibitan cemara udang dan pada bidang lingkungan diharapkan dapat terus melestarikan ekosistem alam yang ada.

## BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu sebesar 2,55. Setelah dikonversikan dengan mengalikan 25, maka nilai IKM sebesar 63,75. Nilai mutu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi adalah B yang berarti kinerja unit pelayanan program terkategori baik.
2. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi yaitu sebesar 76,58 persen, artinya secara keseluruhan kepentingan masyarakat sudah terpenuhi sebesar 76,58 persen. Tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi berada diposisi Kuadran I atau Prioritas Utama. Hal ini dibuktikan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu sebesar 2,5 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,3, yang jika ditarik suatu garis pada diagram *cartesius* terletak di Kuadran I. Berikut keempat kuadran pada diagram *cartesius* beserta sub indikatornya:
  - a. Kuadran I, yaitu sub indikator-indikator yang kinerjanya rendah, namun mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, meliputi:
    - 1) Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan,
    - 2) Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan,
    - 3) Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan,
    - 4) Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan,
    - 5) Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan,
    - 6) Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan,
    - 7) Ketepatan waktu proses pelayanan,
    - 8) Kejelasan rincian biaya pelayanan,
    - 9) Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan,



- 10) Keandalan jadwal pelayanan,
  - 11) Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.
- b. Kuadran II yaitu sub indikator-indikator yang memiliki harapan tinggi dari masyarakat penerima manfaat program dan kinerja yang tinggi dari pihak perusahaan, meliputi:
- 1) Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan,
  - 2) Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan,
  - 3) Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan,
  - 4) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan,
  - 5) Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan,
  - 6) Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat,
  - 7) Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan,
  - 8) Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan,
  - 9) Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan,
  - 10) Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan,
- c. Kuadran III yaitu sub indikator penilaian dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah, meliputi:
- 1) Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan,
  - 2) Fleksibilitas prosedur pelayanan,
  - 3) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan,
  - 4) Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan,
  - 5) Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan,
  - 6) Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan,
  - 7) Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan,
  - 8) Keterjangkauan biaya pelayanan,
  - 9) Kewajaran biaya pelayanan,
  - 10) Kejelasan jadwal pelayanan.



- d. Kuadran IV yaitu sub indikator yang dirasa kurang penting oleh masyarakat penerima program bantuan namun tingkat kinerja dari pihak perusahaan dirasa terlalu berlebihan, meliputi:
- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan,
  - 2) Kemudahan petugas pelayanan,
  - 3) Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan,
  - 4) Kemampuan petugas/pendamping pelayanan,
  - 5) Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan,
  - 6) Keamanan lingkungan tempat pelayanan,
3. Masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi sebagian besar berpendapat bahwa, program bantuan CSR memberikan manfaat dengan urutan mulai dari nilai persepsi masyarakat yang paling tinggi hingga yang paling rendah yaitu peningkatan kemampuan (*skill*) usaha, peningkatan kemandirian dalam melakukan usaha, bantuan dalam permodalan, pengurangan tingkat pengangguran, peningkatan pendapatan dan pengaruh dampak lingkungan.

## 6.2 Saran

1. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi disarankan untuk dapat meningkatkan kinerja program agar tujuan dan manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi tersebut dapat terwujud secara lebih baik dan disarankan untuk melakukan survei lebih dalam terhadap masyarakat penerima manfaat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi agar dapat memetakan kembali antara kondisi masyarakat dengan capaian program tersebut.
2. PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi disarankan segera melakukan perbaikan kinerja terhadap indikator maupun sub indikator yang terkategori kurang baik dan mempertahankan kinerja program yang sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- AB Susanto. 2007. *A Strategic Management Approach, CSR*. The Jakarta Consulting Group, Jakarta.
- Ambadar, J. 2008. *CSR dalam Praktik di Indonesia: Wujud Kepedulian Dunia Usaha*. PT. Elexmedia Komputindo. Jakarta
- Andrian, F. 2012. *Penerapan CSR Pada PT Newmont*. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Narotama.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Undang-Undang Tentang Perseroan Terbatas (UUPT) Nomor 40 Pasal 74 ayat (1)*. <http://www.hukumonline.com>. Diakses tanggal 29 Mei 2016.
- BAPEDA Kabupaten Banyuwangi. 2010. Luas Wilayah, Porsentase Luas, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2009. Banyuwangi.
- BPS Kabupaten Banyuwangi. 2014. *Besarnya PDRB Kabupaten Banyuwangi Triwulan IV Menurut Harga Berlaku Tahun 2013 Menurut Lapangan Usaha (Juta Rp)*. Banyuwangi.
- Efendi I dan Oktariza W. 2006. *Manajemen Agribisnis Perikanan*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Endri. 2007. *Konsep Corporate Social Responsibility Dan Praktiknya Di Indonesia*. Ilmu Dan Budaya, 28 (8).
- Hadi, Agus Purbathin. 2001. *Hubungan Antara Komunikasi Publik Perusahaan dan Sikap Komunitas Setempat (Kasus Perusahaan Pertambangan di Nusa Tenggara Barat)*. Tesis. Program Pasca Sarjana. Institut Pertanian Bogor.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan: Pelaporan Keuangan Entitas Nirlaba*. PSAK No. 45 (revisi 2011). Dewan Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004. 2004. *Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Program CSR*. [serial online]. <https://core.ac.uk/download/files/379/11714857.pdf>. diakses tanggal 5 November 2015.
- Lanin, I. 2012. *Tujuh Subjek Inti Tanggung Jawab Sosial Menurut ISO 26000*. [serial online]. <http://ivan.lanin.org/tujuh-subjek-inti-tanggung-jawab-sosial-menurut-iso-26000/>. Diakses tanggal 2 Oktober 2015, pukul 12.30.

- Margiono, Ari. 2006. *Menuju Corporate Sosial Ledership*. Suara Pembaharuan, 11 Mei 2006.
- Massardy, E. 2009. Persepsi Masyarakat Sekitar Terhadap Aktivitas Perusahaan. Makalah Kolokium. [serial online]. <https://kolokiumkpmipb.wordpress.com/2009/05/01/persepsi-masyarakat-sekitar-terhadap-aktivitas-perusahaan/>. Diakses tanggal 27 Desember 2015, pukul 15.00.
- Mugniesyah, Siti Sugiah Machfud. 2006. *Penyuluhan Pertanian Bagian I*. Bogor: Departemen Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor.
- Nasdian, Fredian T dan Sarwititi, S. 2012. Persepsi Masyarakat Desa Binaan Terhadap Program CSR ITP PT. Indocement Tunggul Prakarsa Tbk. Jurnal No. 6, Vol. I. Jurusan Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat. Fakultas Ekologi Manusia. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Nugraha, Harsono dan Adianto. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis\* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, 3 (1). Jurusan Teknik Industri Itenas. Karawang.
- Nuraeni, R. 2014 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. [serial online]. <https://raninuraeni379.wordpress.com/kuliah/administrasi-publik/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm/>. Diakses tanggal 27/08/2015, pukul 13.03.
- Ong, J Oscar dan Jati, P. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). J@TI Undip, Vol IX No. 1. Januari 2014.
- Pratiwi, M. 2014. *Kelompok Usaha Bersama*. [serial online]. <http://www.slideshare.net/abdul300483/pengertian-tentang-kub>. diakses tanggal 4 Oktober 2015.
- Pratiwi, W. 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik Tahun 2013. Seksi Pemasaran dan Kerjasama. Bidang Pengembangan Jasa Teknik. Bandung.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rudito Bambang dan Melia F. 2013. *CSR (Corporate Social Responsibility)*. Rekayasa Sains. Bandung.

- Ruslan, R. 2004. *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi* (Edisi 1; 2). PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sambodo, dkk. 2012. *Petunjuk Pelaksanaan CSR Bidang Lingkungan*. Bidang Komunikasi Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta.
- Siregar, Chairil. N. 2007. *Analisis Sosiologis Terhadap Implementasi Corporate Social Responsibility Pada Masyarakat Indonesia*. Jurnal Sositologi Edisi 12 Tahun 6.
- Solihin I. 2009. *Corporate Social Responsibility: from Charity to Sustainability*. Salemba Empat. Jakarta.
- Solihin I. 2010. *Corporate Social Responsibility: from Charity to Sustainability*. Salemba Empat. Jakarta.
- Subaharianto, dkk. 2015. Laporan Kemajuan Kegiatan: Pendampingan Program CSR PT. Pertamina TBBM Tanjung Wangi Tahun 2015. Jember: Penelitian Universitas Jember.
- Sugiarto, dkk. 2005. *Ekonomi Mikro*. Sebuah Kajian Komprehensif. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suharto, Edi. 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Masyarakat; Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutowo, Irpan R. 2013. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Manfaat Ekonomi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Chevron Geothermal Salak, LTD. Bidang Ekonomi Di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor. Skripsi. Jurusan Ekonomi dan Lingkungan. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi Corporate Social Responsibility*. Media Grapka. Surabaya.

**Lampiran A. Kuisisioner Penelitian**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**KUISISIONER STAKEHOLDER**

**Judul Penelitian : Evaluasi Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bidang Pertanian Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kabupaten Banyuwangi**

**Lokasi : Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi**

**A. IDENTITAS PEWAWANCARA**

Nama : Novinda Dwi Putri Anggarsari  
NIM : 111510601107  
Tanggal wawancara :

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nomor responden :
2. Nama :
3. Jenis kelamin :
4. Usia :
5. Alamat :  
Dusun :  
Desa :  
Kecamatan : Banyuwangi  
Kabupaten : Banyuwangi
6. Pendidikan tertinggi : a. < SD b. SD c. SMP d. SMA e. Diploma  
f. sarjana g. lainnya: ...
7. Pekerjaan utama :



8. Pekerjaan sampingan :
  - a. Ada, sebutkan pekerjaan apa .....
  - b. Tidak ada
9. Jumlah tanggungan keluarga :
  - a. .... anak
  - b. Lainnya .....
10. Berapa pendapatan Bapak/Ibu dalam sebulan?
  - a. < Rp 500.000
  - b. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
  - c. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
  - d. Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000
  - e. Rp 3.500.000 – Rp 5.500.000
  - f. > Rp 5.500.000
11. Berapa pengeluaran Bapak/Ibu dalam sebulan?
  - a. < Rp 500.000
  - b. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
  - c. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
  - d. Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000
  - e. Rp 3.500.000 – Rp 5.500.000
  - f. > Rp 5.500.000

**C. GAMBARAN UMUM PROGRAM CSR PT. PERTAMINA (PERSERO) TBBM TANJUNG WANGI**

1. Sejak kapan adanya program CSR di Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi?  
Jawab: .....
2. Program bantuan apa saja yang Bapak/Ibu ketahui dari CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi?
  - a. Bidang Pendidikan
  - b. Bidang Kesehatan
  - c. Bidang Ekonomi
  - d. Bidang Lingkungan
  - e. Bidang Infrastruktur
  - f. Komunikasi
3. Bapak/Ibu mendapat informasi adanya program bantuan dari CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dari mana?
  - a. Dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi
  - b. Dari Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Banyuwangi
  - c. Dari Kecamatan/ Desa
  - d. Dari LSM

- e. Dari team pendamping UNEJ
  - f. Lainnya....
4. Pada program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi bidang ekonomi/lingkungan, program apa yang telah Bapak/Ibu peroleh?
    - a. Pendampingan pelatihan
    - b. Pendampingan budidaya
    - c. Pendampingan konservasi
    - d. Lainnya....
  5. Program bantuan yang diterima oleh Bapak/Ibu dalam bentuk seperti apa?
    - a. Natura (barang), senilai Rp ...
    - b. Uang cash, sejumlah Rp ...
    - c. Bantuan pendampingan, senilai Rp ...
  6. Berapa lama realisasi antara proses pengajuan sampai terlaksana program bantuan yang diajukan?
    - a. 1 bulan
    - b. 3 bulan
    - c. 6 bulan
    - d. 1 tahun
  7. Bagaimana prosedur untuk mendapatkan program bantuan tersebut?
    - a. Melalui pemerintah
    - b. Melalui LSM
    - c. Lainnya....
  8. Bagaimana tahapan pengajuan program yang harus Bapak/Ibu lakukan untuk mendapatkan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi?
    - a. Menyerahkan proposal kegiatan
    - b. Meminta rekomendasi dari kecamatan/ desa
    - c. Membentuk suatu kelompok kegiatan
    - d. Lainnya....

9. Pada program bantuan CSR secara kelompok, apakah ada kewajiban (potongan) yang harus dikeluarkan untuk kelompok?
  - a. Ada
  - b. Tidak
10. Apakah ada kewajiban pengembalian bantuan terhadap bantuan tersebut?
  - a. Ada
  - b. Tidak
11. Jika ada pengembalian terhadap bantuan tersebut, bagaimana mekanisme pengembalian yang dilakukan?
  - a. Sistem bagi hasil
  - b. Sistem bunga
  - c. Lainnya...
12. Apakah ada pendampingan/pembinaan terhadap program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi yang dilakukan?
  - a. Ada
  - b. Tidak
13. Jika ada pendampingan, siapa yang melakukan pendampingan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi?
  - a. Dari PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi
  - b. Dari Dinas Pemerintahan
  - c. Dari Team Pendamping (UNEJ)
  - d. Lainnya...
14. Bentuk pendampingan apa yang dilakukan?
  - a. Sosialisasi
  - b. Seminar
  - c. Penerapan program
  - d. Pertemuan
  - e. Lainnya....
15. Jika ada pendampingan/pelatihan seberapa banyak dilakukan dalam suatu program bantuan?
  - a. Setiap minggu
  - b. Setiap bulan
  - c. Setiap 3 bulan
  - d. Lainnya....



	TBBM Tanjung Wangi								
4.	Fleksibilitas prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
5.	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
6.	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
7.	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
8.	Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
9.	Kemudahan petugas pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi untuk ditemui dan dihubungi								
10.	Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
11.	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
12.	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								



13.	Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
14.	Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
15.	Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
16.	Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
17.	Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
18.	Kemampuan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam menggunakan alat bantu seperti laptop, LCD ataupun lainnya								
19.	Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
20.	Ketepatan waktu proses pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero)								

	TBBM Tanjung Wangi								
21.	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
22.	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
23.	Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
24.	Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
25.	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
26.	Keterjangkauan biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
27.	Kewajaran biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan hasil yang diperoleh								
28.	Kejelasan rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
29.	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan pogram bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								

30.	Kejelasan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
31.	Keandalan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
32.	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
33.	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
34.	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
35.	Keamanan lingkungan tempat kegiatan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
36.	Keamanan dalam menggunakan sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								
37.	Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi								

**Keterangan:****1 = tidak puas/ tidak penting****2 = kurang puas/ kurang penting****3 = puas/penting****4 = sangat puas/sangat penting**

**E. PERSEPSI MASYARAKAT KHUSUSNYA ANGGOTA KUB PANTAI REJO DESA PAKIS KECAMATAN BANYUWANGI KABUPATEN BANYUWANGI TERHADAP MANFAAT-MANFAAT PROGRAM BANTUAN CSR**

Petunjuk pengisian: berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai.

No.	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat			
		1	2	3	4
1.	Manfaat program bantuan CSR meningkatkan kemampuan ( <i>skill</i> ) Bapak/Ibu dalam usaha				
2.	Manfaat program bantuan CSR dapat membantu permodalan usaha khususnya pada KUB Pantai Rejo				
3.	Manfaat program bantuan CSR meningkatkan pendapatan				
4.	Manfaat program bantuan CSR dapat meningkatkan kemandirian dalam melakukan usaha				
5.	Program bantuan CSR memberikan dampak terhadap lingkungan				
6.	Manfaat program bantuan CSR dapat mengurangi tingkat pengangguran				

**Keterangan:**

1 = tidak setuju

3 = setuju

2 = kurang setuju

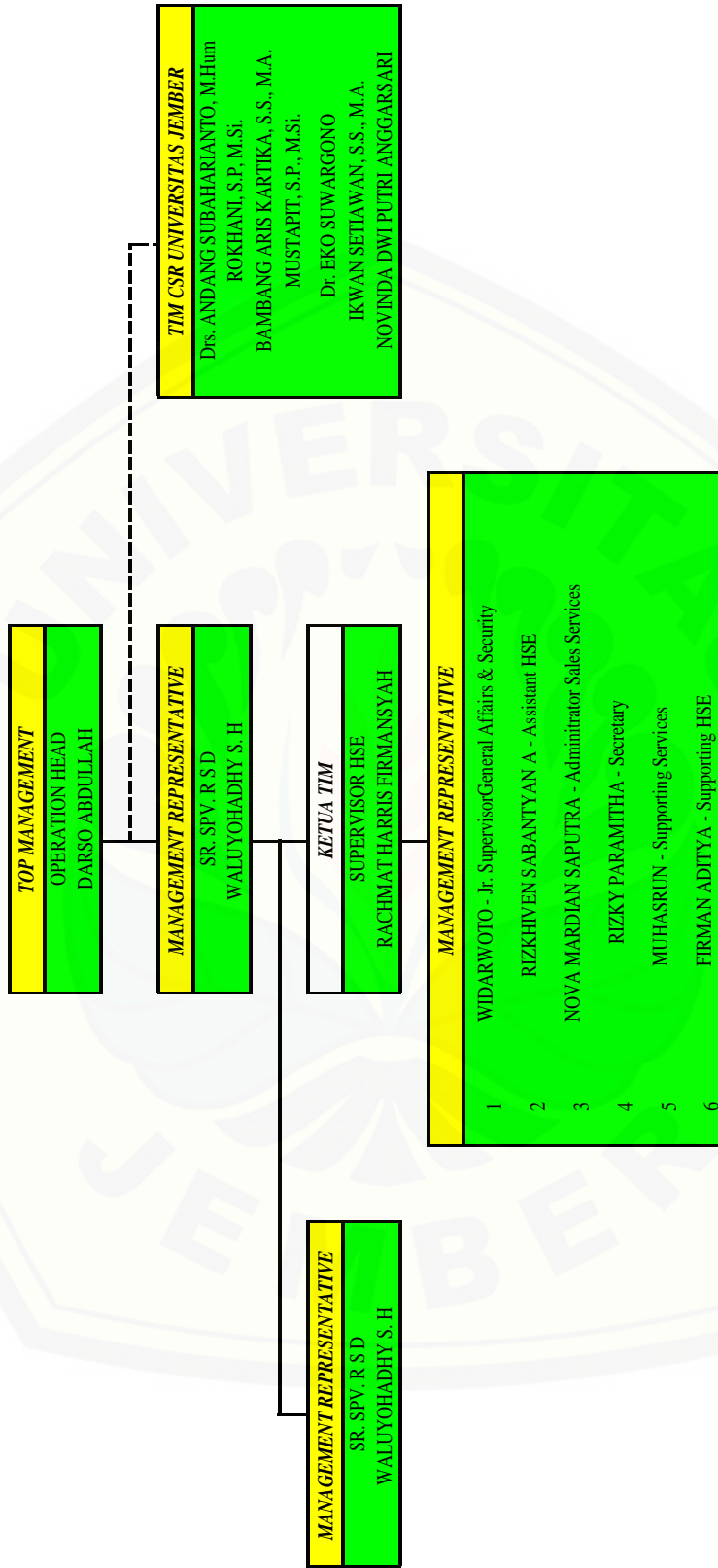
4 = sangat setuju

**F. PERTANYAAN TAMBAHAN**

1. Apakah pesan dan kesan Bapak/Ibu setelah mendapatkan program bantuan dari CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi?
2. Berikan kritik dan saran dari Bapak/Ibu untuk PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi!



Lampiran B. Tim Corporate Sosial Responsibility (CSR) & Community Development (CD) PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi

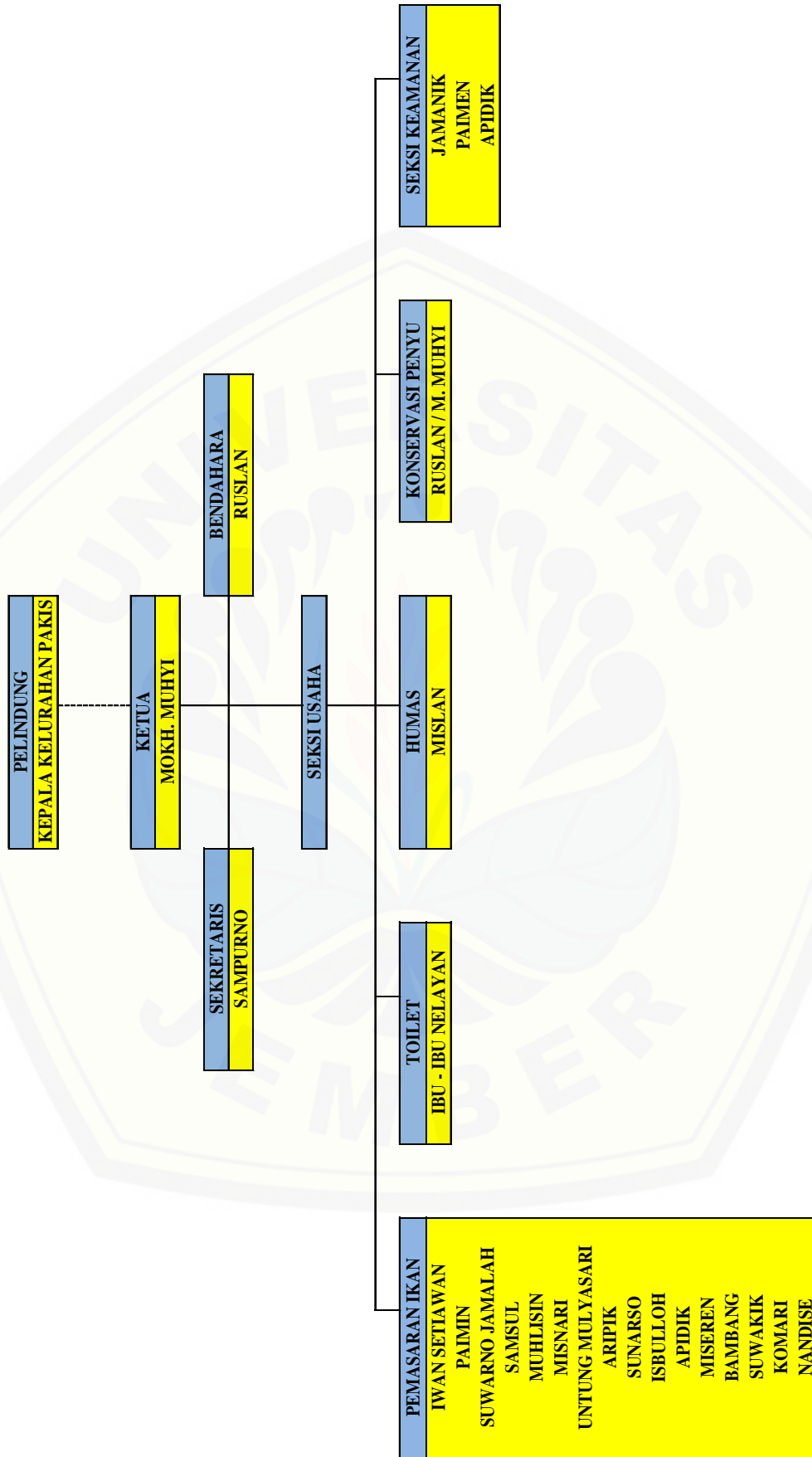


Operation Head  
TBBM Tanjung Wangi

DARSO ABDULLAH



Lampiran C. Struktur Organisasi KUB Pantai Rejo



**Lampiran D. Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kinerja Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja (%)			
		TP	KP	P	SP
<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1	1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	6,67	93,33	0
	2. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	73,33	26,67	0
	3. Kesederhanaan prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	33,33	63,33	3,33
	4. Fleksibilitas prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	46,67	53,33	0
<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
2	1. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	76,67	23,33	0
	2. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	23,33	76,67	0
	3. Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	3,33	73,33	23,33	0
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan</b>					
3	1. Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	26,67	30	33,33	10
	2. Kemudahan petugas pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi untuk ditemui dan dihubungi	0	16,67	66,67	16,67
<b>Kedisiplinan Pelayanan</b>					
4	1. Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	70	30	0
	2. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	6,67	70	23,33	0
	3. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	30	20	46,67	3,33
<b>Tanggungjawab Petugas Pelayanan</b>					
5	1. Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	70	20	10
	2. Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	73,33	23,33	3,33
	3. Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	93,33	3,33	3,33

**Lanjutan Lampiran D. Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kinerja Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja (%)			
		TP	KP	P	SP
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>					
6	1. Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	3,33	93,33	3,33
	2. Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	16,67	23,33	50	10
	3. Kemampuan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam menggunakan alat bantu seperti laptop, LCD ataupun lainnya	0	16,67	66,67	16,67
	4. Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	26,67	56,67	16,67
<b>Kecepatan Pelayanan</b>					
7	1. Ketepatan waktu proses pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	60	40	0
	2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	46,67	43,33	10
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan</b>					
8	1. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	30	70	0
	2. Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	13	36,67	50	0
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas</b>					
9	1. Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	80	20
	2. Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	76,67	23,33
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan</b>					
10	1. Keterjangkauan biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi oleh kemampuan masyarakat	0	46,67	50	3,33
	2. Kewajaran biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan hasil yang diperoleh	0	66,67	30	3,33
<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>					
11	1. Kejelasan rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	46,67	53,33	3,33
	2. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	3,33	63,33	33,33	0

**Lanjutan Lampiran D. Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kinerja Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja (%)			
		TP	KP	P	SP
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan</b>					
12	1. Kejelasan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	76,67	23,33	0
	2. Keandalan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	66,67	30	3,33
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>					
13	1. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	83,33	16,67
	2. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	66,67	30	3,33
	3. Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	16,67	83,33	0
<b>Keamanan Pelayanan</b>					
14	1. Keamanan lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	43,33	43,33	13,33
	2. Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	43,33	53,33	3,33
	3. Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	23,33	76,67	0

Sumber: Diolah dari Data Primer

Keterangan:

TP = Tidak Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

SP = Sangat Puas

**Lampiran E. Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (%)			
		TP	KP	P	SP
<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1	1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	3,33	56,67	40
	2. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	10	90	0
	3. Kesederhanaan prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	6,67	93,33	0
	4. Fleksibilitas prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	30	70	0
<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
2	1. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	23,33	76,67	0
	2. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	23,33	23,33	53,33
	3. Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	26,67	73,33	0
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan</b>					
3	1. Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	10	86,67	3,33
	2. Kemudahan petugas pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi untuk ditemui dan dihubungi	0	3,33	73,33	23
<b>Kedisiplinan Pelayanan</b>					
4	1. Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	30	53,33	16,67
	2. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	13,33	20	66,67
	3. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	23,33	6,67	70
<b>Tanggungjawab Petugas Pelayanan</b>					
5	1. Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	3,33	43,33	53,33
	2. Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	6,67	50	43,33
	3. Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	23,33	10	66,67



**Lanjutan Lampiran E. Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (%)			
		TP	KP	P	SP
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>					
6	1. Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	13,33	83,33	3,33
	2. Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	6,67	30	63,33
	3. Kemampuan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam menggunakan alat bantu seperti laptop, LCD ataupun lainnya	0	13	86,67	0
	4. Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	6,67	30	63,33
<b>Kecepatan Pelayanan</b>					
7	1. Ketepatan waktu proses pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	20	13,33	66,67
	2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	36,67	63,33
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan</b>					
8	1. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	13,33	86,67	0
	2. Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	3,33	76,67	20
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas</b>					
9	1. Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	6,67	93,33
	2. Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	33,33	66,67
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan</b>					
10	1. Keterjangkauan biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi oleh kemampuan masyarakat	0	3,33	96,67	0
	2. Kewajaran biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan hasil yang diperoleh	0	0	93,33	6,67
<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>					
11	1. Kejelasan rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	10	10	80
	2. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	10	90

**Lanjutan Lampiran E. Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (%)			
		TP	KP	P	SP
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan</b>					
12	1. Kejelasan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	16,67	83,33	0
	2. Keandalan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	33,33	66,67
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>					
13	1. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	13,33	86,67
	2. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	13,33	20	66,67
	3. Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	16,67	16,67	66,67
<b>Keamanan Pelayanan</b>					
14	1. Keamanan lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	80	20
	2. Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	56,67	43,33
	3. Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	0	0	40	60

Sumber: Diolah dari Data Primer

Keterangan:

TP = Tidak Penting

P = Penting

KP = Kurang Penting

SP = Sangat Penting

**Lampiran F. Perhitungan Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Rata-Rata T.Kepuasan	Rata-Rata T.Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>Prosedur Pelayanan</b>						
1.	1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	88	101	2,93	3,37	87,13
	2. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	68	87	2,27	2,90	78,16
	3. Kesederhanaan prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	81	88	2,70	2,93	92,05
	4. Fleksibilitas prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	76	81	2,53	2,70	93,83
<b>Persyaratan Pelayanan</b>						
2.	1. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	67	83	2,23	2,77	80,72
	2. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	83	99	2,77	3,30	83,84
	3. Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	66	82	2,20	2,73	80,49
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan</b>						
3.	1. Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	68	88	2,27	2,93	77,27
	2. Kemudahan petugas pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi untuk ditemui dan dihubungi	90	96	3,00	3,20	93,75
<b>Kedisiplinan Pelayanan</b>						
4.	1. Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	69	86	2,30	2,87	80,23
	2. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	65	106	2,17	3,53	61,32
	3. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	67	104	2,23	3,47	64,42

**Lanjutan Lampiran F. Perhitungan Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Rata-Rata T.Kepuasan	Rata-Rata T.Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>Tanggungjawab Petugas Pelayanan</b>						
5.	1. Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	72	105	2,40	3,50	68,57
	2. Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	69	101	2,30	3,37	68,32
	3. Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	63	103	2,10	3,43	61,17
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>						
6.	1. Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	90	87	3,00	2,90	103,45
	2. Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	76	107	2,53	3,57	71,03
	3. Kemampuan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam menggunakan alat bantu seperti laptop, LCD ataupun lainnya	90	86	3,00	2,87	104,65
	4. Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	87	107	2,90	3,57	81,31
<b>Kecepatan Pelayanan</b>						
7.	1. Ketepatan waktu proses pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	72	104	2,40	3,47	69,23
	2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	79	109	2,63	3,63	72,48
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan</b>						
8.	1. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	81	86	2,70	2,87	94,19
	2. Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	71	95	2,37	3,17	74,74

**Lanjutan Lampiran F. Perhitungan Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Rata-Rata T.Kepuasan	Rata-Rata T.Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas</b>						
9.	1. Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	96	118	3,20	3,93	81,36
	2. Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	97	110	3,23	3,67	88,18
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan</b>						
10.	1. Keterjangkauan biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi oleh kemampuan masyarakat	77	89	2,57	2,97	86,52
	2. Kewajaran biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan hasil yang diperoleh	71	92	2,37	3,07	77,17
<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>						
11.	1. Kejelasan rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	76	111	2,53	3,70	68,47
	2. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	69	117	2,30	3,90	58,97
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan</b>						
12.	1. Kejelasan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	67	85	2,23	2,83	78,82
	2. Keandalan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	71	110	2,37	3,67	64,55
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>						
13.	1. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	95	116	3,17	3,87	81,90
	2. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	71	106	2,37	3,53	66,98
	3. Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	85	105	2,83	3,50	80,95
<b>Keamanan Pelayanan</b>						
14.	1. Keamanan lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	81	96	2,70	3,20	84,38
	2. Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	78	103	2,60	3,43	75,73
	3. Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	80	108	2,67	3,60	74,07
<b>Total</b>		<b>2774</b>	<b>3655</b>	<b>92,46666667</b>	<b>121,8333333</b>	<b>2833,368479</b>
<b>Rataan</b>		<b>74,972973</b>	<b>98,78378378</b>	<b>2,499099099</b>	<b>3,292792793</b>	<b>76,57752647</b>



**Lampiran G. Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan**

No.	Pertanyaan	Hasil Pengukuran
1.	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Terbuka
2.	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang jelas
3.	Kesederhanaan prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Sederhana
4.	Fleksibilitas prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Fleksibel
5.	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang terbuka
6.	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Mudah
7.	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang jelas
8.	Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Pasti
9.	Kemudahan petugas pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi untuk ditemui dan dihubungi	Mudah
10.	Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang kredibilitas
11.	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang cepat
12.	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Jujur
13.	Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang jelas
14.	Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang pasti
15.	Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang terbuka

16.	Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Mampu
17.	Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Mampu
18.	Kemampuan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam menggunakan alat bantu seperti laptop, LCD ataupun lainnya	Mampu
19.	Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Mampu
20.	Ketepatan waktu proses pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang tepat
21.	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang tepat
22.	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Sama
23.	Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Sesuai
24.	Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Sopan dan Ramah
25.	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Hormat
26.	Keterjangkauan biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi oleh kemampuan masyarakat	Terjangkau
27.	Kewajaran biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan hasil yang diperoleh	Kurang wajar
28.	Kejelasan rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Jelas
29.	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang terbuka
30.	Kejelasan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang jelas
31.	Keandalan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang handal

32.	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Bersih dan Rapi
33.	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Kurang tersedia
34.	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Lengkap dan Mutahir
35.	Keamanan lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Aman
36.	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Aman
37.	Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Aman

**Lampiran H. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Nilai Tingkat Kepuasan Responden	Nilai Persepsi	NRR Indikator	IKM
<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1	1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	88	78,25	2,61	0,1852
	2. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	68			
	3. Ketersederhanaan prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	81			
	4. Fleksibilitas prosedur pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	76			
<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
2	1. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	67	72	2,40	0,1704
	2. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	83			
	3. Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	66			
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan</b>					
2.	1. Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	68	79	2,63	0,1870
	2. Kemudahan petugas pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi untuk ditemui dan dihubungi	90			
<b>Kedisiplinan Pelayanan</b>					
4	1. Kredibilitas petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	69	67	2,23	0,1586
	2. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	65			
	3. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	67			

**Lanjutan Lampiran H. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Nilai Tingkat Kepuasan Responden	Nilai Persepsi	NRR Indikator	IKM
<b>Tanggungjawab Petugas Pelayanan</b>					
5	1. Kejelasan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	72	68	2,27	0,1609
	2. Kepastian tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	69			
	3. Keterbukaan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	63			
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>					
6	1. Kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pelatihan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	90	85,75	2,86	0,2029
	2. Kemampuan petugas/pendamping dalam memecahkan masalah pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	76			
	3. Kemampuan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dalam menggunakan alat bantu seperti laptop, LCD ataupun lainnya	90			
	4. Kemampuan petugas/pendamping menyampaikan teknologi/inovasi baru dalam kegiatan pendampingan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	87			
<b>Kecepatan Pelayanan</b>					
7	1. Ketepatan waktu proses pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	72	76	2,52	0,1787
	2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	79			
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan</b>					
8	1. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	81	76,00	2,53	0,1799
	2. Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	71			



**Lanjutan Lampiran H. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Nilai Tingkat Kepuasan Responden	Nilai Persepsi	NRR Indikator	IKM
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas</b>					
9	1. Kesopanan dan keramahan petugas/pendamping pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	96	97	3,22	0,2284
	2. Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	97			
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan</b>					
10	1. Keterjangkauan biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi oleh kemampuan masyarakat	77	74	2,47	0,1751
	2. Kewajaran biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi dengan hasil yang diperoleh	71			
<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>					
11	1. Kejelasan rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	76	72,50	2,42	0,1716
	2. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	69			
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan</b>					
12	1. Kejelasan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	67	69	2,30	0,1633
	2. Keandalan jadwal pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	71			
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>					
13	1. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	95	83,67	2,79	0,1980
	2. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	71			
	3. Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	85			
<b>Keamanan Pelayanan</b>					
14	1. Keamanan lingkungan tempat pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	81	80	2,66	0,1885
	2. Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	78			
	3. Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	80			
<b>Total</b>		<b>2852</b>	<b>1076,83</b>	<b>35,89</b>	<b>2,5485</b>

**Lampiran I. Hasil Pengukuran Terhadap Persepsi Masyarakat Penerima Program Bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi**

No.	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Manfaat program bantuan CSR meningkatkan kemampuan ( <i>skill</i> ) Bapak/Ibu dalam usaha	0	0	30	70
2.	Manfaat program bantuan CSR dapat membantu permodalan usaha khususnya pada KUB Pantai Rejo	0	20	13,33	66,67
3.	Manfaat program bantuan CSR meningkatkan pendapatan	0	10	86,67	3,33
4.	Manfaat program bantuan CSR dapat meningkatkan kemandirian dalam melakukan usaha	0	13,33	16,67	70
5.	Program bantuan CSR memberikan dampak terhadap lingkungan	80	3,33	16,67	0
6.	Manfaat program bantuan CSR dapat mengurangi tingkat pengangguran	0	0	93,33	6,67

**Lampiran J. Laporan Aliran Kas Kegiatan Konservasi Penyu KUB Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi**

<b>Inflow</b>	<b>Oktober</b>	<b>November</b>	<b>Desember</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>
<b>Arus Kas Masuk</b>							
Pendapatan Operasional							
Pendapatan Oprs. Dari Penyaluran Dana							
PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Rp 5.000.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Dinas Kabupaten Banyuwangi	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Intansi atau Pihak Lain	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 1.000.000	Rp -
Pendapatan Oprs. Lainnya							
Administrasi Pinjaman Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Administrasi Lain (Kegiatan Pelepasan)	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
<b>Total Inflow</b>	<b>Rp 5.000.000</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 1.000.000</b>	<b>Rp -</b>
<b>Outflow</b>							
<b>Arus Kas Keluar</b>							
Beban Operasional							
Pembayaran Pinjaman	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Beban Operasional Dari Kegiatan							
Bonus Simpanan ATM	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Jasa Konservasi	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 200.000	Rp 430.000
Jasa Kebersihan dan Perawatan	Rp 150.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya Barang dan Jasa							
Transportasi	Rp 15.000	Rp 118.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 10.000	Rp -
Fotocopy	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Pembuatan Kaos	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Listrik	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Air	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Sarana dan Prasarana							
Alat dan Bahan	Rp 1.525.900	Rp 1.627.200	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 40.000	Rp -
Pembangunan	Rp 415.000	Rp 900.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Perbaikan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 50.000	Rp 25.000	Rp -
Konsumsi							
Pertemuan	Rp 30.000	Rp 35.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 100.000	Rp -
Perbaikan SARFAS	Rp 30.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
<b>Total Outflow</b>	<b>Rp 2.165.900</b>	<b>Rp 2.680.200</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 50.000</b>	<b>Rp 375.000</b>	<b>Rp 430.000</b>
<b>Netflow</b>							

**Lanjutan lampiran J. Laporan Aliran Kas Kegiatan Konservasi Penyu KUB Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi**

<i>Inflow</i>	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Total
<b>Arus Kas Masuk</b>								
<b>Pendapatan Operasional</b>								
<b>Pendapatan Oprs. Dari Penyaluran Dana</b>								
PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi	Rp 2.000.000	Rp 2.000.000	Rp 1.200.000	Rp 1.000.000	Rp 500.000	Rp -	Rp -	Rp 11.700.000
Dinas Kabupaten Banyuwangi	Rp -	Rp 200.000	Rp -	Rp -	Rp 600.000	Rp -	Rp -	Rp 800.000
Intansi atau Pihak Lain	Rp -	Rp -	Rp 1.190.000	Rp -	Rp 3.050.000	Rp -	Rp -	Rp 5.240.000
<b>Pendapatan Oprs. Lainnya</b>								
Administrasi Pinjaman Anggota	Rp 504.000	Rp 350.000	Rp -	Rp 250.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 1.104.000
Administrasi Lain (Kegiatan Pelepasan)	Rp -	Rp 400.000	Rp 1.000.000	Rp 800.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 2.200.000
<b>Total Inflow</b>	<b>Rp 2.504.000</b>	<b>Rp 2.950.000</b>	<b>Rp 3.390.000</b>	<b>Rp 2.050.000</b>	<b>Rp 4.150.000</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 21.044.000</b>
<b>Outflow</b>								
<b>Arus Kas Keluar</b>								
<b>Beban Operasional</b>								
Pembayaran Pinjaman	Rp 550.000	Rp 350.000	Rp -	Rp 250.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 1.150.000
<b>Beban Operasional Dari Kegiatan</b>								
Bonus Simpanan ATM	Rp -	Rp -	Rp 100.000	Rp 50.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 150.000
Jasa Konservasi	Rp 1.944.000	Rp 1.980.000	Rp 1.524.000	Rp 1.180.000	Rp 740.000	Rp 450.000	Rp -	Rp 8.448.000
Jasa Kebersihan dan Perawatan	Rp -	Rp 50.000	Rp -	Rp 30.000	Rp 710.000	Rp -	Rp -	Rp 940.000
<b>Biaya Barang dan Jasa</b>								
Transportasi	Rp -	Rp 90.000	Rp 10.000	Rp 28.000	Rp 15.000	Rp -	Rp -	Rp 286.000
Fotocopy				Rp 10.000	Rp 30.000	Rp -	Rp -	Rp 40.000
Pembuatan Kaos	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 200.000	Rp 350.000	Rp -	Rp -	Rp 550.000
Listrik	Rp -	Rp -	Rp 90.000					Rp 90.000
Air				Rp 30.000	Rp 30.000	Rp -		Rp 60.000
<b>Sarana dan Prasarana</b>								
Alat dan Bahan	Rp 96.000	Rp 281.000	Rp 85.000	Rp 486.000	Rp 135.000	Rp -	Rp 216.000	Rp 4.492.100
Pembangunan	Rp -	Rp -	Rp 90.000	Rp 516.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 1.921.000
Perbaikan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 140.000	Rp 235.000	Rp -	Rp -	Rp 450.000
<b>Konsumsi</b>								
Pertemuan	Rp -	Rp -	Rp 320.000	Rp 253.000	Rp 545.000	Rp -	Rp -	Rp 1.283.000
Perbaikan SARFAS				Rp 150.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 180.000
<b>Total Outflow</b>	<b>Rp 2.590.000</b>	<b>Rp 2.751.000</b>	<b>Rp 2.219.000</b>	<b>Rp 3.323.000</b>	<b>Rp 2.790.000</b>	<b>Rp 450.000</b>	<b>Rp 216.000</b>	<b>Rp 20.040.100</b>
<b>Netflow</b>								<b>Rp 1.003.900</b>





**Lampiran K. Laporan Aliran Kas Kegiatan Pembibitan Cemara KUB Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi**

<b>Inflow</b>	<b>November</b>	<b>Desember</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>
<b>Arus Kas Masuk</b>									
Pendapatan Operasional									
Pendapatan Oprs. Dari Penyaluran Dana									
Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Banyuwangi	Rp 4.000.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Instansi/Pihak Lain	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 50.000	Rp -	Rp -
Pendapatan Oprs. Lainnya									
Penjualan Bibit Cemara	Rp -	Rp -	Rp 800.000	Rp -	Rp -	Rp 1.650.000	Rp 200.000	Rp 2.000.000	Rp -
Pinjaman Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 300.000	Rp -
Pendapatan Lainnya									
Administrasi Kas Usaha/Sisa Kas	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Administrasi Lain	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
<b>Total Inflow</b>	<b>Rp 4.000.000</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 800.000</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 1.650.000</b>	<b>Rp 250.000</b>	<b>Rp 2.300.000</b>	<b>Rp -</b>
<b>Outflow</b>									
<b>Arus Kas Keluar</b>									
Beban Operasional									
Beban Bagi Hasil									
Pembayaran Pinjaman	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Jasa Pengangkutan	Rp 700.000	Rp 250.000	Rp -	Rp -	Rp 100.000	Rp 100.000	Rp -	Rp -	Rp -
Jasa Penanaman	Rp -	Rp 1.215.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Jasa Perawatan	Rp 425.000	Rp -	Rp -	Rp 50.000	Rp -	Rp 200.000	Rp -	Rp -	Rp -
Jasa Pemandangan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 400.000	Rp -	Rp 20.000	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya Kesejahteraan Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 70.000	Rp 200.000	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya Barang dan Jasa									
Transportasi	Rp 50.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Fotocopy	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Listrik	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Air	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Sarana dan Prasarana									
Alat dan Bahan	Rp 1.050.000	Rp 25.000	Rp -	Rp 124.000	Rp -	Rp 898.000	Rp 250.000	Rp 2.152.500	Rp 6.000
Pembelian Kaos Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Pembangunan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 265.000	Rp -
Perbaikan	Rp -	Rp -	Rp 190.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Konsumsi									
Pertemuan	Rp 35.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 30.000	Rp -	Rp -	Rp 40.000	Rp -
Perbaikan SARFAS	Rp 60.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Non Operasional									
Sumbangan Sosial	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Lain-Lain . . .	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
<b>Total Outflow</b>	<b>Rp 2.320.000</b>	<b>Rp 1.490.000</b>	<b>Rp 190.000</b>	<b>Rp 574.000</b>	<b>Rp 200.000</b>	<b>Rp 1.418.000</b>	<b>Rp 250.000</b>	<b>Rp 2.457.500</b>	<b>Rp 6.000</b>
<b>Netflow</b>									

**Lanjutan Lampiran K. Laporan Aliran Kas Kegiatan Pembibitan Cemara KUB Pantai Rejo Desa Pakis  
Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi**

<i>Inflow</i>	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari	Total
<b>Arus Kas Masuk</b>							
<b>Pendapatan Operasional</b>							
<b>Pendapatan Oprs. Dari Penyaluran Dana</b>							
Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Banyuwangi	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 4.000.000
Instansi/Pihak Lain	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 50.000
<b>Pendapatan Oprs. Lainnya</b>							
Penjualan Bibit Cemara	Rp 100.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 4.750.000
Pinjaman Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 300.000
<b>Pendapatan Lainnya</b>							
Administrasi Kas Usaha/Sisa Kas	Rp 5.000	Rp -	Rp -	Rp 300.000	Rp 7.500.000	Rp 9.050.000	Rp 16.855.000
Administrasi Lain	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
<b>Total Inflow</b>	<b>Rp 105.000</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 300.000</b>	<b>Rp 7.500.000</b>	<b>Rp 9.050.000</b>	<b>Rp 25.955.000</b>
<b>Outflow</b>							
<b>Arus Kas Keluar</b>							
<b>Beban Operasional</b>							
Pembayaran Pinjaman	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 2.020.000	Rp 2.020.000
<b>Beban Bagi Hasil</b>							
Jasa Pengangkutan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 50.000	Rp -	Rp 50.000	Rp 1.250.000
Jasa Penanaman	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 1.215.000
Jasa Perawatan	Rp 60.000	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 735.000
Jasa Pemandangan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 30.000	Rp 450.000
Biaya Kesejahteraan Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 270.000
<b>Biaya Barang dan Jasa</b>							
Transportasi	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 84.000	Rp 165.000	Rp 299.000
Fotocopy	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 50.000	Rp 50.000
Listrik	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 20.000	Rp 20.000
Air	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 20.000	Rp 20.000
<b>Sarana dan Prasarana</b>							
Alat dan Bahan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 3.065.000	Rp 2.834.000	Rp 1.274.000	Rp 11.678.500
Pembelian Kaos Anggota	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 385.000	Rp -	Rp 385.000
Pembangunan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 763.000	Rp 990.000	Rp 2.018.000
Perbaikan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 190.000
<b>Konsumsi</b>							
Pertemuan	Rp -	Rp 100.000	Rp -	Rp 50.000	Rp 90.000	Rp 1.168.000	Rp 1.513.000
Perbaikan SARFAS	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 90.000	Rp 125.000	Rp 275.000
<b>Non Operasional</b>							
Sumbangan Sosial	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 100.000	Rp -	Rp 100.000
Lain-Lain . . .	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp 770.000	Rp 770.000
<b>Total Outflow</b>	<b>Rp 60.000</b>	<b>Rp 100.000</b>	<b>Rp -</b>	<b>Rp 3.165.000</b>	<b>Rp 4.346.000</b>	<b>Rp 6.682.000</b>	<b>Rp 23.258.500</b>
<b>Netflow</b>							<b>Rp 2.696.500</b>

**Lampiran L. Dokumentasi**

Gambar 1. Monitoring team petugas/pendamping dengan sebagian pihak dari PT.Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi



Gambar 2. Wawancara dengan anggota KUB Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi





Gambar 3. Kegiatan pelepasan penyu yang dilakukan oleh Tim pendamping program bantuan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Tanjung Wangi



Gambar 4. Antusias pengunjung terhadap kegiatan pelepasan penyu di Pantai Rejo Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi



Gambar 5. Foto bersama anggota KUB Pantai Rejo dan Ibu Nelayan Desa Pakis Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi

