

IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) PADA PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN



Oleh

Putri Ayuning Tyas
NIM 2015713047

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ayuning Tyas

NIM : 2015713047

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

“Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan”.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuansaya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Putri Ayuning Tyas

NIM. 2015713047

Lembar Persetujuan dan Pengesahan
**IMPLEMENTASI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
(CSR) PADA PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

**Putri Ayuning Tyas
NIM 20151713047**

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Putu Maha Lina, BBA, M.M NIP. 202111005	
Dosen Penguji 1, Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd, M.Sc., Ph.D. NIP. 197703052001121001	
Dosen Penguji 2, Lily Marheni, SH., MH. NIP. 196409071991032002	

Dosen Pembimbing I



(Ni Putu Maha Lina, BBA, M.M)
NIP. 202111005

Dosen Pembimbing II



(Dr. I Ketut Santra, M.Si)
NIP. 196710211992031002

Disahkan oleh,

Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph. D)
NIP.196409291990032003

Diketahui oleh,

Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP.197902182003121002

PRAKATA

Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, peneliti dengan rendah hati mempersembahkan prakata ini sebagai pengantar dari penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul "Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan". Tugas Akhir ini merupakan perjalanan penting dalam upaya peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis.

Pertama-tama, izinkan peneliti mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, petunjuk, dan kekuatan-Nya yang telah melingkupi peneliti sepanjang perjalanan penulisan Tugas Akhir ini. Kehadiran-Nya memberi peneliti inspirasi, keberanian, dan ketekunan untuk menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada dosen pembimbing, Ni Putu Maha Lina, BBA, M.M dan Dr. I Ketut Santra, M.Si, atas kesabaran, arahan, dan bimbingan yang berharga selama proses penulisan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas dedikasinya dalam membimbing peneliti, memberikan wawasan yang mendalam, dan membantu peneliti mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang bidang Administrasi Bisnis.

Tidak lupa, ucapan terima kasih peneliti juga ditujukan kepada keluarga dan kekasih peneliti yang selalu memberikan dukungan moral, cinta, dan dorongan positif sepanjang perjalanan ini. Terima kasih atas pengertian yang diberikan ketika peneliti harus meluangkan waktu ekstra untuk fokus pada penelitian ini. Peneliti sangat beruntung memiliki keluarga dan kekasih yang selalu ada di sisi peneliti.

Peneliti juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada teman-teman peneliti yang telah memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan dalam perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi peneliti. Kolaborasi dan diskusi yang kita lakukan telah memberikan sudut pandang baru dan memperkaya pemahaman peneliti tentang bidang Administrasi Bisnis.

Selanjutnya, terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan sumbangan berharga dalam penelitian ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tirtha Yoga selaku pegawai PT PLN (Persero) UID Bali yang telah memberikan data-data yang peneliti butuhkan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini bukanlah akhir dari perjalanan peneliti dalam belajar dan mengembangkan diri di bidang Administrasi Bisnis. Sebaliknya, ini adalah titik awal untuk terus mengeksplorasi, berkontribusi, dan terus belajar dalam karir yang menantang.

Akhir kata, peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik dalam akademik maupun praktik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu Administrasi Bisnis.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkah-Nya kepada kita semua.



Denpasar, 25 Agustus 2023


Peneliti

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI	13
A. Implementasi.....	13
1. Pengertian Implementasi.....	13

2.	Faktor-Faktor Implementasi	15
B.	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	16
1.	Pengertian <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	16
2.	Indikator <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	18
3.	Manfaat <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	19
4.	Konsep <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	21
5.	Tujuan <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	22
C.	Citra Perusahaan	22
1.	Pengertian Citra Perusahaan	22
2.	Indikator Citra Perusahaan	23
3.	Faktor Pembentuk Citra Perusahaan	24
4.	Manfaat Citra Perusahaan	26
D.	<i>Flowchart</i>	28
1.	Pengertian <i>Flowchart</i> (Diagram Alur)	28
2.	Jenis-Jenis <i>Flowchart</i>	29
3.	Fungsi <i>Flowchart</i>	30
4.	Simbol dan Makna <i>Flowchart</i>	31
BAB III		33
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		33
A.	Sejarah Perusahaan	33
B.	Bidang Usaha	37

C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	38
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Kebijakan Program CSR PT PLN (Persero) UID Bali.....	49
B. Prosedur Program CSR PT PLN (Persero) UID Bali.....	51
C. Implementasi Program CSR PT PLN (Persero) UID Bali	56
D. Usaha PT PLN (Persero) UID Bali Dalam Meningkatkan Citra	58
BAB V	63
SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Simpulan	63
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	68



 JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Komentar Negatif PT PLN (Persero) UID Bali	4
Tabel 2. 1 Simbol dan Makna <i>Flowchart</i>	32
Tabel 4. 1 Tabel Implementasi Program CSR PT PLN (Persero) UID Bali Tahun 2022.....	57
Tabel 4. 2 Penghargaan BUMN CSR Awards PT PLN (Persero) UID Bali	60



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Pesero) UID Bali.....	39
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Program CSR PT PLN (Pesero) UID Bali	52
Gambar 6. 1 Komentar Negatif PT PLN (Pesero) UID Bali	71
Gambar 6. 2 Prosedur Program CSR PT PLN (Pesero) UID Bali	72
Gambar 6. 3 Program Utama CSR PT PLN (Pesero) UID Bali	72
Gambar 6. 4 Kegiatan Program CSR PT PLN (Pesero) UID Bali Tahun 2022	74
Gambar 6. 5 Dokumentasi Penghargaan BUMN CSR Awards	75

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 2. Komentar Negatif PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 3. Prosedur dan Program Utama CSR PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 4. *Flowchart* Prosedur Program CSR PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan CSR PT PLN (Persero) UID Bali Tahun 2022

Lampiran 6. Dokumentasi BUMN CSR Awards Bali



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia usaha dan bisnis tidak hanya membahas untung dan rugi saja dalam sebuah perusahaan, tetapi bagaimana suatu tuntunan kepekaan dalam bidang sosial dan lingkungan sekitarnya. Muncul suatu kesadaran untuk menjadikan perusahaan akan pentingnya kegiatan sosial terhadap masyarakat sekitar, bahwa dalam kegiatan produksi tidak hanya menimbulkan dampak positif saja, namun dapat menimbulkan dampak negatif di lingkungan sosial dan juga lingkungan produksi. Melihat keadaan tersebut, pemberdayaan lingkungan dan masyarakat merupakan hal penting yang harus dilaksanakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Pemerintah mendukung adanya pemberdayaan lingkungan melalui

tanggung jawab sosial perusahaan, yang dinamakan sebagai Corporate Social Responsibility (CSR).

Menurut Wahyuningrum yang dikutip oleh Wahyudi (2014) *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah sebagai komitmen perusahaan untuk melaksanakan kewajibannya didasarkan atas keputusan untuk mengambil kebijakan dan tindakan dengan memperhatikan kepentingan *stakeholders* dan lingkungan dimana perusahaan melakukan aktivitasnya berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Post et al, yang dialih bahasakan oleh Ismail Solihin (2015) Pengertian CSR adalah tanggung jawab perusahaan terhadap berbagai tindakan yang mempengaruhi manusia, komunitas, maupun lingkungan secara umum.

Berdasarkan ketentuan Pasal 74 Undang - Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (UU PT), maka sudah sewajarnya perusahaan melaksanakan program CSR sebagaimana dimaksud UU PT. Konsep CSR di Indonesia telah memperoleh legitimasi hukum untuk dilaksanakan oleh perusahaan swasta maupun badan usaha milik negara (BUMN). Kebijakan CSR merupakan strategi hukum yang digunakan dalam peningkatan pemberdayaan masyarakat melalui program-program bantuan pendidikan gratis, pelatihan pengembangan usaha lokal untuk membuka peluang usaha bagi masyarakat, serta program kepedulian berupa *recruitment* tenaga kerja lokal.

Program CSR sebagai tonggak penting didalam bisnis dan usaha di negara berkembang maupun negara maju. Dengan capaian lainnya adalah terbentuk sebuah kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, dengan kata lain CSR membentuk suatu citra positif perusahaan. Karena pada dasarnya pelaksanaan CSR mencakup banyak hal seperti memberikan tanggung jawab sosial di lingkungan kerja, hubungan masyarakat sekitar dan terutama memberikan perlindungan terhadap masyarakat sekitar.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali merupakan salah satu perusahaan besar di Bali yang dimiliki BUMN. PT PLN (Persero) UID Bali merupakan salah satu perusahaan penyedia listrik terkemuka di wilayah Bali. Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas distribusi listrik di wilayah tersebut, PT PLN (Persero) UID Bali memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dan mendukung pembangunan daerah. Dalam era yang semakin berkembang ini, penting bagi perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan citra perusahaan mereka. Citra perusahaan yang baik dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menarik minat calon investor dan mitra bisnis. Namun, setelah peneliti teliti terdapat beberapa komentar negatif pada PT PLN (Persero) UID Bali yang mengakibatkan citra buruk pada perusahaan. Komentar negatif pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Komentar Negatif PT PLN (Persero) UID Bali

Kategori	Nama	Komentar
Masalah Pembayaran	Kimak Mex (2022)	Udah di bilang tanggal 30 bayar karna nunggu gajian, di tagih tiap hari kerumah dari tanggal 20 udah kayak debt collector. Pas ngelapor tiang listrik yg miring pinggir jalan gak ada tanggapan. Kayak gini BUMN gimana gak bangkrut
	Memik Diut (2020)	Tolong di rumah saya pulsa habis dan saya mau Top up isi tulisan Periksa dan selalu Gagal.
	Donny Dharmawan (2019)	Utk tahu kita nungak harus setahun ya? Sungguh tdk professional ! Akhirnya kita mau tdk mau ya kita harus bayar.Saya kecewa nanti mudahan suatu waktu nanti ada pesaing PLN ke depan jadi kita bisa pindah berlangganan.
	Pepito Karlito (2019)	Makin mahal makin kembali ke jaman batu.
Masalah Listrik Mati	Nyoman Suardana (2022)	Saya salut dengan PLN kerjanya cukup bagus dan cepat. Buktinya ini mati listrik dari jam 11 sampai jam 4 sore gak hidup-hidup. Terimakasih PLN anda sungguh luar biasa
	Rhydwan Kulalo (2022)	Di pedungan Denpasar selatan mati listrik. Tolong segera di perbaiki
	Risa Indira (2021)	Min tolong hidupkan listrik di Tabanan-Kerambitan-Batuaji ini penting min. Mohonlah bantuan nya min. Udh 1 jam ini saya ga tahan lagi.
	Laurentia Lilis (2020)	Kalau bisa tdk memberi bintang saya tdk akan beri bintang. Tdk worth sama sekali. Listrik di area perumahan mati dri pkl 1 siang, katanya ada pergantian terminal. OK saya terima dan mengerti. Hebatnya sampai pkl 6 sore saat seluruh perumahan listrik hidup 1 block rumah saya tdk pernah hidup. Telepon 123 customer service sudah sampai 4 kali tapi sampai detik ini jam 9 lebih listrik masih belum menyala. semua jawaban cs sama kami eskalasi dan mohon sabar menunggu.
	Panca Gimas Prayuda (2020)	Laporan saya sudah 3 jam tidak ada teknisi yg datang, tamu saya compalin di villa kilometer mati digital tak mau hidup saya ga bisa input pulsa listrik, bilang nya hanya bisa komunikasi lewat sistem dengan teknisi, knapa ga jaga2 in case kayak gini simpen kek no teknisi nya atau supervisor nya setiap cabang.Kalo sistem terus kapan ni bisa komunikasi direct ujung2 nya lama kebanyakan birokrasi point nya ga dapat
	Jemmy Wahyudi (2020)	Kacau,,mati terus,,bikin rugl konsumen,,ikan mahal mati,,serius dikit napa pelayanan dpt keat,,gk ada pemberitahuan,,untung saja PLN gk ada kompetitor,,klo ada yakin pindah semua,,payah
	Fee Official (2020)	Kacauuuu mati lampu terus di daerah nusa dua.
	Wayan Sentanu (2019)	Semenjak kilometer listrik di rumah saya diganti, listrik jadi cerewet hidupkan tv langsung mati, hidupkan alat dapur langsung mati, tolong di cek lagi pak ptugas,
	Eddy Sunarto (2019)	Padam listrik sama sekali tidak diinfokan lebih dahulu ke pelanggan. Diluar negeri, sdh diketawakan kalian.
	Maxmillan M Emola (2018)	Tolong di rumah saya mati lampu tp di tetangga tidak
Masalah Pelayanan	Bli Anza (2022)	Samp4h, keluhan lama dibalas dan tidak teratasi. Perusahaan besar tidak bertanggung jawab, saya sudah bayar tapi belum ada teknisi menghubungi satupun. Sayangnya di indo ga ada pilihan lain, mohon dibenahi.
	Kadek War (2022)	Terimakasih PLN keluhan saya belum ditangani sampai sekarang, sudah 2 kali hubungi call center tidak ada tehniisi yang datang. Apakah ada masalah? tolong respon semua keluhan pelanggan
	Amat Giyanto (2022)	Pelayanan buruk sekali, kantor Gk bisa di tlpn.
	I Wayan Yunarta(2022)	Pelayanan customer yg buruk. Di telpon sepanjang hari tidak ada yg merespon
	Satria Computer (2022)	Percuma taroh no tlpn tp ga ada yg angkat
	Dian Lusiwati (2022)	Kebanyakan calo didalamnya. Dari bawah saja udah korupsi banyak apalagi akses keatas nya.. merugikan orang orang bawah dan rakyat tentunya.. ingat, rejeki sudah ada yg mengatur, anda berbuat curang maka anda akan dapat dua kali lipat balasannya...
	Hadi Prayinto (2022)	Responnya lambat
	Antox (2020)	Telp CSO jam 14.00 Wita berkali2 masih belum tersambung. +6281139607589 no whatsapp tehniisi PLN juga tidak ada respon. Keluhan : kwh baru selalu eror dan tidak terlihat sisa pulsa.
	Denny Saputra (2020)	Servisnya tidak memadai
	Nia Niati (2019)	Keluhan di rumah saya belum di tangani Dari Jam 2 siang
Masalah Pemasangan Tiang Listrik	Ayu Anggi (2021)	Bagaimana standar pemasangan tiang listrik? Kenapa tidak ditanam seperti semula? Ditanam tidak terlalu dalam. Bahkan pekerjaan ditinggal begitu saja. Sampah konsumsi dan rokok berserakan. Kabel wifi tetangga putus. Katanya akan ditanam seperti semula. Hanya pindah saja. Masa perlu diawasi masyarakat umum. Bagaimana petugas tidak punya standar? Denpasar timur.

Sumber: Google Maps Tahun 2018 – 2023 (data diolah)

Komentar negatif terhadap PT PLN (Persero) UID Bali dapat memiliki berbagai arti dan dapat mencerminkan pandangan atau pengalaman individu atau kelompok tertentu terhadap perusahaan tersebut. Komentar negatif pada PT PLN (Persero) UID Bali tersebut menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan dan masyarakat dari tahun 2018-2022 dengan total sebanyak 25 komentar negatif. Hal ini meliputi keluhan tentang gangguan listrik yang sering terjadi, lamanya waktu pemulihan listrik setelah gangguan, kesalahan dalam pemasangan tiang listrik dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Selain itu keluhan yang berkaitan dengan masalah yang timbul dalam proses pembayaran tagihan listrik. Pelanggan mengeluhkan kesalahan dalam waktu penagihan, kesulitan dalam pembayaran melalui sistem pembayaran yang tersedia, atau kurangnya fleksibilitas dalam pembayaran.

Menurut Pasaribu (2015) yang dikutip oleh Harrison, citra perusahaan memiliki beberapa indikator yaitu, *Personality*, *Reputation*, Kredibilitas, Reliabilitas, *Trustworthiness*, *Responsibility*, *Value* dan *Corporate identity*. Karena terdapat komentar yang dapat merusak citra perusahaan PT PLN (Persero) UID Bali, maka salah satu cara yang digunakan oleh PT PLN (Persero) UID Bali untuk meningkatkan citra perusahaan yaitu menggunakan indikator *Reputation* dan *Responsibility* dengan meningkatkan reputasi dan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam bertanggung jawab melalui program

CSR. Program CSR merupakan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Dengan mengimplementasikan program CSR, PT PLN (Persero) UID Bali dapat memperlihatkan komitmennya dalam mendukung keberlanjutan dan kesejahteraan masyarakat serta menjaga lingkungan hidup yang bersih dan sehat. PT PLN (Persero) UID Bali menyadari pentingnya menjaga dan meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat. Dengan mengimplementasikan program CSR yang berkelanjutan dan berdampak positif, PT PLN (Persero) UID Bali dapat meningkatkan citra perusahaan mereka dan menjadi contoh perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan. Citra yang baik akan memberikan dampak positif pada hubungan dengan *stakeholders*, termasuk pelanggan, pemerintah, masyarakat lokal, dan mitra bisnis. Oleh karena itu, perusahaan merasa perlu melaksanakan program CSR untuk meningkatkan citra dan memperkuat kehadiran positif mereka di masyarakat. Aktivitas program CSR pada PT PLN (Persero) UID Bali juga dilaksanakan untuk meminimalisir dampak negatif yang dihasilkan karena kegiatan produksi perusahaan. Dampak negatif tersebut seperti kemacetan yang diakibatkan oleh perusahaan untuk pemeriksaan atau perbaikan listrik dipinggir jalan. Maka PT PLN (Persero) UID Bali wajib menjalankan program CSR dengan baik dan tepat sasaran.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh peneliti, pokok masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali?
2. Bagaimana usaha PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali dalam meningkatkan citra perusahaan melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan pengimplementasian program *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.
2. Untuk mengetahui usaha PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali dalam meningkatkan citra perusahaan melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Diploma III (D3) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini diharapkan membantu memahami tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi atau referensi dalam upaya menambah pengetahuan bagi pembaca di lingkungan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai masukan bagi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali dalam meningkatkan citra perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

2. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:55), objek penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian yang dapat diambil yaitu Implementasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data ada 2 yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono 2018:13). Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian (Sugiyono 2015). Jenis data yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini adalah jenis data kualitatif.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) "data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah hasil survei yang didapatkan dari perusahaan selama melaksanakan praktek kerja lapangan dengan mengambil data yang berhubungan mengenai topik penelitian.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) “data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti, buku-buku, laporan, jurnal dan artikel sebagai penunjang penelitian ini.

c. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:194), “cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya”. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan observasi.

1) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) “dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”.

2) Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) “observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.

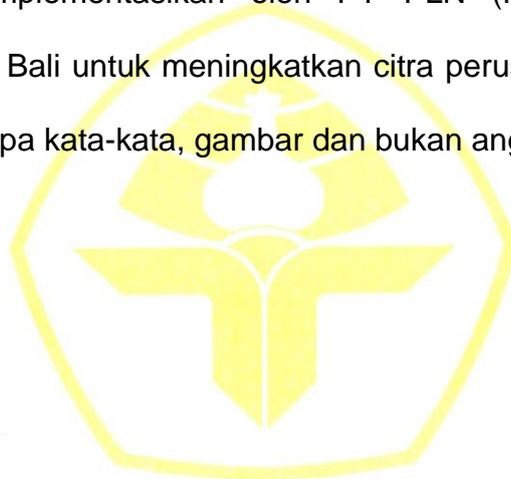
Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain". Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi lingkungan kerja dan cara karyawan melaksanakan pekerjaannya di PT PLN (Persero) UID Bali yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya teknik dokumentasi.

3) Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013:93) "studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan". Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Mukhtar (2013:28) “penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh keadaan yang ada, yaitu keadaan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif artinya dalam bentuk pembahasan, menjelaskan program CSR yang diimplementasikan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali untuk meningkatkan citra perusahaan menguraikan data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka – angka.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh PT PLN (Persero) UID Bali berperan penting dalam meningkatkan citra perusahaan. CSR merupakan salah satu cara bagi PT PLN (Persero) UID Bali untuk berkontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan di sekitarnya, serta menunjukkan komitmen perusahaan terhadap tanggung jawab sosial. Implementasi CSR PT PLN (Persero) UID Bali telah membantu perusahaan untuk memperbaiki citranya dibeberapa aspek. Seperti, melalui program-

program CSR yang telah dilaksanakan, PT PLN (Persero) UID Bali telah memberikan manfaat langsung kepada masyarakat Bali. Program-program tersebut mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan, dan pemberdayaan ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan berupaya untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Selain itu, implementasi CSR juga telah membantu PT PLN (Persero) UID Bali membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat Bali. Melalui kegiatan CSR, perusahaan memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat, mendengarkan kebutuhan mereka, dan melibatkan mereka dalam program-program yang dirancang untuk meningkatkan kondisi sosial dan lingkungan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menciptakan rasa saling percaya antara perusahaan dan masyarakat, serta memperkuat ikatan antara keduanya.

2. Mengenai usaha meningkatkan citra perusahaan, implementasi CSR juga dapat membantu PT PLN (Persero) UID Bali memperoleh kepercayaan dan pengakuan dari pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah, mitra bisnis, dan investor. Dalam era di mana tanggung jawab sosial perusahaan semakin dihargai, perusahaan yang aktif dan konsisten dalam melaksanakan CSR akan lebih dihormati dan dianggap sebagai entitas yang bertanggung jawab

dan berkelanjutan. Dengan melaksanakan CSR dengan baik PT PLN (Persero) UID Bali berhasil mendapatkan penghargaan 5 tahun secara berturut-turut. Hal tersebut juga dapat meningkatkan citra perusahaan PT PLN (Persero) UID Bali. Namun, implementasi CSR bukanlah satu-satunya faktor yang dapat meningkatkan citra perusahaan. PT PLN (Persero) UID Bali juga perlu menjaga keberlanjutan, mengurangi persepsi negatif pelanggan, kualitas operasional dan pelayanannya, serta berkomitmen terhadap praktik bisnis. Meskipun CSR dapat memberikan kontribusi yang signifikan, citra perusahaan yang baik juga bergantung pada performa bisnis yang kuat dan hubungan yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan. Dari segi pelayanan terhadap pelanggan PT PLN (Persero) UID Bali sangat buruk sehingga mendapatkan komentar negatif dari pelanggan yang dapat memperburuk citra perusahaan. Dalam hal ini perusahaan perlu mengembangkan cara lain untuk meningkatkan citra perusahaan dan tidak hanya mengandalkan program CSR sebagai cara meningkatkan citra positif perusahaan.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan agar PT PLN (Persero) UID Bali tetap dapat meningkatkan citra perusahaan mereka adalah sebagai berikut:

1. PT PLN (Persero) UID Bali dapat mempertimbangkan untuk memperluas cakupan wilayah penerima program CSR yang dimiliki lebih jauh lagi, agar bukan hanya masyarakat yang berada di sekitar kantor pusat atau anak perusahaan saja yang bisa menerima manfaat dari setiap program CSR yang dijalankan, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan terutama lokasi yang terpencil.
2. PT PLN (Persero) UID Bali dapat meningkatkan kualitas server pembayaran. Karena pada komentar negatif yang didapatkan pelanggan mengeluh gagal dalam melakukan pembayaran listrik. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) UID Bali perlu meningkatkan kualitas server pembayaran.
3. PT PLN (Persero) UID Bali juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Karena dari komentar negatif yang didapatkan banyak pelanggan mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) UID Bali perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan citra perusahaan secara positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryawan, Rahyuda dan Ekawati. 2017. "Pengaruh Faktor *Corporate Social Responsibility* (Aspek Sosial, Ekonomi, Dan Lingkungan) Terhadap Citra Perusahaan". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 2, pp 604-633.
- Google Maps. "Ulasan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali". <https://maps.google.com/?cid=18160548293227192723&entry=gps>. (Diakses 3 Juni 2023)
- Kalbar News. "PLN IUD Bali Realisasikan Rp5,4 Miliar Untuk Program CSR Dan TJSL". <https://www.kalbarnews.co.id/2022/11/pln-iud-bali-realisasikan-rp54-miliar.html>. (Diakses 31 Mei 2023)
- Naufalia, Viani. 2016. "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk". *Jurnal Utilitas*, Vol. 2, No. 2, pp 109-116.
- Mata Dewata. "PLN Kembali Raih Penghargaan GOLD BUMN CSR Award Bali 2022." <https://matadewata.com/30/12/2022/pln-kembali-raih-penghargaan-gold-bumn-csr-award-bali-2022/>. (Diakses 31 Mei 2023).
- Ridwan, Effendi Muhammad. 2021. "Perencanaan Aplikasi Berbasis Android". *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, Vol. 7. No. 2, pp 157.
- Sidik, Muhammad. "Implementasi Corporate Social Responsibility Bidang Lingkungan Pt Jas Mulia Di Desa Minangatallu Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu Utara". https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5699_Full_Text.pdf. (Diakses 16 Mei 2023)
- Tirtha Yoga. Personal Chat. "Implementasi CSR PT PLN (Persero) UID Bali". (23 Mei 2023)
- Universitas Medan Area. "Tinjauan Pustaka". https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/1590/5/141801060_file%205.pdf. (Diakses 20 Juli 2023)
- Yosa, Vega Prasiska. 2017. "CSR Dan Citra Perusahaan". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 24, No. 1, pp 43-49.