

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PADA *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA UMKM DI PT ANGKASA  
PURA I CABANG BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**I MADE ARI ARTHA KENCANA**

**1915744087**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PADA *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA UMKM DI PT ANGKASA  
PURA I CABANG BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**I MADE ARI ARTHA KENCANA**

**1915744087**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali
2. Penulis
  - a. Nama : I Made Ari Artha Kencana
  - b. NIM : 1915744087
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 20 Juli 2023

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Menyetujui  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,

Pembimbing II



**Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum.**  
NIP. 196312311989031023

**Wayan Suryathi, SE, MM**  
NIP. 196510171990112001

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya  
Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura I  
Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali**

Oleh

**I Made Ari Artha Kencana  
NIM. 1915744087**

Disahkan:

Penguji I



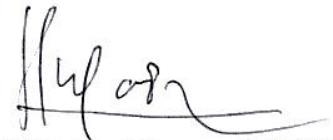
Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb  
NIP. 196512161990032002

Ketua Penguji



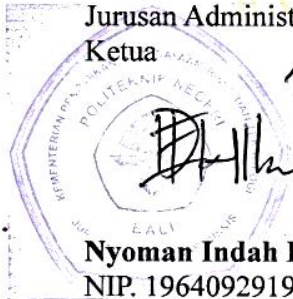
Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum.  
NIP. 196312311989031023

Penguji II



I Nyoman Sukayasa, SH, M.H  
NIP. 196312311992031015

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua



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

Badung, 25 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



**Ketut Vini Elfarosa, SE., MM**  
NIP. 197612032008122001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Go all out”*

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua; Bapak I Made Sukarta dan Ibu Ni Made Renun, yang telah memberikan support moral, didikan, dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti. Adik yang terkasih dan tercinta; Ni Komang Trisna Ayu Sari yang telah menghibur, memberikan motivasi, dan menjadi saudara dari penulis
2. Teman – teman terbaik yang telah menginspirasi, membantu, mendengar keluh kesah, dan dukungan semangat kepada penulis.
3. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Badung, 20 Juli 2023

Penulis

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : I Made Ari Artha Kencana  
**NIM** : 1915744087  
**Prodi/Jurusan** : MBI/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:  
“Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI 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, 20 Juli 2023

Yang menyatakan,



I Made Ari Artha Kencana  
NIM. 1915744087

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diterapkan oleh PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dan mengidentifikasi pengaruhnya terhadap kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang dilakukan adalah *non-probability sampling* dengan metode pemilihan sampel menggunakan *convenience sampling*, dengan sebanyak 45 UMKM sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap CSR yang diterapkan oleh PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dikategorikan sebagai "puas." Selain itu, kinerja UMKM di wilayah tersebut juga dinilai "baik." Analisis data lebih lanjut mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan terhadap CSR dengan kinerja UMKM. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan responden terhadap kebijakan CSR perusahaan, semakin baik kinerja UMKM yang terlibat dalam lingkungan bisnis tersebut. Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya implementasi kebijakan CSR yang berhasil dalam meningkatkan kinerja UMKM, yang merupakan bagian vital dari ekonomi lokal. Hasil ini memberikan kontribusi bagi perusahaan dan pemangku kepentingan lainnya untuk lebih memahami bagaimana investasi dalam tanggung jawab sosial dapat membawa manfaat bagi masyarakat dan usaha lokal. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk ukuran sampel yang terbatas pada wilayah tertentu. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih besar dan representatif dapat dilakukan untuk validasi dan generalisasi temuan.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, Kepuasan Terhadap CSR, Kinerja UMKM.

## **ABSTRACT**

*This research aims to measure the level of satisfaction with the Corporate Social Responsibility (CSR) implemented by PT Angkasa Pura I Branch Office at Gusti Ngurah Rai Airport, Bali, and to identify its influence on the performance of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the area. The research method used was descriptive with a quantitative approach. The data analysis technique employed was non-probability sampling using convenience sampling, with 45 MSMEs as respondents. The research results show that the level of satisfaction with the CSR implemented by PT Angkasa Pura I Branch Office at Gusti Ngurah Rai Airport is categorized as "satisfied." Additionally, the performance of MSMEs in the area is assessed as "good." Further data analysis reveals a positive relationship between satisfaction with CSR and the performance of MSMEs. This implies that the higher the respondents' satisfaction level with the company's CSR policy, the better the performance of MSMEs involved in the business environment. These findings provide a deeper understanding of the importance of successful CSR implementation in enhancing the performance of MSMEs, which are essential parts of the local economy. The results contribute to companies and other stakeholders in comprehending how investments in social responsibility can benefit the community and local businesses. However, this research has some limitations, including the restricted sample size in a specific area. Therefore, further research with a larger and more representative sample can be conducted for validation and generalization of the findings.*

*Keywords: Corporate Social Responsibility, Satisfaction with CSR, MSMEs Performance.*



## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan laporan dengan judul **“Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”**.

Skripsi tersebut disusun untuk melengkapi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Administasi Niaga, Politeknik Negeri Bali. Dalam merampungkan skripsi tersebut Peneliti menjumpai kendala atau hambatan, namu semua kendala atau hambatan tersebut dapat Peneliti lalui dan selesai dengan baik berkat dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini dengan rasa hormat Peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali;
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan selama menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang memberi petunjuk serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi tersebut;
4. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Wayan Suryathi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah menuntun, memberikan dukungan, motivasi, serta saran sehingga skripsi tersebut dapat diselesaikan tepat waktu;
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmunya mulai dari semester I hingga semester VI, serta seluruh staf Administrasi Niaga yang telah membantu kelancaran dalam proses perkuliahan;
6. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku General Manager PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai – Bali yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk melaksanakan kegiatan PKL serta melakukan penelitian;
7. Bapak Taufan Yudhistira selaku Stakeholder Relation Manager dan seluruh staf CSR maupun Humas PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai – Bali yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung pada CSR dan Humas Section serta telah membimbing, mengajarkan, mengarahkan dan memberikan ilmu baru selama Peneliti melaksanakan kegiatan PKL, dan juga sangat membantu dalam pengumpulan data Penelitian;

8. Ibu Ni Made Renun dan Bapak I Made Sukarta selaku orang tua Peneliti yang selalu mendukung secara moral maupun material dan tak henti – hentinya mendo'akan Peneliti sehingga saat ini serta kepada Ni Komang Ayu Trisna Sari selaku adik Peneliti yang selalu direpotkan oleh Peneliti;
9. Seluruh teman – teman dari Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi tersebut terselesaikan tepat waktu;
10. Kepada I Made Ari Artha Kencana yang selalu memberikan dukungan serta apresiasi kepada Peneliti sehingga skripsi tersebut selesai tepat pada waktunya.

Peneliti berharap skripsi tersebut menjadi sempurna dan dapat memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa yang harus menuntaskan Pendidikan, karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman Peneliti, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Dengan kerendahan hati, Peneliti berharap skripsi tersebut dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan informasi maupun penelitian selanjutnya.

Badung, 20 Juli 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR .....	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.2 Kajian Empirik .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	33
2.4 Hipotesis .....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35

3.3	Variabel Penelitian.....	37
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	48
4.2	Analisis dan Pembahasan .....	65
4.3	Pembahasan .....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		83
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....		85
LAMPIRAN.....		87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UMKM Yang Menerima Program CSR.....	5
Tabel 2.1 <i>Stakeholder</i> pada Perusahaan dan Kriteria Kepuasan .....	16
Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	38
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert .....	41
Tabel 3.4 Interval Atau Kriteria Penilaian Kuesioner .....	44
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	46
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	66
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	68
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Statistik Variabel $X_1$ .....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Statistik Variabel Y .....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	77
Tabel 4.10 Nilai dari R dan <i>R-Square</i> ( $R^2$ ).....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep <i>Triple Bottom Line</i> .....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai .....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Linieritas .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Jadwal Kegiatan
- Lampiran 4 Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Frekuensi Variabel
- Lampiran 6 Uji Validitas X
- Lampiran 7 Uji Validitas Y
- Lampiran 8 Uji Realibilitas
- Lampiran 9 Analisis Statistik Descriptive
- Lampiran 10 Uji Normalitas
- Lampiran 11 Uji Analisis Linier Sederhana dan Uji-t
- Lampiran 12 Uji Korelasi dan Determinasi
- Lampiran 13 Surat Keterangan Penerimaan Hasil Karya
- Lampiran 14 Output Penelitian
- Lampiran 15 Form Bimbingan Skripsi
- Lampiran 16 Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tidak dapat disangkal bahwa perusahaan memainkan peran penting sebagai salah satu tiang dan motor penggerak ekonomi nasional. Kontribusi perusahaan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara adalah aspek yang positif. Mulai dari menciptakan lapangan kerja, menghasilkan berbagai produk dan layanan, hingga membayar pajak yang berkontribusi pada pendapatan negara, semuanya memberikan manfaat yang signifikan.

Selain sebagai pilar dalam perekonomian nasional, perusahaan juga senantiasa berinteraksi dengan lingkungan di sekitarnya. Aktivitas yang mereka jalankan memiliki dampak yang beragam. Kelompok yang paling terpengaruh adalah masyarakat setempat. Efek dari aktivitas tersebut bisa bersifat positif, namun tidak dapat diabaikan bahwa lingkungan sekitar juga berpotensi merasa terganggu oleh keberadaan aktivitas perusahaan

Bagi warga yang tinggal di sekitar, aktivitas bisnis yang dilakukan oleh sebuah perusahaan di lingkungan mereka diharapkan dapat mendorong peningkatan kesejahteraan dalam berbagai aspek, termasuk aspek ekonomi.

Sementara kesejahteraan ekonomi adalah fokus utama, pentingnya menjaga kelestarian lingkungan juga tidak bisa diabaikan. Faktanya, kesadaran akan keberlanjutan lingkungan dan keanekaragaman hayati memiliki dampak langsung terhadap masyarakat jika dikelola dengan baik. Konsep Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) memiliki arti yang kuat: perusahaan bukan sekadar entitas yang peduli pada dirinya sendiri, tetapi menjadi bagian yang beradaptasi dengan budaya dan lingkungan sosial di sekitarnya. Dalam akhirnya, pendekatan ini akan membawa berbagai manfaat bagi masyarakat yang terlibat (Putra, 2015). Pada intinya, CSR mengartikan standar minimal yang harus ditepati oleh perusahaan. Peran CSR adalah untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan dalam mengoptimalkan dampak positif perusahaan pada lingkungan sosial. Keberadaan CSR menjadi penting bagi perusahaan karena itu membantu mendapatkan dukungan dan memberikan nilai positif bagi masyarakat di lingkungan sekitar. Jika perusahaan mengabaikan kontribusi pada lingkungannya, maka akan menghadapi berbagai hambatan dalam menjalankan operasional bisnisnya. (Wahyuni, 2007).

Program tanggung jawab sosial perusahaan, yang dikenal sebagai *Corporate Social Responsibility (CSR)*, merupakan salah satu praktek yang dianjurkan oleh para praktisi bisnis. Ini adalah bentuk tanggung jawab sosial yang perlu dilakukan oleh pelaku bisnis untuk masyarakat. Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), sebelumnya dikenal sebagai Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), adalah bentuk implementasi dari tanggung jawab sosial perusahaan, khususnya pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang sejalan

dengan Good Corporate Governance sesuai dengan Undang-Undang (UU) Perseroan Terbatas No. 40 tahun 2007, UU Penanaman Modal No. 25 tahun 2007, UU Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup No. 32 Tahun 2009, dan UU BUMN No. 19 tahun 2003.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sering terkait dengan masalah sosial dan ekonomi, seperti pengangguran tinggi, kemiskinan, dan rendahnya pendidikan di masyarakat, terutama di negara-negara yang sedang berkembang. Ini disebabkan karena UMKM cenderung menggunakan sumber daya manusia, modal, bahan baku, dan peralatan dari sumber daya lokal (Afriyadi, 2015).

Kesadaran akan pentingnya menjaga kelestarian lingkungan hidup sebagai hasil dari proses produksi mendorong industri untuk tidak hanya fokus pada keuntungan semata, tetapi juga memperhatikan dampak lingkungan dan sosial. Tidak hanya industri besar, tetapi diharapkan juga bahwa industri kecil seperti UMKM memiliki kesadaran terhadap tanggung jawab sosial dalam lingkungannya. UMKM, sebagai tulang punggung ekonomi nasional, bergerak di berbagai sektor industri.

Beberapa studi menunjukkan bahwa konsep hubungan antara *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan kinerja UMKM banyak dilakukan, namun hasilnya bervariasi. CSR dianggap sebagai strategi efektif bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing, kinerja keuangan, dan juga aset yang tidak berwujud (Bahta et al., 2020). Literatur Barnett dan Salomon (2012) dalam (Magrizos et al., 2021) mengutarakan bahwa tidak semua CSR akan mengarah pada peningkatan kinerja keuangan. Praktik CSR yang mengarah pada peningkatan kinerja UMKM

yang dilakukan dan tindakan CSR dalam *stakeholder* menjadi bagian yang strategi yang dapat menginformasikan dengan baik. sedikitnya penelitian mengenai peran mediasi kemampuan inovasi pada hubungan CSR dengan kinerja di UMKM negara berkembang. (Bahta et al., 2020).

Menurut (Bahta et al., 2020) Meskipun beberapa studi menunjukkan adanya hubungan yang pasti antara CSR dan kinerja perusahaan. Studi sebelumnya tentang CSR dan kinerja perusahaan melaporkan temuan yang bertentangan, karena beberapa penelitian berpengaruh positif atau berpengaruh negatif. Lainnya melaporkan tidak adanya hubungan antara CSR dan kinerja. Ini menyiratkan perlunya penelitian lebih lanjut tentang dampak CSR pada kinerja perusahaan. Mekanisme melalui kinerja perusahaan ditingkatkan oleh CSR tidak dipahami dengan baik. Studi tentang peran mediasi dari sumber daya dan kemampuan tidak berwujud masih dalam tahap awal, dan hasil empirisnya beragam. Studi terbatas telah secara empiris menguji peran mediasi inovasi (Martinez-Conesa et al., 2017). Namun, mengingat dampak penerapan CSR dalam konteks yang berbeda, masih ada kebutuhan untuk memeriksa asosiasi di Usaha Kecil dan Menengah (UKM) negara berkembang.

Model implementasi CSR pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dalam program kemitraan dengan kegiatan penyaluran bantuan modal usaha untuk usaha mikro, kecil dan menengah yaitu kredit lunak, sumbangan korban bencana, beasiswa, pembangunan fasilitas umum di tempat wisata, penanaman terumbu karang, dan penghijauan di daerah wisata. Walaupun ada kesamaan dalam bentuk kegiatan, tetapi tidak ada keseragaman dalam prosesnya,

serta rendahnya keterlibatan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Setelah bantuan disalurkan, pihak PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai melakukan evaluasi terhadap kegiatan maupun kepuasan terhadap program tersebut tetapi hal ini tidak dilakukan secara ketat karena bantuan tersebut dianggap sebagai bantuan hibah. Selain itu juga tidak pernah dievaluasi dampak atau pengaruh dari bantuan tersebut terhadap kinerja usaha mikro, kecil menengah sebagai penerima bantuan (mitra binaan). Oleh karena itu, perlu dianalisis implementasi CSR program kemitraan pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai sehingga tujuan program kemitraan untuk menjadikan mitra binaan atau UMKM menjadi tangguh dan mandiri dapat tercapai.

Pada tahun 2020 hingga tahun 2022 sebanyak 45 UMKM yang menjadi partner dari program kemitraan yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimana terjadi penurunan pada tahun 2021 hingga 2022 sebanyak 10 saja yang mengikuti program kemitraan ini. Penyebab dari penurunan angka program kemitraan ini disebabkan oleh dampak dari Covid-19. Berikut merupakan tabel dari jumlah UMKM yang telah menjadi partner dari program kemitraan PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

**Tabel 1.1 Jumlah UMKM Yang Menerima Program CSR**

No	Tahun	Jumlah UMKM Yang Menerima Bantuan
1	2022	6
2	2021	4
3	2020	35
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>

(Sumber: Master Data CSR PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai)

Terjadinya penurunan yang signifikan yang dimulai pada tahun 2021 sebanyak 4 UMKM yang bisa menjadi partner dari program kemitraan ini, kemudian berangsur naik sebanyak 6 partner yang sudah mengikuti program kemitraan ini. Pada kasus ini UMKM merasa kesulitan untuk membayar kembali kredit yang telah diberikan hingga terjadinya penunggakan yang mengakibatkan dana yang seharusnya dipakai untuk program kemitraan tahun berikutnya menjadi berkurang. Berikut tabel yang menyajikan UMKM yang menjadi partner dari Program Kemitraan oleh PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Implementasi program CSR PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dalam hal pemberdayaan masyarakat terutama UMKM yang menerima Program Kemitraan diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada masyarakat terutama dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada Program Kemitraan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti tentang **“Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan UMKM dengan adanya program *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Seberapa besar pengaruh kepuasan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja UMKM pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan UMKM program *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja UMKM pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Pada penelitian ini kontribusi hasil penelitian berupa poster yang menjelaskan mengenai hasil survei kepuasan terhadap program kemitraan di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Isi dari poster tersebut berupa hasil analisis kepuasan terhadap CSR, jumlah responden, dan karakteristik dari responden.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada pendahuluan berisi tentang Penegasan Judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Hasil Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada kajian Pustaka berisi tentang landasan teori atau teori – teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian yang relevan, kerangka konsep, dan hipotesis. Landasan teori meliputi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fungsi – Fungsi MSDM, *Stakeholder*, *Corporate Social Responsibility (CSR)*, Konsep – Konsep CSR, Tujuan dan Manfaat CSR, Kepuasan, UMKM, dan Kinerja UMKM.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada metode penelitian berisi tentang Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada hasil dan pembahasan berisi tentang Gambaran Umum Khalayak Sasaran dimana menjelaskan Visi dan Misi perusahaan serta Struktur Organisasi, Analisis dan Pembahasan setiap variabel yang telah di uji dan Pembahasan mengenai rumusan masalah.



## **BAB V PENUTUP**

Pada penutup berisi tentang kesimpulan yang didapat pada hasil analisis, dan hubungan variabel Kepuasan Terhadap CSR dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM serta saran yang dapat digunakan oleh perusahaan dan peneliti yang menggunakan penelitian ini sebagai referensi.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap CSR dan kinerja UMKM di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka simpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pada tingkat kepuasan dari responden selaku UMKM yang menerima program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari PT Angkasa Pura Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali menunjukkan nilai rata – rata 4.19 dan standar deviationnya adalah 0.74 yang dimana dikategorikan tinggi dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaku UMKM atau UMKM yang menerima program kemitraan merasa terpuaskan dengan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Bali.
2. Berdasarkan hasil uji korelasi antara variabel didapatkan skor 0.843 sehingga dikategorikan sangat tinggi sedangkan untuk hasil uji determinasi didapatkan skor 0,711 atau 71,1% yang mengartikan bahwa variabel Kepuasan Pada CSR ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kinerja UMKM sebesar 71,1% dan sisanya sebesar 28,9% dipengaruhi oleh faktor diluar dari penelitian ini.

## 5.2 Saran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan yang didapatkan adalah 4.19 yang dikategorikan puas, pada indikator pertanyaan X1.3 yang menjelaskan “UMKM merasa puas pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali atas persetujuan dan realisasi program bantuan CSR yang diajukan” mendapatkan skor 3.97 yang dikategorikan Puas sebaiknya pada indikator pertanyaan tersebut lebih ditingkatkan agar meningkatkan kepuasan dari UMKM sendiri.
2. Untuk UMKM sebaiknya meningkatkan produksi serta melakukan pemasaran sehingga bisa meningkatkan peningkatan sehingga usaha lebih *sustainable*.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian dengan melakukan wawancara tentang kendala-kendala apa saja dalam proses menilai kebijakan CSR terhadap kinerja UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyantiningsih, V. (2021). *Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Perusahaan Dan Kemampuan Inovasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada UMKM di Kota Surakarta)*.
- Carlsson, J., & Akerstom, R. (2008). *Coporate Social Responsibility - a case study of Öhrling PricewaterhouseCoopers*. Lulea University of Technology.
- Dewi, I. G. A. R. P., Putri, P. Y. A., & Nugraha, P. G. W. S. (2019). *Corporate Social Responsibility Disclosure (CSR) Dalam Menunjang Kinerja Umkm Art Shop Di Kawasan Nusa Dua Bali*. *Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5 (3).
- Ichwani, R. (2020). *Implementasi Corporate Social Responsibility (Csr) Dalam Menunjang Kinerja UMKM (Studi kasus pada UMKM Konfeksi di D.I Yogyakarta)*. Univesitas Islam Indonesia.
- Marhanani, F. A., & Dr. Fr. Ninik Yudianti, M.Acc., Q. (2017). *Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Menunjang Kinerja UMKM (Studi Kasus Pada Sentra Industri Batik Di Kampoeng Batik Laweyan Solo)*.
- Ningsih, T. S. (2020). *Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Inovasi Dan Kinerja Ukm Di Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Nurhidayah, E. A., & Ni'am, I. (2022). *Pengaruh CSR Terhadap Kemampuan Inovasi Dan Kinerja UMKM (Studi Kasus Penyaluran Dana CSR Pt Sphc Pada UMKM Bunga Kopeng)*. *Capital*, 4.
- Pakasi, N. Y. (2016). *Tinjauan Implementasi Atas Program Corporate Social Responsibility PT Angkasa Pura I (Persero)*. Administrasi Bisnis.
- Permatasari, C. D., & Prabawani, B. (2020). *Analisis Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM*. *Ilmu Administrasi Bisnis*, X.
- Risaldi, D., Mone, A., & Razak, R. (2016). *Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. *Administrasi Publik*, 2 (1).
- ROSIDAH, Z. A. (2021). *Implementasi Corporate Sosial Responsibility (CSR) Dalam Menunjang Kinerja Umkm Ditengah Pandemi Covid-19 (Studi Pada UKM Anzaz Konfeksi UD Banyuwangi)*. Agama Islam Negeri (Iain) Jember.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (18th ed.). Alfabeta Bandung.

Titisari, K. H. (2008). *Corporate Social Responsibility (CSR) dan Kinerja Perusahaan*. Universitas Sebelas Maret.

Titisari, K. H. (2008). *Corporate Social Responsibility (CSR) dan Kinerja Perusahaan*. Universitas Sebelas Maret.