

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 MANAJEMEN 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



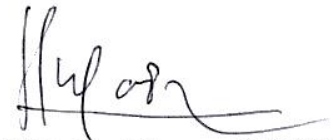
Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb
NIP. 196512161990032002

Ketua Penguji



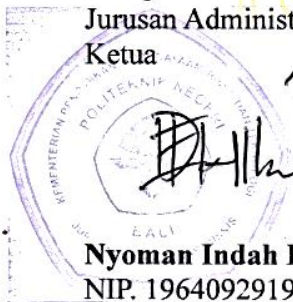
Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum.
NIP. 196312311989031023

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, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali. Dalam merampungkan skripsi tersebut Peneliti menjumpai kendala atau hambatan, namun 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
Jumlah		45

(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 II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Arif Yusuf Hamali, 2018) menyatakan bahwa:

“Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Menurut (Prasaja Ricardianto, 2018) menyatakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (*goals*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Menurut (H. Suparyadi, 2015) menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi, sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran – sasaran perusahaan”.

Menurut (Bray & Rue, 2015) mengatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia adalah desain aktivitas yang mencakup pengadaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia”. Menurut (Mangkunegara, 2016) mengatakan bahwa: “MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem atau pendekatan yang strategis dalam mengatur hubungan antar individu atau sumber daya (tenaga kerja) guna mencapai tujuan ataupun target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.2 Fungsi – Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Arif Yusuf Hamali, 2018) yaitu:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program ke karyawan ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui Pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan

kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pension, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik – baiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.3 Stakeholder

Teori yang mendasari *Corporate Social Responsibility* (CSR) salah satunya ialah teori *stakeholder*. *Stakeholder* merupakan setiap kelompok ataupun individu yang bisa mempengaruhi ataupun dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi. Stakeholder bisa dipecah menjadi dua berlandaskan karakteristiknya ialah *stakeholder* primer serta *stakeholder* sekunder. *Stakeholder* primer merupakan seorang ataupun kelompok yang tanpanya industry tidak bisa bertahan buat *going concern*, meliputi: *shareholder* serta investor, karyawan, kondumen serta pemasok, Bersama dengan yang didefinisikan selaku kelompok *stakeholder public*, ialah:

pemerintah serta komunitas. Kelompok *stakeholder* sekunder didefinisikan sebagai mereka yang pengaruhi, ataupun dipengaruhi industry, namun mereka tidak berhubungan dengan transaksi dengan industry serta tidak esensial kelangsungannya (Springer Nature, 2017)

Teori pemangku kepentingan menunjukkan jika kewajiban komersial harus melampaui kewajiban fidusia tradisional kepada pemegang saham. Kewajiban organisasi sudah diperluas ke kelompok lain, termasuk komunitas tetangga tidak hanya pelanggan, karyawan, pemasok, serta pemegang saham. Teori pemangku kepentingan mencampurkan konsep inti bisnis dengan etika. Terdapat banyak sudut pandang yang terikat erat dengan teori pemangku kepentingan. Misalnya, anggap industri selaku sistem pemangku kepentingan dengan infrastruktur pasar beroperasi secara sah di masyarakat. Dia yakin kalau tujuan industri merupakan menghasilkan kekayaan ataupun nilai untuk para pemangku kepentingan.

Istilah pemangku kepentingan tampaknya mencakup banyak kelompok yang menunjukkan tuntutan yang saling bertentangan pada perusahaan. Misalnya, kreditur mungkin meminta persyaratan yang lebih baik, karyawan mungkin menginginkan kondisi kerja yang lebih baik termasuk gaji dan upah yang lebih tinggi. Tentu saja, tuntutan ini dapat dipenuhi dengan mengorbankan pemegang saham. Istilah yang lebih baik untuk pemasok dan/atau distributor dapat diterjemahkan ke dalam harga yang lebih tinggi bagi pelanggan. Di sisi lain, pengabaian salah satu pemangku kepentingan dapat memicu spiral ke bawah dalam sistem karena pemangku kepentingan perusahaan lainnya menanggapi suatu yang mereka lihat.

Pertanyaan mendasar adalah untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan yang sah dari perusahaan. Mereka berpendapat bahwa teori pemangku kepentingan adalah “manajerial” dan merekomendasikan sikap, struktur, dan praktik yang jika dikuatkan bersama merupakan filosofi manajemen pemangku kepentingan. Salah satu strategi industry dalam memenuhi kepentingan para *stakeholder* ialah melalui program CSR. Dari implementasi CSR tersebut, industri bisa membagikan data keuangan dan non keuangan terikat dengan akibat sosial serta lingkungan yang muncul akibat terdapatnya kegiatan industry kepada para stakeholder. Terus menjadi baik industri dalam melaksanakan pengungkapan CSR, hingga semakin bertambah pula dorongan para stakeholder dalam menjujag seluruh kegiatan industry yang bertujuan buat tingkatkan kinerja serta menggapai laba yang diharapkan (Ang Swat Lin Lindawait., et al, 2015).

Tabel 2.1 Stakeholder pada Perusahaan dan Kriteria Kepuasan

<i>Stakeholder</i>	<i>Kriteria Kepuasan Stakeholder</i>
Pemerintah	Perpajakan, PPN, Undang – Undang, Pekerjaan, Pelaporan jujur, Keragaman, Legalitas, Eksternalitas, Tingkat upah, Keamanan kerja, Imbalan, Penghargaan, Komunikasi jujur.
Pelanggan	Nilai pelanggan, Kualitas, Layanan, pelanggan, Produk etis
Supplier	Penyedia produk dan jasa yang digunakan dalam produk akhir untuk pelanggan, peluang bisnis yang adil.
Kreditor	Skor kredit, Kontrak baru, Likuiditas
Masyarakat	Pekerjaan, Keterlibatan, Perlindungan lingkungan, Saham, Komunikasi jujur
Serikat Pekerja	Kualitas, Perlindungan pekerja, Pekerjaan.
Pemilik	Profitabilitas, Umur panjang, Pangsa pasar, Berdiri pasar, Perencanaan suksesi, Meningkatkan modal, Pertumbuhan, Tujuan sosial
Investor	Pengembalian investasi, Pendapatan.

(Sumber: Certo, Samuel C. & S. Travis Certo, 2006)

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSL) atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak terlepas dari kepentingan pemegang (*shareholder*) saham dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) perusahaan. Mereka adalah pemilik, karyawan, masyarakat, negara dan lingkungan perusahaan. John Elkington menerjemahkan konsep ini menjadi triple bottom line: yaitu: keuntungan, manusia, dan bumi. Dengan kata lain, tujuan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSL) adalah meningkatkan keuntungan perusahaan, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas lingkungan (Emil Wicaksana., et al, 2011)

Konsep ini setelah itu memuat pengertian bahwa bisnis yang dilakukan oleh sesuatu industri tidak hanya berorientasi buat mencari keuntungan (*profit*) melainkan pula dapat menyejahterakan orang (*people*) dan sanggup menjamim keberlangsungan hidup planet yang dalam perihal ini ialah bumi. Keuntungan (*profit*) ialah tujuan utama dari tiap aktivitas usaha. Dalam kerangka keberlanjutan, keuntungan hanya dilihat selaku utilitas ekonomi yang bisa digunakan untuk menjami kelangsungan hidup dari sesuatu industri. Tidak hanya itu, *profit* dalam konsep ini lebih dari hanya keuntungan tetapi lebih pada *fair trade* serta *ethical trade* dalam berbisnis (Emir Wicaksana., et al, 2011).

2.1.4 *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Corporate Social Responsibility (CSR) menurut Rachman dkk (2011) ialah sebagai berikut:

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah upaya sungguh – sungguh dari entitas bisnis untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak

positif operasinya terhadap seluruh pemangku kepentingan dalam ranan ekonomi, sosial, dan lingkungan agar mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Defisini CSR yang diungkapkan oleh Susanto (2007) terbagi atas dua golongan besar tanggung jawab sosial, yaitu:

- a. Tanggung jawab internal yang meliputi tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan dalam hal profit dan pertumbuhan, serta kepada para pekerja dalam hal pekerjaan dan pengembangan karir yang menguntungkan pekerja dan perusahaan, dan
- b. Tanggung jawab eksternal yang menyajikan perusahaan sebagai pembayar pajak dan penyedia pekerjaan yang berkualitas, meningkatkan kesejahteraan dan kompensasi masyarakat baik dalam bidan bisnis yang sesuai dengan bisnis perusahaan maupun tidak, serta menjaga lingkungan untuk generasi masa depan.

Sebagai bagian dari manajemen relas pelanggan (*CRM/ Customer Relationship Management*), CSR memiliki tujuan menghasilkan ekuitas pelanggan (*Customer Equity*) yang tinggi, semakin setia pelanggan semakin tinggi ekuitas pelanggan (Kotler dan Keller, 2008). *The World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), mendefinisikan CSR sebagai sebuah komitmen bisnis yang memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi berkelanjutan, melalui kerja sama dengan para karyawan dan perwakilan mereka, keluarga mereka, baik masyarakat setempat maupun umum, untuk meningkatkan kualitas hidup dengan cara – cara yang bermanfaat, baik bagi bisnis itu sendiri maupun pembangunan.

Aktivitas CSR yang digolongkan ke dalam dua dimensi pendekatan, yaitu internal dan eksternal ini harus diimplementasikan mencakup tiga bidang, yang dikenal sebagai *triple bottom line*, yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan (Hsu, 2012). Hal ini mencerminkan kemampuan perusahaan terlibat dalam CSR untuk secara efektif memahami pelanggan mereka dan menerjemahkan pengetahuan ini ke peningkatan kepuasan pelanggan. Kebijakan CSR menyebabkan tingginya tingkat identifikasi perusahaan konsumen yang membantu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketiga, perusahaan harus mengambil perspektif yang seimbang pada semua kepentingan stakeholder dan mengatasi tuntutan mereka. Konsumen khususnya menarik pengalaman dan preferensi yang melampaui konsumsi untuk menyertakan peran mereka dalam masyarakat. Sebuah perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial akan memahami mengenai kebutuhan pengetahuan konsumen dan membantu menginformasikan kebijakan perusahaan terhadap para pemangku kepentingan (Luo & Bhattacharya, 2006).

Penerapan CSR oleh Perseroan telah diatur dalam perundang – undangan, yakni Undang – Undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Pasal 74 Tahun 2007. UU tersebut terdiri dari 4 (empat) ayat, antara lain sebagai berikut:

- (1) Dari beberapa Perseroan yang menjalankan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.
- (2) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan

sebagai biaya Perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajiban.

(3) Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

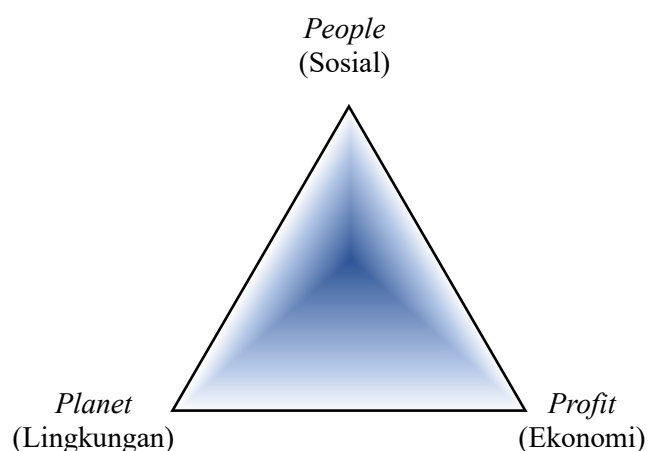
(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dengan peraturan pemerintah.

Berdasarkan UUPT yang diuraikan di atas, sangat jelas bahwa *CSR* merupakan tanggung jawab sosial dan lingkungan perseroan yang wajib dilaksanakan oleh perseroan. Penulis menganggap bahwa *CSR* memang perlu diatur dalam perundang – undangan mengingat banyaknya kasus dimana suatu perusahaan mengeksploitas lingkungan usahanya tanpa ada usaha untuk meminimalisir dampak negative dari eksploitasinya seperti kasus lumpur Lapindo. Tetapi undang – undang tersebut haruslah ketat dan tegas. Dalam UUPT Nomor 40 Pasal 74 tahun 2007 yang diuraikan sebelumnya, penulis masih melihat kelemahan di dalamnya, seperti ayat pertama yang menyebutkan bahwa perseroan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan *CSR*. Dapat diartikan bahwa sasaran ayat tersebut hanyalah perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan langsung dengan sumber daya alam, dan secara tidak langsung mengonfirmasi bahwa perseroan yang kegiatan usahanya tidak berkaitan dengan sumber daya alam tidak wajib melaksanakan *CSR*. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan UUPT Nomor 40 Pasal 74 tahun 2007 tersebut ialah perlu untuk ditinjau/didesain ulang.

2.1.5 Konsep – Konsep CSR

Corporate Social Responsibility (CSR) atau tanggung jawab pelaku usaha terhadap sosial dan lingkungan usahanya terdeskripsikan dalam model *triple bottom line*, yaitu komunitas sekitar (*people*), lingkungan hidup/bumi (*planet*) dan peningkatan kualitas perusahaan (*profit*). Triple Bottom Line sendiri merupakan istilah yang dipopulerkan oleh Elkington pada tahun 1997 dan telah dikutip oleh banyak penulis yang membahas CSR baik itu dalam buku, artikel, maupun karya ilmiah lainnya. Dalam konsep tersebut, Elkington (1997) berpendapat bahwa untuk dapat *sustainable* (berkelanjutan), selain mengejar profit, setiap perusahaan juga harus memperhatikan pemenuhan kesejahteraan masyarakat dan lingkungannya.

Konsep *Triple Bottom Line* tersebut merupakan kelanjutan dari konsep *sustainable development* yang secara eksplisit telah mengkaitkan antara dua dimensi yaitu dimensi tujuan dan dimensi tanggung jawab kepada *stakeholder*. Konsep ini muncul dikarenakan kondisi keuangan saja tak cukup menjamin nilai dari perusahaan tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable*). Hubungan 3P tersebut kemudian diilustrasikan dalam bentuk segitiga sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konsep *Triple Bottom Line*
Sumber: Elkington (1997)

Pada gambar 2.1 merupakan ilustrasi dari *triple bottom line* yang dikemukakan oleh Elikington (1997). Perusahaan tidak lagi dihadapkan dengan tanggung jawab aspek ekonomi yang direflesikan dengan kondisi keuangannya saja, akan tetapi harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungannya. Secara integral terjadi konektivitas antara kepedulian masyarakat, menjaga keseimbangan lingkungan dan upaya mencapai laba perusahaan. *Profit* merupakan satu bentuk yang harus dicapai perusahaan sekaligus menjadi unsur terpenting dan (*community*) di mana perusahaan berada. Perusahaan harus menyadari bahwa masyarakat merupakan bagian dari *stakeholder* yang penting bagi sebuah perusahaan. Dengan dukungan dari masyarakat keberadaan dan kelangsungan hidup serta perkembangan perusahaan dapat berlangsung, mengingat aktivitas perusahaan juga membawa dampak bagi masyarakat.

Untuk memperkokoh komitmen dan tanggung jawab sosial perusahaan memang perlu memiliki pandangan bahwa CSR adalah investasi dimasa depan yang memiliki arti CSR bukan lagi hanya dilihat sebagai pusat biaya (*cost centre*), melainkan pusat laba dimasa yang akan datang, dikarenakan adanya hubungan timbal balik dengan begitu masyarakat juga akan ikut menjaga eksistensi perusahaan. Disanalah letak terpenting dari kemauan dan kemampuan perusahaan mendekati diri dengan masyarakat lewat strategi *social responsibility*. Sedangkan *Planet* merupakan lingkungan fisik perusahaan, jika suatu perusahaan ingin menjaga eksistensi perusahaan maka harus menjaga lingkungan tempat perusahaan itu berada. Dengan melestarikan lingkungan dapat memperoleh keuntungan lebih terutama dari sisi kesehatan, kenyamanan dan juga disamping itu

ketersediaan sumber daya yang terjamin kelangsungannya. Karena hubungan perusahaan dengan alam bersifat sebab-akibat, oleh sebab itu kerusakan lingkungan, eksploitasi tanpa batas keseimbangan, cepat atau lambat akan menghancurkan perusahaan dan masyarakat.

Mendapatkan laba dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi memanglah suatu hal yang penting, akan tetapi tak kalah pentingnya memperhatikan kelestarian lingkungan. Dari sinilah perlu implementasi 3P. Dengan kata lain, jantung sebuah bisnis bukan sekedar *profit* (laba) saja, namun juga *people* (masyarakat) dan tidak boleh dilupakan *planet* (lingkungan).

2.1.6 Tujuan dan Manfaat CSR

Penerapan CSR menurut beberapa pihak, baik itu pelaku usaha maupun kalangan akademisi dapat memberi manfaat jangka panjang terhadap suatu perusahaan yang menerapkannya. Walaupun penerapan CSR memerlukan biaya yang tidak sedikit, secara empiris penerapan CSR ternyata memiliki manfaat dalam profitabilitas perusahaan. Kemudian secara teoretis, penerapan CSR juga memiliki manfaat yang tidak hanya meningkatkan profitabilitas perusahaan. Menurut Lako (2011), kemauan baik, komitmen dan kepedulian dunia usaha untuk menyisihkan dana untuk aktivitas CSR secara berkelanjutan akan mendatangkan manfaat bagi dunia bisnis itu sendiri, yaitu:

- a. Sebagai investasi sosial yang menjadi sumber keunggulan kompetitif perusahaan dalam jangka panjang.
- b. Memperkokoh profitabilitas dan kinerja keuangan perusahaan.

- c. Meningkatnya akuntabilitas dan apresiasi positif dari komunitas investor, kreditor, pemasok, dan konsumen.
- d. Meningkatnya komitmen, etos kerja, efisiensi, dan produktivitas karyawan.
- e. Menurunnya kerentanan gejolak sosial dan resistensi dari komunitas sekitarnya karena diperhatikan dan dihargai perusahaan.
- f. Meningkatnya reputasi, *goodwill* dan nilai perusahaan dalam jangka panjang.

Selain daripada enam poin tersebut, manfaat-manfaat penerapan CSR juga diuraikan oleh Branco dan Rodrigues dalam Mursitama dkk (2011) yang membagi dua manfaat CSR bila dikaitkan dengan keunggulan kompetitif dari sebuah perusahaan, yaitu sisi internal dan sisi eksternal.

Manfaat dari sisi internal yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

- a. Pengembangan aktivitas yang berkaitan dengan sumber daya manusia.
- b. Adanya pencegahan polusi dan reorganisasi pengelolaan proses produksi dan aliran bahan baku, serta hubungan dengan supplier yang berjalan dengan baik.
- c. Menciptakan budaya perusahaan, kapabilitas sumber daya manusia, dan organisasi yang baik.
- d. Kinerja keuangan yang baik.

Sedangkan manfaat – manfaat dari eksternal yang dimaksud ialah sebagai berikut:

- a. Penerapan CSR akan meningkatkan reputasi perusahaan sebagai badan yang mengemban dengan baik pertanggungjawaban secara sosial.

- b. CSR merupakan diferensiasi produk yang baik. Sebuah produk yang memenuhi persyaratan – persyaratan ramah lingkungan dan merupakan hasil dari perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial.
- c. Melaksanakan CSR dan membuka kegiatan CSR itu secara publik merupakan instrumen untuk komunikasi yang baik dengan khalayak.
- d. Kontribusi CSR terhadap kinerja perusahaan pun dapat terwujud dalam dua bentuk. Pertama, dampak positif yang timbul sebagai insentif (*rewards*) atas tingkah laku positif perusahaan. Kedua, kemampuan perusahaan untuk mencegah munculnya konsekuensi dari Tindakan yang buruk atau dikenal sebagai “jaring pengaman” atau *safety nets* bagi perusahaan.

Dari uraian – uraian tersebut, diketahui bahwa penerapan CSR dapat mendatangkan manfaat kepada perusahaan tidak hanya manfaat ekonomis, tetapi juga manfaat moral bagi perusahaan yang menerapkan CSR.

2.1.7 Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin “*statis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat (Yusuf Wibowo, 2010).

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kerja (hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan factor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya (Arief, 2007). Menurut definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen dalam Arief (2007), *Customers satisfaction is defined as the overall*

attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn dalam Arief (2007), ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat yaitu *first, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for customers. The other hand customers satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions.*

Jadi dapat disimpulkan kepuasan merupakan keadaan dimana konsumen mengalami suatu kerja dari hasil yang telah memenuhi Hasrat ataupun harapan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka dalam Arief (2007), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut – atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- a. *Value to price relationship.* Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang diperoleh masyarakat.

- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri – ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product are services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

2.1.8 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Perusahaan industri skala kecil seperti UMKM juga dapat melakukan *CSR*, tidak hanya industri besar saja. Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, menyatakan bahwa:

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang – Undang ini. Usaha mikro adalah unit usaha yang memiliki asset paling banyak Rp 50.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dengan hasil penjualan tahunan paling besar Rp 300.000.000

- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang ini. Usaha kecil dengan nilai asset lebih dari Rp 50.000.0000 sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000 hingga maksimum Rp 2.500.000.000
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang – Undang ini. Usaha menengah adalah perusahaan dengan nilai kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000 hingga paling banyak Rp 10.000.000.000 dan hasil penjualan tahunan di atas Rp 2.500.000.000 sampai paling tinggi Rp 50.000.000.000

Selain menggunakan nilai moneter sebagai kriteria, sejumlah Lembaga pemerintahan seperti Departemen Perindustrian dan Badan Pusat Statistik (BPS), selama ini juga menggunakan jumlah pekerja sebagai ukuran membedakan skala usaha antara usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), usaha mikro adalah unit usaha dengan jumlah pekerja

tetap hingga 4 orang, usaha kecil antara 5 sampai 19 pekerja, dan usaha menengah dari 20 sampai 99 orang. Perusahaan – perusahaan dengan jumlah pekerja di atas 99 orang masuk dalam kategori usaha besar.

2.1.9 Kinerja UMKM

Penilaian kinerja merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen agar dapat memenuhi kewajibannya terhadap para penyandang dana dan juga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya masa lalu atau diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Secara garis besar kinerja dibagi menjadi dua yaitu kinerja pasar dan kinerja keuangan (Rajapathiranan & Hui, 2017). Kinerja pasar dapat diturunkan sejauh mana perusahaan memperoleh hasil terkait pasar daripada pesaing mereka sehubungan dengan kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan baru, kesetiaan dll (Oh, Cha, & Kim, 2015). Konsep – konsep pemasaran pada dasarnya menyarankan bahwa kinerja *judgmental* yang superior (Kualitas, kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan) adalah hal yang diperlukan untuk kinerja yang unggul dari pasar dan keuangan (kinerja subyektif) dari perusahaan.

Kinerja keuangan merupakan suatu alat ukur yang digunakan oleh para pemakai laporan keuangan dalam mengukur dan menentukan sejauh mana kualitas perusahaan. Menurut Fahmi (2013), “Kinerja keuangan adalah suatu analisis yang

dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan aturan – aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar”.

Kinerja perusahaan adalah sejauh mana perusahaan memperoleh hasil terkait pasar daripada mereka sehubungan dengan kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan baru, kesetiaan dll (Oh et al., 2015). Kinerja UMKM diukur dengan menggunakan indicator sebagai berikut (Martinez-conesa et all., 2017):

- a. Peningkatan penjualan
- b. Pengembalian asset
- c. Layanan pelanggan
- d. Hubungan pelanggan
- e. Loyalitas pelanggan
- f. Ketidakhadiran pelanggan
- g. Lingkungan kerja
- h. Loyalitas karyawan

2.2 Kajian Empirik

Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Referensi	Variabel dan Metode	Hasil dan Kesimpulan	Persamaan dan Perbedaan
1	Tia Surya Ningsih (2020) “Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> Terhadap Kinerja Inovasi dan Kinerja UMKM di Yogyakarta”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat tiga variabel yaitu <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR), kinerja inovasi, dan kinerja perusahaan 2. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuisioner, analisis data bersifat statistik deskriptif dengan menggunakan Teknik analisis data Partial Least Square (PLS) 	Analisis PLS menunjukkan hasil bahwa <i>Corporate Social Responsibility</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja inovasi dan kinerja perusahaan serta kinerja inovasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan	<p>Persamaan: Memiliki persamaan variabel yaitu <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR), Kinerja, dan metode yang digunakan</p> <p>Perbedaan: Terdapat perbedaan Teknik Analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dan terdapat variabel lainnya yaitu Kinerja Inovasi</p>
2	Radiansyah Ichwani (2020) Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam Menunjang Kinerja UMKM (Studi kasus pada UMKM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu Implementasi CSR dan Kinerja UMKM 2. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, Teknik 	Tingkat implementasi CSR yang telah dilakukan oleh pemilik UMKM termasuk dalam kategori tinggi dan sebagian besar menunjang kinerja keuangan dari UMKM konfeksi.	<p>Persamaan: Terdapat persamaan dalam menggunakan variabel yaitu CSR dan Kinerja UMKM, Metode yang digunakan, Teknik pengumpulan data kuisioner, dan menggunakan</p>

	Konfeksi di D.I Yogyakarta)	pengambilan sampel menggunakan <i>Non-Probability Sampling</i> dengan metode <i>Convenience Sampling</i> , dan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner	Semakin tinggi CSR yang dilakukan oleh UMKM konfeksi, mampu menunjang kinerja keuangan dari UMKM tersebut begitu pula dengan sebaliknya.	<i>Convenience Sampling</i> Perbedaan: Terdapat perbedaan yaitu tidak mencari hubungan antara kinerja UMKM dengan kemampuan inovasi
3	Evinta Amalia Nurhidayah, Infijarum Ni'am (2022) "Pengaruh CSR Terhadap Kemampuan Inovasi dan Kinerja UMKM (Studi Kasus Penyaluran Dana CSR PT SPHC Pada UMKM Bunga Koperng"	1. Terdapat 3 variabel yaitu <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR), Kemampuan Inovasi, dan Kinerja UMKM 2. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan data menggunakan metode <i>Purposive Sampling</i> dan pengumpulan data menggunakan kuesioner	CSR menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja UMKM penjual bunga Koperng. CSR pengaruh positif terhadap kemampuan Inovasi UMKM bunga Koperng. Kemampuan inovasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM bunga kopeng kemampuan inovasi tidak memediasi hubungan CSR antara CSR terhadap kinerja UMKM atau variabel kemampuan inovasi bukan sebagai variabel mediasi antara CSR dengan kinerja UMKM	Persamaan: Terdapat persamaan dalam variabel yaitu CSR, Kinerja UMKM, dan Kemampuan Inovasi, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaan: Mencari hubungan antara kinerja UMKM dengan kemampuan inovasi serta perbedaan dalam metode penentuan sampel yaitu <i>Purposive Sampling</i> .

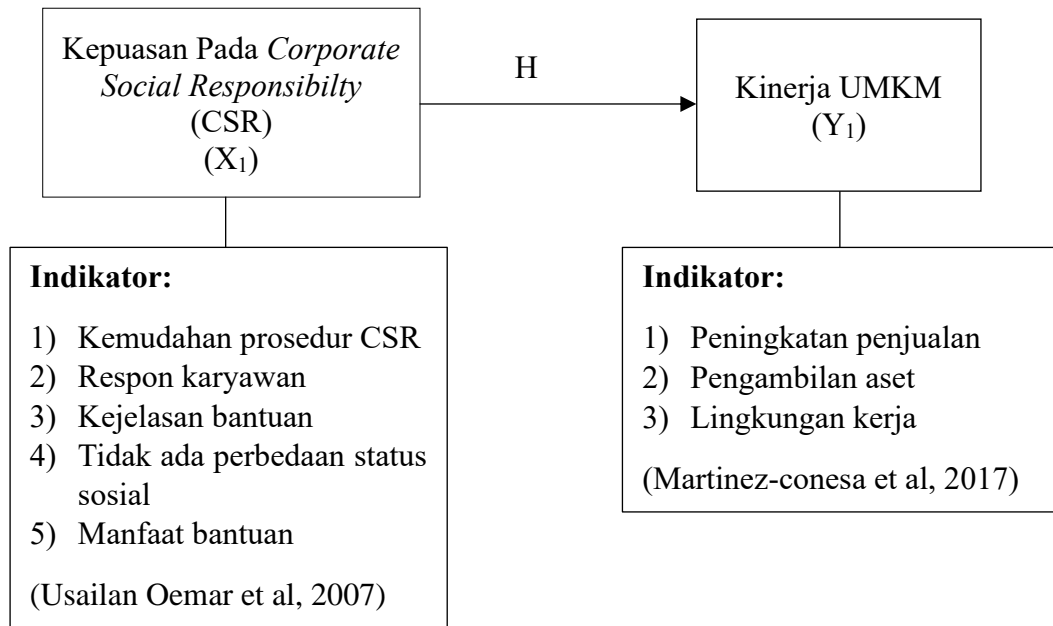
4	Usailan Oemar, Zulpaidah (2016) “Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PT. Kirana Musi Persada”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan 2 variabel yaitu CSR dan Kepuasan Masyarakat 2. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental dimana sebanyak 150 orang menjadi responden dari 240 orang dan pengumpulan data menggunakan kuesioner 	<p>Dari setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner menunjukkan respon positif dari responde dimana persentase dari jawaban Setuju sebanyak 72% dan Sangat Setuju 28% untuk variabel CSR sedangkan Setuju sebanyak 67,2% dan Sangat Setuju sebanyak 32,8% untuk variabel Kepuasan masyarakat. Setelah di analisis dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan CSR terhadap kepuasan masyarakat pada PT. Kirana Musi Persada Sekayu</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan: Terdapat 1 variabel yang sama yaitu Kepuasan Masyarakat, data diolah menggunakan program SPSS, dan Indikator dari Kepuasan Masyarakat 2. Perbedaan: Terdapat 1 variabel yang membedakan yaitu CSR, dan metode penentuan sampling yang dimana menggunakan rumus Slovin,
---	---	---	--	---

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kepuasan Terhadap CSR (X_1) sebagai variabel bebas dan Kinerja UMKM (Y) sebagai variabel terikat. Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka penulis menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual
(Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023)

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018). Berikut merupakan hipotesis pada penelitian ini:

- H_0 : Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak berpengaruh terhadap Kinerja UMKM.
- H_1 : Kepuasan Pada *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh terhadap Kinerja UMKM.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pemilik UMKM yang menjadi mitra binaan PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai berlokasi di Gedung Wisti Sabha, Tuban, Kuta, Kabupaten Badung. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Desember 2022 sampai bulan Agustus 2023.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah seluruh anggota dari suatu ekosistem atau kelompok. Sedangkan menurut Sugiyono (2018) definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti/dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Seluruh populasi yang didapat adalah 45 UMKM yang menerima atau mengikuti program kemitraan terhitung dari tahun 2020 hingga 2022.

Tabel 3.1 Jumlah UMKM Yang Menerima Program CSR

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

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

3.2. Sampel

Sampel adalah suatu bagian atau proporsi dari populasi tertentu yang menjadi kajian atau perhatian (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah pemilik UMKM yang mengikuti program kemitraan. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang anggota popoulasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* peneliti menggunakan metode *convenience sampling*. Menurut Santoso dan Tjiptono (2001) *Convenience sampling* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Seluruh populasi UMKM yang menerima program kemitraan di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali akan dijadikan sampel dengan berjumlah 45 UMKM

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa suatu atribut atau sifat nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Variabel dalam peneliti ini terdiri dari variabel bebas (*independent*), variabel terikat (*dependen*), dan variabel penghubung (*intervening*).

1. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan/timbulnya variabel *dependen* (terikat). Baik yang pengaruhnya positif namun yang pengaruhnya negatif. Variabel *independen* yang digunakan adalah kepuasan masyarakat terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) (X_1). Variabel ini diukur menggunakan metode kepuasan pelanggan oleh M.N Nasution.
2. Variabel dependen (*dependen variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan adalah Kinerja UMKM (Y_1).

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yaitu Kepuasan Pelanggan dan Kinerja UMKM.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan terhadap <i>Corporate Social Responsibility</i> (X ₁)	Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kerja (hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan factor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya (Arief, 2007).	1) Kemudahan prosedur CSR 2) Respon karyawan 3) Kejelasan bantuan 4) Tidak ada perbedaan status sosial 5) Manfaat bantuan (Usailan Oemar et al, 2007)
Kinerja UMKM (Y ₁)	Kinerja adalah sejauh mana perusahaan memperoleh hasil terkait pasar daripada pesaing mereka sehubungan dengan kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan baru, kesetian dll (Oh et al, 2015).	1) Peningkatan penjualan 2) Pengambilan aset 3) Lingkungan kerja (Martinez-conesa et al, 2017)

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Moh. Nazir, 2005) Sedangkan pendekatan kuantitatif yaitu data penelitian yang disajikan berupa angka – angka (Sugiyono, 2018).

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data yang dipergunakan berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara riset atau penelitian lapangan. Untuk memperoleh data ini digunakan metode kuisioner. Dalam rangka untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan penelitian, data diperoleh dari penyebaran angket kepada responden dimana pertanyaan terlebih dahulu disediakan oleh peneliti untuk mendukung data-data informasi melalui angket.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulis. Data sekunder juga adalah data yang diperoleh secara tidak langsung misalnya melalui buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Data sekunder merupakan data intern yang di peroleh dari organisasi berupa profil, sejarah dan tujuan organisasi didirikan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku *non-verbal* yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan 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. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan.

3.5.2 Kusioner

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka. Pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden.

Jenis pertanyaan dalam angket ini merupakan pertanyaan tertutup karena responden hanya memilih satu jawaban dari beberapa pertanyaan yang telah ditentukan. Angket yang digunakan menggunakan model skala Likert. Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Skala yang digunakan merujuk pada empat alternatif jawaban, sebagaimana yang terlihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3 Tabel Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju/Sangat Puas	5
Setuju/Puas	4
Netral	3
Tidak Setuju/Tidak Puas	2
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

(Sumber: Sugiyono, 2018)

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah proses yang menguji apakah sebuah alat ukur telah mampu mengukur sesuatu yang benar-benar akan diukur. Uji validitas dalam sebuah kuesioner adalah masalah sebuah uji yang menguji apakah setiap pertanyaan yang disusun dalam sebuah kuesioner itu sudah benar menanyakan sesuatu yang memang seharusnya ditanyakan (Sugiyono, 2018). Uji validitas ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pernyataan dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan. Nilai validitas dihitung menggunakan SPSS versi 25 dengan diketahui rumus *produk moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor total butir

N = jumlah sampel (responden)

Jika nilai r (koefisien korelasi) hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka berarti disimpulkan bahwa butir pernyataan tersebut valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ disimpulkan bahwa pernyataan tersebut tidak valid. Maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,294

3.6.2 Uji Reliabilitas Variabel

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menilai apakah instrumen pertanyaan yang terdapat di kuesioner yang dijadikan alat untuk mengumpulkan data reliabel atau tidak. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dapat menghasilkan kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas minimal 0,60. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat diketahui bahwa:

- a. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$
- b. Suatu instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$

Untuk memudahkan peneliti dalam mengukur reliabel atau tidaknya suatu variabel peneliti menggunakan SPSS versi 25 *for windows*.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bermaksud untuk mengetahui normal atau tidaknya data yang diperoleh. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Kolmogrov Smirnov dengan bantuan SPSS versi 25 *for Windows*. Jika probabilitas $> 0,05$ maka datanya dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika probabilitasnya $< 0,05$ maka datanya dinyatakan berdistribusi tidak normal (Sugiyono, 2018).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bermaksud untuk mengetahui apakah sebaran data yang diuji mempunyai sebaran yang sesuai dengan garis linier atau tidak. Untuk pengujian linieritas digunakan diagram *scatter* atau garis *best fit*. Variabel bebas dan terikat dikatakan berpengaruh secara linier apabila dibuat *scatter* diagram dari masing – masing nilai variabel bebas dan terikat dapat ditarik garis lurus pada pancaran titik kedua nilai variabel tersebut. Melalui bantuan SPSS versi 25 dengan ketentuan jika antar variabel baik terikat maupun bebas membuat garis lurus atau mendekati garis lurus maka data tersebut bersifat linier, begitu juga sebaliknya jika antara kedua variabel tidak membuat garis lurus maka data tersebut tidak bersifat linier.

3.6.4 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif digunakan tidak untuk menguji hipotesis, melainkan digunakan untuk menampilkan dan menganalisis data yang disertai dengan perhitungan untuk memperjelas karakteristik data. Ghazali (2018) mengatakan bahwa Statistik Deskriptif dalam penelitian ini memberikan deskripsi

tentang suatu data yang dilihat melalui rata – rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan diungkapkan dalam distribusi skor dan persentasi terhadap kategori skala penilaian yang telah ditentukan.

Terapat formulasi untuk mencari inveral yaitu

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,80, \text{ merupakan interval jarak } 0 \text{ sampai } 5$$

Untuk mengetahui variabel – variabel penelitian secara menyeluruh dapat dilihat dari rata – rata skor dengan tingkat kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.4 Interval Atau Kriteria Penilaian Kuesioner

Persentase	Pernyataan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Sejuju
>1,80 – 2,60	Tidak Puas/Tidak Setuju
>2,60 – 3,40	Sedang/Netral
>3,40 – 4,20	Puas/Setuju
>4,20 – 5,00	Sangat Puas/Sangat Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2018)

3.6.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu alat ukur yang juga dapat digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya korelasi antar variabel (Sugiyono, 2018). Regresesi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas (independent)

Namun untuk memudahkan analisis regresi linier sederhana maka peneliti menggunakan perhitungan dengan SPSS 25 *for windows*.

3.6.6 Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) digunakan untuk menguji tingkat signifikansi masing – masing koefisien variabel bebas secara individu terhadap variabel tidak bebas. Rumus t dihitung pada analisis regresi adalah:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar *error* variabel i

Hasil uji t dapat dilihat pada *output Coefficient* dari hasil analisis regresi sederhana. Melakukan uji t terhadap koefisien – koefisien regresi untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel independent secara statistic berhubungan

dengan dependen secara parsial. Kriteria pengujian uji t dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat nilai signifikansi (probabilitas) untuk membuat keputusan menolak atau menerima H_0 . Alternatif keputusannya adalah:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas t kurang dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. H_0 ditolak berarti bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas F lebih dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. H_0 diterima berarti bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.

b. Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negative, sedangkan untuk dapat memberikan penafsiran kuat atau lemahnya koefisien korelasi, ada beberapa pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi (Sugiyono, 2018), sebagai berikut

Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2018)

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.

- 1) Jika nilai R^2 adalah 0, maka variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen adalah terbatas.
- 2) Jika nilai R^2 adalah 1, maka variabel independent dalam memberikan hamper semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran

4.1.1 Sejarah Perusahaan PT Angkasa Pura I

PT Angkasa Pura I dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports merupakan perusahaan sebagai pelopor pengusaha kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Presiden RI pertama Ir. Soekarno menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju. Untuk itu pada tanggal 15 Nopember 1962 terbit Peraturan Pemerintahan (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu – satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.

Terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Pelabuhan Udara Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan. Kemudian pada tanggal 18 Mei 1965 berdasarkan PP Nomor 21 Tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PN

Angkasa 33 Tahun 1962. PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia. Pengelolaan beberapa bandara selanjutnya dilakukan secara bertahap oleh PN Angkasa Pura diantaranya Pelabuhan Udara Ngurah Rai (Bali), Halim Perdanakusuma (Jakarta). Polonia (Medan), Juanda (Surabaya), Sepinggan (Balikpapan), dan Sultan Hasanuddin (Ujung Pandang). Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 37 Tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1987 tanggal 19 Mei 1987, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I. hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang secara khusus bertugas untuk mengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Bandar udara Halim Perdanakusuma. Kemudian, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga Namanya menjadi PT Angkasa Pura I (Persero).

Pada tahun 2021 PT Angkasa Pura I (Persero) kembali mengubah nama induk perusahaan. Hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 104 Tahun 2021 tentang Penambahan penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Aviawi Pariwisata Indonesia Republik Indonesia tanggal 6 Oktober 2021, status perusahaan PT Angkasa Pura I (Persero) berubah menjadi PT Angkasa Pura I yang tunduk pada Undang – Undang

Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Perubahan nama menjadi PT Angkasa Pura I disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0002952.AH.01.02 Tahun 2022 tanggal 13 Januari 2022.

Angkasa Pura I saat ini mengelola 15 (lima belas) bandara di kawasan tengah hingga timur Indonesia, yaitu:

- a. Bandara I Gusti Ngurah Rai – Denpasar (DPS)
- b. Bandara Juanda – Surabaya (SUB)
- c. Bandara Adisumarmo – Surakarta (SOC)
- d. Bandara Ahmad Yani – Semarang (SRG)
- e. Bandara Adi Sutjipto – Yogyakarta (JOG)
- f. Bandara Yogyakarta – Yogyakarta (YIA)
- g. Bandara Lombok – Lombok (LOP)
- h. Bandara Sultan Hasanudin – Makassar (UPG)
- i. Bandara El Tari – Kupang (KOE)
- j. Bandara Sentani – Jayapura (DJJ)
- k. Bandara Frans Kaisepo – Biak (BIK)
- l. Bandara Pattimura – Ambon (AMQ)
- m. Bandara Sam Ratulangi – Manado (MDC)
- n. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman – Balikpapan (BPN)
- o. Bandara Internasional Syamsudi Noor – Banjarmasin (BDJ)

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali pertama kali dibangun pada tahun 1930 oleh Departemen Voor Verkeer en Waterstats (semacam departemen pekerjaan umum) dengan landasan dasar pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter. Pada 12 September 2013, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai mulai mengoperasikan terminal Internasional baru setelah melakukan renovasi yang kemudian disusul terminal Domestik pada tanggal 17 September 2014. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai setelah melakukan renovasi akhirnya diresmikan oleh Menteri Perhubungan RI Ignasius Jonan pada tanggal 19 September 2014.

Pada tahun 2022 Bandara I Gusti Ngurah Rai telah melayani 24 rute penerbangan internasional dengan menggunakan 26 Airlines Operator yang berbeda sedangkan untuk penerbangan domestic Bandara I Gusti Ngurah Rai melayani 20 rute penerbangan dan 11 Airlines Operator berbeda.

4.1.2 Visi dan Misi PT Angkasa Pura I

a. Visi

Visi perusahaan dari PT Angkasa Pura I adalah *Connecting the World Beyond Airport Operator with Indonesian Experience.*

b. Misi

- 1) Menyediakan layanan dengan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan terbaik.
- 2) Meningkatkan nilai pemangku kepentingan.
- 3) Menjadi mitra pemerintah dan penggerak pertumbuhan ekonomi.
- 4) Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi

- 5) Memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul.
 - 6) Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkungan hidup.
- c. Nilai (AKHLAK)
- 1) Amanah
Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
 - 2) Kompeten
Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
 - 3) Harmonis
Saling peduli dan menghargai perbedaan
 - 4) Loyal
Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
 - 5) Adaptif
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadpi perubahan
 - 6) Kolaboratif
Membangun kerja sama yang sinergis

4.1.3 Bidang Usaha

a. Bidang Usaha Utama

Angkasa Pura Airports menghadirkan layanan kebandarudaraan berkelas dunia. Sebagai perusahaan besar yang bergerak dalam jasa transportasi, *Angkasa Pura Airports* berperan vital sebagai penggerak

perekonomian di Indonesia melalui konektivitas udara meliputi sektor Bisnis, Logistik, dan Pariwisata.

Semenjak hadirnya Covid-19 Angkasa Pura Airports mengalami beberapa kali penyesuaian guna tetap menghubungkan seluruh Indonesia mulai dengan memasang thermal scanner di terminal internasional maupun domestic dan melakukan vaksinasi booster. Beberapa pedoman juga diberlakukan untuk mengatur prosedur dan persyaratan perjalanan bagi calon penumpang domestik maupun internasional, upaya pencegahan dan penerapan protokol kesehatan termasuk di dalamnya seperti menggunakan masket di area bandara, menggunakan E-VOA, sudah melakukan vaksinasi tahap tiga hingga *Physical Distancing*.

b. Bidang Usaha Penunjang

Angkasa Pura Airports melalui anak perusahaan membuka peluang sinergi strategis serta pengembangan usaha untuk meningkatkan pendapatan bisnis non aeronautika serta meingkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandara terutama pada bidang kenyamanan penumpang. Berikut merupakan anak perusahaan yang dimiliki oleh Angkasa Pura Airports, yaitu:

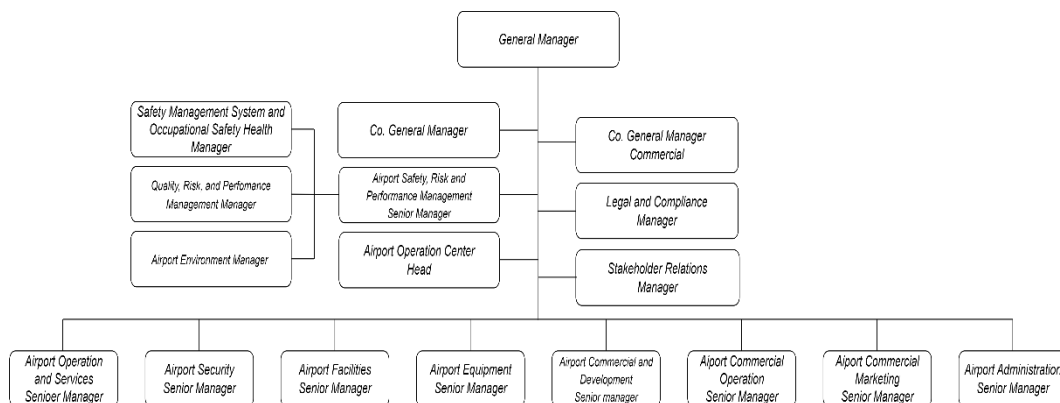
- 1) Angkasa Pura Logistik
- 2) Angkasa Pura Retail
- 3) Angkasa Pura Hotel
- 4) Angkasa Pura Property
- 5) Angkasa Pura Support

4.1.4 Lokasi Perusahaan PT Angkasa Pura I

Lokasi penelitian dilakukan di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai berlokasi di Gedung Wisti Sabha, Tuban, Kuta Kabupaten Badung. Website: <https://bali-airport.com/id>

4.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas – tugas pekerjaan dibagi – bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Berikut merupakan struktur organisasi dari PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai (Sumber: Humas PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai)

Jenis struktur organisasi yang digunakan oleh PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali adalah organisasi garis. Pada jenis organisasi garis ini semakin besar organisasi maka semakin pula hirarkinya dan semakin terspesialisasi pekerjaannya. Keuntungan dari organisasi garis adalah kesederhanaan dalam komunikasi dan efisiensi proses yang berulang. Kerugiannya bila menghadapi sebuah proyek antar divisi, pergerakan dari tiap anggota tim akan

terbatasan oleh sekat – sekat divisi. Kerugian lainnya yaitu komunikasi menjadi sangat terbatas dan kreatifitas terbatas oleh rangkaian persetujuan birokrasi.

Di dalam pengorganisasian dibedakan dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing – masing bagian. Untuk memberikan gambaran yang jelas, berikut mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing – masing bagian.

a. General Manager

Tugas General Manager yaitu memastikan tercapainya target yang telah disepakati dalam kontrak manajemen melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab General Manager yaitu memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati, memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya, memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara efektif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain, memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan, memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan, memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang – undangan dan peraturan internal

perusahaan, memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (*Improvement*) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya, memastikan tercapainya pendapatan *aeronautika* dan *non-aeronautika*, serta memastikan terlaksananya kontribusi terhadap lingkungan.

b. *Co. General Manager*

Tugas *Co. General Manager* adalah membantu memastikan pelaksanaan kegiatan operasional bandar udara melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna tercapainya target yang telah disepakati dalam kontrak manajemen dan mendukung peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kaptuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab *Co. General Manager* adalah memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati, memastikan perannya sebagai *people manager*, memastikan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain, memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan, memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan, memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan, memastikan tercapainya *Customer Satisfaction Index* (CSI), memastikan kualitas laporan dan konsep dari setiap

Senior Manager melalui pemeriksaan, perbaikan, evaluasi, serta pengelolaan administrasi baik secara offline maupun online secara efektif.

c. *Co. General Manager Commercial*

Tugas dan tanggung jawab *Co. General Manager Commercial* adalah membantu memastikan pelaksanaan kegiatan operasional bandar udara melalui pengelolaan aktivitas komersial yang efektif guna tercapainya target yang telah disepakati dalam kontrak manajemen, tercapainya pendapatan di area komersial, dan mendukung peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta berwenang mengusulkan pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup komersial dan memberikan kontribusi dan masukan terhadap kelancaran kegiatan di area komersial kepada *General Manager*.

d. *Airport Operation and Services Department*

Tugas dan tanggung jawab dari *Airport Operation and Services Senior Manager* adalah memastikan kelancaran kegiatan seluruh aktivitas operasional di bidang *airport operation air side, airport operation landside and terminal, airport service improvement, dan airport rescue and fire fighting* berlandaskan *Safety, Security, Service and Compliance (3S + 1C)* sesuai dengan standar layanan dan peraturan yang berlaku guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction* berdasarkan kebijakan, strategi dan prosedur serta berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

e. *Airport Security Department*

Tugas dan tanggung jawab *Airport Security Manager* adalah memastikan keamanan bandar udara melalui pengelolaan kegiatan perlindungan keamanan (*security protection*) wilayah bandar udara serta pemeriksaan keamanan (*security screening*) penumpang dan barang untuk mendeteksi dan mencegah masuknya barang dilarang (*prohibited items*) berlandaskan *Safety, Security, Service, and Compliance (3S + 1C)* sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

f. *Airport Facilities Department*

Tugas dan tanggung jawab *Airport Facilities Senior Manager* adalah memastikan ketersediaan (*availability*) dan keandalan (*reliability*) fasilitas (*facilities*) guna mendukung aktivitas bandar udara dan tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta memastikan kepuasan pelanggan atas terpenuhinya fasilitas (*facilities*) bandar udara.

g. *Airport Equipment Department*

Tugas dan tanggung jawab dari *Airport Equipment Senior Manager* adalah memastikan ketersediaan (*availability*) dan keadaan (*reliability*) peralatan (*equipment*) dan perangkat teknologi guna mendukung aktivitas bandar udara dan tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)* serta memastikan tersedianya perencanaan pengembangan kategori bandarudara kapasitas peralatan yang berhubungan dengan mesin bandar udara, memastikan peralatan bandara udara dikelola dengan baik untuk memberikan kenyamanan bagi

pengguna jasa bandar udara, memastikan terlaksananya penyusunan standar operasional prosedur bidang *airport mechanical*.

h. Airport Commercial and Development

Tugas dan tanggung jawab dari *Airport Commercial and Development Senior Manager* adalah tercapainya produksi pendapatan *aeronautika*, kargo, dan pengembangan usaha guna mendukung peningkatan pendapat *aeronautika* serta CSI berdasarkan RKAP.

i. Airport Commercial Operation Department

Tugas dari *Airport Commercial Operation Senior Manager* adalah memastikan tercapainya penyelenggaraan *commercial operation* melalui implementasi pengelolaan kegiatan *retail and concession* dan *food and beverage, lounge and services* guna tercapainya peningkatan penjualan serta *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab *Airport Commercial Operation Senior Manager* dalam melaksanakan tugas adalah sebagai berikut memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati, memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya, memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya, mendukung inovasi yang berasal dari unit

kerja lain, memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan.

j. Airport Commercial Marketing Department

Tugas *Airport Commercial Operation Senior Manager* adalah memastikan tercapainya penyelenggaraan *commercial operation* melalui implementasi pengelolaan kegiatan *retail and concession* dan *food and beverage, lounge and services* guna tercapainya peningkatan penjualan serta *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kaptuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab *Airport Commercial Operation Senior Manager* dalam melaksanakan tugas adalah sebagai berikut memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati, memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya, memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya, mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain, memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang ditetapkan.

k. Airport Administration Departement

Tugas *Airport Commercial Marketing Senior Manager* adalah memastikan tercapainya portofolio pendapatan di area komersial melalui kegiatan *branding, promotion and event* dan kegiatan pengelolaan dan perusahaan di bidang

advertising and land side service guna tercapainya peningkatan penjualan serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab *Airport Commercial Marketing Senior Manager* dalam melaksanakan tugas adalah sebagai berikut memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati, memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya, memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya, mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain, memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan, memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi dan produk secara aktif dan manajemen yang diterapkan perusahaan.

l. *Airport Safety, Risk and Performance Management Department*

Tugas *Airport Safety, Risk and Performance Management Senior Manager* adalah memastikan tersedianya rencana, arahan dan koordinasi serta evaluasi seluruh kegiatan pengendalian *safety management system*, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), sistem manajemen mutu, manajemen risiko, dan implementasi rencana strategis (*strategic plan*) perusahaan serta sistem manajemen lingkungan di kantor cabang guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index* (CSI), pencapaian *safety*

level, dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawabnya memastikan pengelolaan kegiatan *safety management system*, Sistem Manajemen, Keselamatan, Dan Kesehatan Kerja (SMK3), sistem manajemen mutu, dan manajemen resiko sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, memastikan telaksananya pengelolaan kegiatan implementasi perencanaan strategis perusahaan dan manajemen kinerja kantor cabang guna mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan, memastikan telaksananya pengelolaan kegiatan sistem manajemen lingkungan bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, memastikan tersedianya *Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Safety, Risk, and Performance Management Senior Manager*.

m. Legal and Compliance

Tugas *Legal and Compliance Manager* adalah memastikan tersedianya produk hukum, penanganan dan penyelesaian permasalahan hukum, dan sistem kepatuhan perusahaan serta dokumentasi dan distribusi kontrak pengadaan barang dan/atau jasa di Kantor Cabang berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab *Legal and Compliance Manager* dalam melaksanakan tugas sebagaimana adalah memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah

disepakati, memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya, memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan yaitu sebesar 69%, memastikan terlaksananya evaluasi atau tinjauan hukum di bidang legal, memastikan terlaksananya penanganan permasalahan hukum baik litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa termasuk pendampingan hukum dengan Kejaksaan, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), dan instansi/pihak terkait lainnya, memastikan terlaksananya pemutakhiran (*updating*) peraturan yang berlaku serta mengusulkan dan berkoordinasi dengan unit kerja yang terkena dampak dari suatu penetapan peraturan, dan memastikan terlaksananya dokumentasi dan distribusi kontrak pengadaan barang dan/atau jasa, tidak termasuk proses dan tinjauan hukum terkait pengadaan barang dan/atau jasa.

n. *Stakeholder Relation*

Tugas *Stakeholder Relation Manager* adalah memastikan kelancaran komunikasi pemangku kepentingan (*stakeholder*) perusahaan, kolektibilitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), dan mendukung tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan Rencana Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (RPKBL) serta melaksanakan kaptuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung jawab *Stakeholder Relation Manager* adalah memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), memastikan

tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati, memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan, memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (*improvement*) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya, memastikan terlaksananya pengelolaan keseluruhan aktivitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), memastikan pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

o. Airport Operation Center

Tugas *Airport Operation Center Head* adalah memastikan pengendalian kegiatan operasional harian bandar udara melalui pengelolaan personel fasilitas dan peralatan yang efektif guna mendukung bandar udara beroperasi dengan lancar berlandaskan *Safety, Security, Service and Compliance (3S+1C)* serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

4.2 Analisis dan Pembahasan

4.2.1 Hasil Pengumpulan Data

UMKM merupakan populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menyebarkan kepada pemilik UMKM. Jumlah UMKM yang diteliti adalah 45 UMKM. Keseluruhan UMKM sebanyak 45 memenuhi syarat untuk dianalisis. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	%
Penyebaran Kuesioner	45	100%
Penyebaran Kuesioner yang tidak diisi	0	0%
Penyebaran Kuesioner yang layak diolah	45	100%

(Sumber: data penelitian diolah, 2023)

4.2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan identitas responde menurut sampel penelitian yang ditetapkan. Karakteristik responden dapat memberikan gambaran objek yang mejadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama usaha berdiri. Berikut merupakan tabel dari karakteristik responden :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki – Laki	30	66,67%
		Perempuan	15	33,33%
	Jumlah		45	100%
2	Usia	20 – 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	5	11,11%
		31 – 35 Tahun	12	26,67%
		35 Tahun ke atas	28	62,22%
	Jumlah		45	100%
3	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK Sederajat	18	40%
		Diploma	16	35,6%
		Sarjana	11	24,4%
		Magister	0	0%
		Lainnya	0	0%
	Jumlah		45	100%
4	Lama Usaha Berdiri	1 – 5 Tahun	10	22,22%
		6 – 10 Tahun	16	35,56%
		11 – 15 Tahun	5	11,11%
		16 – 20 Tahun	6	13,33%
		20 Tahun ke atas	8	17,78%
	Jumlah		45	100%

(Sumber: data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 45 responden atau UMKM, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Jika dilihat dari jenis kelamin, pada jenis kelamin laki – laki yang mendominasi dengan jumlah 30 orang atau 66,67% sedangkan untuk jenis kelamin perempuan dengan jumlah 15 orang atau 33,33%.
- b. Jika dilihat dari usia, yang memiliki usia 35 tahun ke atas sebanyak 28 orang atau 62,22% yang mendominasi kemudian diikuti dengan umur 31 – 35 tahun sebanyak 12 orang atau 26,67%, terdapat sebanyak 5 orang atau 11,11% yang memiliki umur 26 – 30 tahun, dan yang terakhir untuk umur 20 – 25 tahun sebanyak 0 orang atau 0%.

- c. Pada Pendidikan terakhir didominasi oleh SMA/SMK Sederajat dengan sejumlah 18 orang atau 40%, kemudian Diploma sebanyak 16 orang atau 35,6%, untuk sarjana terdapat 11 orang atau 24,4% sedangkan untuk magister dan lainnya sebesar 0 orang atau 0%.
- d. Berdasarkan lama usaha berdiri, untuk 1 – 5 tahun sebesar 10 orang atau 22,22%, pada umur 6-10 tahun didominasi dengan sebanyak 16 orang atau 35,56%, untuk 11 – 15 tahun sebanyak 5 orang atau 11,11%, pada rentan tahun 16 – 20 tahun sebesar 6 orang atau 13,33%, dan terakhir untuk rentan tahun 20 tahun ke atas sebanyak 8 orang atau 17,78%.

4.2.3 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah proses yang menguji apakah sebuah alat ukur telah mampu mengukur sesuatu yang benar-benar akan diukur. Uji validitas dalam sebuah kuesioner adalah masalah sebuah uji yang menguji apakah setiap pertanyaan yang disusun dalam sebuah kuesioner itu sudah benar menanyakan sesuatu yang memang seharusnya ditanyakan (Sugiyono, 2018). Uji validitas ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pernyataan dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan. Syarat minimum yang harus untuk dianggap instrument valid adalah nilai indeks validitasnya $> 0,294$. Hasil uji validitas penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 4.3

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Sig.	Pearson Correlation	Keterangan
1	Kepuasan Terhadap CSR (X1)	X1.1	0,000	0,786	VALID
		X1.2	0,000	0,514	VALID
		X1.3	0,001	0,476	VALID
		X1.4	0,000	0,644	VALID
		X1.5	0,000	0,705	VALID
2	Kinerja UMKM (Y)	Y.1	0,000	0,692	VALID
		Y.2	0,000	0,632	VALID
		Y.3	0,000	0,663	VALID
		Y.4	0,000	0,625	VALID
		Y.5	0,007	0,395	VALID
		Y.5	0,000	0,645	VALID

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument variabel penelitian telah memenuhi uji validitas yang dimana nilai skor dari total *Pearson Correlation* masing – masing instrument berada diatas 0,295 dan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka instrument layak digunakan menjadi alat ukur variabel – variabel tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menilai apakah instrumen pertanyaan yang terdapat di kuesioner yang dijadikan alat untuk mengumpulkan data reliabel atau tidak. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dapat menghasilkan kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel, bila keefisien reliabilitas minimal 0,60. Berikut hasil penelitian uji reliabilitas ditunjukkan dalam tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan Terhadap CSR (X1)	0,608	RELIABEL
2	Kinerja UMKM (Y)	0,663	RELIABEL

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Pada tabel 4.4 menunjukkan setiap instrument penelitian variabel Kepuasan Terhadap CSR (X1) dan Kinerja UMKM (Y) seluruhnya adalah reliabel. Dapat dilihat dimana koefisien *Cronbach Alpha* menunjukkan angka 0,608 untuk variabel Kepuasan Terhadap CSR (X1) dan 0,663 untuk variabel Kinerja UMKM (Y).

4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif digunakan tidak untuk menguji hipotesis, melainkan digunakan untuk menampilkan dan menganalisis data yang disertai dengan perhitungan untuk memperjelas karakteristik data. Ghozali (2018) mengatakan bahwa Statistik Deskriptif dalam penelitian ini memberikan deskripsi tentang suatu data yang dilihat melalui rata – rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum. Berikut merupakan tabel dari analisis statistik deskriptif:

a. Variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1)

Berikut merupakan hasil tanggapan responden mengenai Kepuasan Terhadap CSR yang dijabarkan pada tabel 4.5:

Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Statistik Variabel X_1

Kode	Indikator Pertanyaa	Respon					Mean	Std. Deviation	Kategori
		STS	S	N	S	SS			
X1.1	Adanya kemudahan dalam pengajuan proposal bantuan baik berupa barang/jasa.	0	0	11	17	17	4.13	0.78	Puas
X1.2	UMKM puas menerima pelayanan yang ramah sopan saat pengajuan proposal bantuan CSR dari PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.	0	0	4	18	23	4.42	0.65	Sangat Puas
X1.3	UMKM merasa puas pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali atas persetujuan dan realisasi program bantuan CSR yang diajukan.	0	0	15	16	14	3.97	0.81	Puas

X1.4	UMKM merasa puas kepada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dalam memberikan bantuan CSR berupa barang/jasa tanpa membedakan status sosial.	0	0	10	15	20	4.22	0.79	Sangat Puas
X1.5	UMKM merasa puas dengan manfaat bantuan Program CSR dari PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali bagi berjalannya usaha.	0	0	7	20	18	4.24	0.71	Sangat Puas
Rata – rata variabel X_1							4.19	0.74	Puas

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahuin bahwa nilai rata – rata dari jawaban responden mengenai Kepuasan Terhadap CSR sebesar 4.19 dan standar deviationnya adalah 0.74 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) telah dinilai baik atau setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Terhadap CSR di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dinilai puas atau sesuai dengan keinginan.

b. Variabel Kinerja UMKM (Y)

Berikut merupakan hasil tanggapan responden mengenai Kinerja UMKM yang dijabarkan pada tabel 4.6:

Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Statistik Variabel Y

Kode	Indikator Pertanyaan	Respon					Mean	Std. Deviation	Kategori
		STS	S	N	S	SS			
Y.1	Tingkat penjualan produk/jasa UMKM mengalami kenaikan.	0	0	11	25	9	3.95	0.67	Puas
Y.2	Pendapatan dari penjualan produk/jasa UMKM mengalami kenaikan.	0	0	13	21	11	3.95	0.73	Puas
Y.3	UMKM dapat lakukan pembaharuan aset – aset usaha, seperti sistem dan infrastruktur.	0	0	8	18	19	4.24	0.74	Sangat Puas
Y.4	Dengan pembaruan aset – aset usaha, aktivitas kerja UMKM lebih efektif dan efisien.	0	0	6	18	21	4.33	0.70	Sangat Puas
Y.5	Lingkungan kerja UMKM lebih nyaman dan kondusif.	0	0	3	20	22	4.42	0.62	Sangat Puas
Y.6	Karyawan UMKM dapat bekerja	0	0	4	26	15	4.24	0.60	Sangat Puas

dengan semangat dan lebih produktif.									
Rata – rata variabel Y							4.19	0.67	Puas

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahuin bahwa nilai rata – rata dari jawaban responden mengenai Kepuasan Terhadap CSR (X_1) sebesar 4.19 dan standar deviationnya adalah 0.67 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan variabel Kinerja UMKM (Y) telah dinilai baik atau setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kinerja UMKM di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dinilai baik dan menunjukkan hasil yang memuaskan bagi pelaku UMKM sendiri.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bermaksud untuk mengetahui normal atau tidaknya data yang diperoleh. Jika probabilitas $> 0,05$ maka datanya dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika probabilitasnya $< 0,05$ maka datanya dinyatakan berdistribusi tidak normal (Sugiyono, 2018). Berikut hasil uji normalitas yang ditunjukkan pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

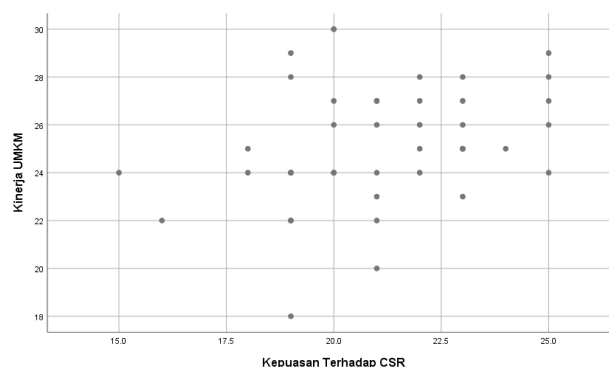
Variabel	<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	Keterangan
Kepuasan Terhadap CSR dan Kinerja UMKM	0.188	Normal

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas dari variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) dan Kinerja UMKM (Y) dapat dikatakan normal. Sesuai dengan syarat yang dimana probabilitas yang ditunjukkan pada tabel 4.5 yaitu sebesar 0,188 lebih dari 0,05.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bermaksud untuk mengetahui apakah sebaran data yang diuji mempunyai sebaran yang sesuai dengan garis linier atau tidak. Untuk pengujian linieritas digunakan diagram *scatter* atau garis *best fit*. Variabel bebas dan terikat dikatakan berpengaruh secara linier apabila dibuat *scatter* diagram dari masing – masing nilai variabel bebas dan terikat dapat ditarik garis lurus pada pancaran titik kedua nilai variabel tersebut. Berikut merupakan hasil uji linieritas dengan *scatter plot*.



Gambar 4.2 Hasil Uji Linieritas
(Sumber: Data Penelitian Diolah, 2023)

Berdasarkan gambar 4.2 hasil uji linieritas, terlihat titik – titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linier dan positif antara variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) dengan variabel Kinerja UMKM (Y). Hubungan positif ini dapat bermakna bahwa jika Kepuasan Terhadap CSR mengalami peningkatan maka Kinerja UMKM akan meningkat pula.

4.2.5 Uji Analisis Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu alat ukur yang juga dapat digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya korelasi antar variabel (Sugiyono, 2018). Berikut merupakan hasil uji dari analisis linier berganda sederhana.

Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

	B
Constan	18.012
Kepuasan Terhadap CSR (X_1)	0.032

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai *Sig/Signifikansi* dari Kepuasan Terhadap CSR (X_1) menunjukkan nilai 0,32 yang dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) berpengaruh terhadap variabel Kinerja UMKM (Y). Jika menggunakan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 18,012 + 0,032X$$

Keterangan:

X = Kepuasan Terhadap CSR

Y = Kinerja UMKM

Persamaan regresi linier sederhana tersebut menunjukkan arah dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai constant yaitu 18,012 menunjukkan apabila Kepuasan Terhadap CSR (X_1) mengalami perubahan maka Kinerja UMKM tetap meningkat. yang dimana $b = 0,032$ menunjukkan bahwa apabila Kepuasan Terhadap CSR (X_1) meningkat maka Kinerja UMKM mengalami peningkatan.

4.2.6 Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) digunakan untuk menguji tingkat signifikansi masing – masing koefisien variabel bebas secara individu terhadap variabel tidak bebas. Hasil uji t dapat dilihat pada *output Coefficient* dari hasil analisis regresi sederhana. Melakukan uji t terhadap koefisien – koefisien regresi untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel independent secara statistic berhubungan dengan dependen secara parsial. Alternatif keputusannya adalah:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas t kurang dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas F lebih dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. H_0 diterima berarti bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.

Menentukan taraf dari t_{tabel} dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Df = n - k$$

$$Df = 45 - 2 = 43$$

Yang dimana nilai tabel yang didapat adalah sebesar 2,016

Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t)

	t	Sig.
Constan	5.549	0.000
Kepuasan Terhadap CSR (X₁)	2.214	0.032

(Sumber: Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Terhadap CSR (X₁) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2.214 > 2.016$ atau sig. yaitu $0.032 < 0.05$ yang mana dapat diartikan bahwa variabel Kepuasan Terhadap CSR (X₁) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja UMKM (Y).

b. Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih baik dalam bentuk positif dan negatif. Berikut merupakan hasil uji koefisien korelasi:

Tabel 4.10 Nilai dari R dan *R-Square* (R^2)

	R	<i>R-Square</i> (R^2)	<i>Adjusted R-Squared</i>
Kinerja UMKM (Y)	0.843	0.711	0.651

(Sumber : Data penelitian diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai dari koefisien korelasi (R) sendiri adalah 0.843 yang menunjukkan bahwa hubungan positif antar variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) dengan Kinerja UMKM (Y) sedangkan untuk tingkat hubungan sendiri dari variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) dengan Kinerja UMKM (Y) dinilai sangat kuat.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Berdasarkan analisis pada tabel 4.10 yang dimana menunjukkan bahwa nilai dari *R-Square* (R^2) adalah sebesar 0.711 yang mengartikan berarti sebesar 71,1% variabel Kinerja UMKM (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) sedangkan sisanya sebesar ($100\% - 71,1\% = 28,9\%$) ditentukan oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kepuasan UMKM program *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

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.

Dengan adanya program kemitraan ini mendapatkan respon positif dari masyarakat pelaku UMKM yang mendapatkan program kemitraan yang ditunjukkan oleh responden pada setiap pernyataan yang diajukan. Pelaku UMKM menilai bahwa, pengajuan proposal, proses, respon petugas, maupun tindak lanjut nyata dari PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memuaskan.

Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian dari Usailan Oemar dan Zulpaidah (2016) mengenai kepuasan terhadap CSR yang dimana responden merasa puas dengan adanya *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari perusahaan terkait.

4.3.2 Pengaruh Kepuasan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kinerja UMKM Pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

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.

Hal ini sehubungan dengan hasil pengujian Uji Parsial (Uji t) menunjukkan bahwa H_1 diterima sedangkan H_0 ditolak. Hal ini dibuktikan dengan nilai dari thitung lebih besar dari ttabel yaitu $2.214 > 2.016$ atau nilai signifikansi sebesar $0.032 < 0.05$ yang mana dapat diartikan bahwa variabel Kepuasan Terhadap CSR (X_1) berpengaruh positif dan signifikansi secara parsial terhadap Kinerja UMKM (Y).

Hasil pengujian membuktikan bahwa, kepuasan terhadap CSR berpengaruh positif signifikansi terhadap kinerja UMKM pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai. Sebagaimana dijelaskan bahwa, pemberitahuan ataupun wacana pentingnya menjaga lingkungan dan tanggung jawab sosial telah diatur dalam Undang – Undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Pasal 74 Tahun 2007 yang menjelaskan bahwa perusahaan dalam menjalankan kegiatan usaha yang berhubungan dengan sumber daya alam wajib melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Bentuk tanggung jawab tersebut bervariasi.

Dalam hal ini PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali mewujudkan tanggung jawab sosialnya khususnya pada peningkatan kinerja UMKM. Dalam hal ini peningkatan UMKM menunjukkan nilai positif yang dimana setiap UMKM yang menerima program kemitraan dari PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai mengalami peningkatan kinerja seperti kenaikan omset perusahaan ataupun lingkungan kerja lebih kondusif. Hal ini sesuai dengan definisi yang diuraikan oleh *The World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) dalam penelitian Kottler dan Kettler (2018) dan konsep CSR yang dikembangkan oleh Elkington (1997) yang dimana kewajiban perusahaan ataupun sebuah bisnis untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi berkelanjutan.

Hasil ini sejalan dengan beberapa kajian yang telah dilakukan sebelumnya. Hanya saja dalam kajian sebelumnya dibahas pengaruh CSR terhadap kinerja perusahaan dan kinerja inovasi. Tia Surya Ningsih (2020) maupun Radiansyah Ichwani (2022) sama – sama menggunakan Corporate Social Responsibility Index (CSRi) yang dihubungkan beberapa kinerja perusahaan. Dalam hal ini kinerja perusahaan yang dimaksud disini adalah kinerja UMKM sendiri.

4.4 Implikasi Hasil Penelitian

4.4.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini secara keseluruhan memberikan kontribusi secara teoritis kepada literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya tingkat kepuasan dan kinerja UMKM. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan terhadap CSR berpengaruh terhadap kinerja dari

UMKM di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal ini mengandung implikasi bahwa tingkat kepuasan terhadap CSR berpengaruh terhadap kinerja UMKM sendiri dan kedepannya PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai memperhatikan UMKM yang berpotensi untuk diberikan program kemitraan sesuai dengan undang – Undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Pasal 74 Tahun 2007.

4.4.2 Implikasi Praktis

Implikasi penelitian ini , PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali adalah sebuah Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai bahan pertimbangan dan masukkan dalam upaya meningkatkan kewajiban dari perusahaan selaku pembuka lapangan pekerjaan kepada masyarakat khususnya area Bali. Sesuai dengan penelitian ini maka PT Angkasa Pura I Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dapat melakukan perencanaan maupun tahap seleksi guna memilih dan memilah UMKM yang berpotensi untuk meningkatkan perekonomian khususnya untuk Provinsi Bali.

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.