



**HUBUNGAN TINGKAT KINERJA PERUSAHAAN DALAM  
TAHAPAN IMPLEMENTASI PROGRAM CSR DENGAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
(Kasus Program Cicadas Bijak Berplastik oleh  
PT Tirta Investama – Plant Citeureup)**

**ALIFA RAFIDAH FITRI**



**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Kasus Program Cicadas Bijak Berplastik oleh PT Tirta Investama – Plant Citeureup)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada IPB University.

Bogor, Agustus 2024

Alifa Rafidah Fitri  
NIM. I3401201902

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

ALIFA RAFIDAH FITRI. Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dibimbing oleh HANA INDRIANA.

Implementasi program CSR sering kali didominasi oleh kepentingan bisnis, dengan cenderung mengabaikan dampak lingkungan yang ditimbulkan. Masih banyak implementasi program CSR yang tidak memuaskan masyarakat karena tidak berjalan sesuai dengan harapan. PT Tirta Investama – Plant Citeureup sebagai salah satu perusahaan terbesar di Desa Cicadas melaksanakan program Cicadas Bijak Berplastik sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR, mengidentifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta menganalisis hubungan antara keduanya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang didukung oleh data kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program CSR oleh PT Tirta Investama – Plant Citeureup berada dalam kategori sedang, sementara IKM menunjukkan pada kategori baik. Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kinerja perusahaan dalam implementasi CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Kata kunci:** implementasi program CSR, indeks kepuasan masyarakat, program cicadas bijak berplastik, tingkat kinerja perusahaan

## ABSTRACT

ALIFA RAFIDAH FITRI. The Correlation of Company Performance Levels in the Implementation Stages of the CSR Program with the Community Satisfaction Index (CSI). Supervised by HANA INDRIANA.

The implementation of CSR programs often prioritizes business interests, frequently overlooking environmental impacts. Many CSR initiatives still fail to satisfy communities due to not meeting their expectations. PT Tirta Investama – Plant Citeureup, as one of the largest companies in Cicadas village, has implemented the Cicadas Wise Plastic program as a demonstration of its commitment to local community and environmental concerns. This research aims to analyze the company's performance level in the stages of CSR program implementation, identify the Community Satisfaction Index (CSI), and examine the relationship between these factors. The research approach employed is quantitative, supplemented by a qualitative data to achieve a comprehensive understanding. The study findings indicate that the CSR program implementation by PT Tirta Investama – Plant Citeureup falls within a moderate category, while the CSI reflects a good category. These results suggest a significant relationship between the company's performance in CSR implementation and the Community Satisfaction Index.

**Keywords:** CSR programs implementation, community satisfaction index, cicadas bijak berplastik program, company performance levels



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*



# HUBUNGAN TINGKAT KINERJA PERUSAHAAN DALAM TAHAPAN IMPLEMENTASI PROGRAM CSR DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

(Kasus Program Cicadas Bijak Berplastik oleh  
PT Tirta Investama – Plant Citeureup)

**ALIFA RAFIDAH FITRI**

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada

Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat

**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**BOGOR**

**2024**



**@Hak cipta milik IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**Tim Penguji pada Ujian Skripsi:**

1. Mahmudi Siwi, S.P., M.Si
2. Heru Purwandari, S.P., M.Si



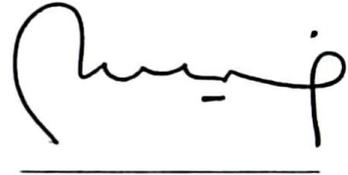
**Judul Skripsi** : Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Kasus Program Cicadas Bijak Berplastik oleh PT Tirta Investama – Plant Citeureup)

**Nama** : Alifa Rafidah Fitri  
**NIM** : I3401201902

Disetujui oleh

Pembimbing :

Hana Indriana, S.P., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat :

Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si.  
NIP. 19681121 199702 2 001



Tanggal Ujian :  
01 Agustus 2024

Tanggal Lulus : 07 AUG 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT., berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menuntaskan penyusunan skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini mengangkat judul “Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Kasus Program Cicadas Bijak Berplastik oleh PT Tirta Investama – Plant Citeureup)”. Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hana Indriana, S.P., M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan serta bantuan sejak Penulis diterima di prodi KPM sampai proses kelulusan.
2. Departemen CSR PT Tirta Investama – Plant Citeureup yang memberikan izin dan informasi serta membantu proses penelitian ini.
3. Pemerintah Desa Cicadas yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di wilayah Desa Cicadas.
4. Masyarakat Desa Cicadas yang telah bersedia menjadi responden dan informan serta menyambut dan memberikan dukungan selama proses penelitian.
5. Ibu Ni'matus Zuhroh dan Bapak Muhaimin sebagai motivasi terbesar bagi Penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, kekuatan, dan kasih sayang terbaik selama Penulis menjalani seluruh cerita hidupnya.
6. Febrina Nahdah Salsabila dan M. Hafizh Al Azka serta seluruh keluarga Penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan proses perkuliahan ini.
7. Seluruh Dosen dan Tim Administrasi SKPM yang selalu membantu Penulis selama proses perkuliahan baik secara akademik maupun administratif.
8. Teman-teman baik hati yang selalu bersedia kebersamaan, membantu, dan memberikan dukungan kepada Penulis selama proses perkuliahan terutama saat penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, Penulis memohon maaf dan mengharapkan adanya kritik serta saran untuk evaluasi dalam penulisan selanjutnya. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi Penulis dan para pembaca sebagai sarana pembelajaran.

Bogor, Agustus 2024

*Alifa Rafidah Fitri*

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
II PENDEKATAN TEORITIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Implementasi Program Corporate Social Responsibility (CSR)	7
2.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
2.1.3 Hubungan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	12
2.2 Kerangka Pemikiran	13
2.3 Hipotesis Penelitian	15
III METODE PENELITIAN	17
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3 Teknik Pemilihan Responden dan Informan	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Definisi Operasional	21
3.5.1 Definisi Operasional Implementasi Program CSR	21
3.5.2 Definisi Operasional Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	23
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	28
IV GAMBARAN UMUM	31
4.1 Profil Desa Cicadas	31
4.2 Profil PT Tirta Investama – Plant Citeureup	31
4.3 Gambaran Umum Program Cicadas Bijak Berplastik	33
4.4 Karakteristik Responden	36
4.4.1 Jenis Kelamin	36
4.4.2 Usia	36
4.4.3 Posisi dalam Keluarga	37
4.4.4 Jenis Pekerjaan	38
4.4.5 Asal Bank Sampah	38
V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Implementasi Program CSR ‘Cicadas Bijak Berplastik’	41
5.1.1 Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Proses Perencanaan	42
5.1.2 Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Proses Pelaksanaan	44
5.1.3 Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Proses Evaluasi	45
5.1.4 Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Pelaporan	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Cicadas	48
5.2.1 Tingkat Kemudahan Persyaratan Program	51
5.2.2 Tingkat Kualitas Sosialisasi Program	52
5.2.3 Tingkat Ketepatan Jadwal Program	53
5.2.4 Tingkat Dampak Program	55
5.2.5 Tingkat Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat	56
5.2.6 Tingkat Kapasitas Fasilitator	58
5.2.7 Tingkat Sinergi antar <i>Stakeholders</i>	59
5.2.8 Tingkat Kualitas Tanggapan Perusahaan terhadap Pengaduan	61
5.2.9 Tingkat Kualitas Sarana & Prasarana Program	62
5.3 Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat	64
VI SIMPULAN DAN SARAN	69
6.1 Simpulan	69
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75
RIWAYAT HIDUP	94

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

2.1	Indikator pengukuran kepuasan masyarakat	11
3.1	Sebaran populasi penelitian	18
3.2	Penarikan sampel	19
3.3	Informan penelitian	19
3.4	Definisi operasional implementasi program CSR	21
3.5	Definisi operasional Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	23
3.6	Pedoman konversi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	29
4.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin pada program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	36
4.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia pada program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	37
4.3	Jumlah dan persentase responden berdasarkan posisi dalam keluarga pada program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	37
4.4	Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan pada program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	38
4.5	Jumlah dan persentase responden berdasarkan asal bank sampah pada program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	38
5.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian terhadap implementasi program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	41
5.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian terhadap proses perencanaan program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	43
5.3	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian terhadap proses pelaksanaan program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	44
5.4	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian terhadap proses evaluasi program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	45
5.5	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian terhadap pelaporan program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	47
5.6	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	49
5.7	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	50
5.8	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap kemudahan persyaratan program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	51
5.9	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas sosialisasi program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	52
5.10	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap ketepatan jadwal program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

5.11	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap dampak program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	55
5.12	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian program Cicadas Bijak Berplastik dengan kebutuhan masyarakat di Desa Cicadas tahun 2024	56
5.13	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap kapasitas fasilitator program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	58
5.14	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap sinergi antar <i>stakeholders</i> program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	60
5.15	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap tanggapan perusahaan terhadap pengaduan program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	61
5.16	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepuasan masyarakat kualitas sarana dan prasarana program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas tahun 2024	63
5.17	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian terhadap tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program Cicadas Bijak Berplastik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Desa Cicadas tahun 2024	65
5.18	Uji korelasi tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	66

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran	15
4.1	Ilustrasi <i>roadmap</i> departemen CSR PT Tirta Investama – Plant Citeureup	33

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Peta lokasi penelitian	76
2	Jadwal penelitian	77
3	Data responden penelitian	78
4	Kuesioner penelitian	80
5	Panduan wawancara mendalam untuk Tim CSR	85
6	Panduan wawancara mendalam untuk penerima program CSR	86
7	Catatan harian lapang	87
8	Hasil uji validitas dan reliabilitas	92
9	Dokumentasi penelitian	93