

# ANALISIS PROGRAM KEMITRAAN CSR PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA UMKM

(Studi Pada UMKM Mitra Binaan PT. Telkom Witel Semarang)

Christina Dessy Permatasari<sup>1</sup>, Bulan Prabawani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia

<sup>1</sup>Email: cehadesi@gmail.com

**Abstract:** PT. Telkom is one of the state-owned companies trying to build trust by using the strategy of developing CSR programs. Telkom has also thought about no longer working solely to get the maximum profit, but is more inclined towards building long-term business sustainability and empowering the community (community development). Based on interviews with the staff of the CDC Unit PT. Telkom Witel Semarang, the results of the evaluation of MSMEs Andjani and Wingko "O" in the report on the installment report for the repayment of loan funds for the Telkom Witel Semarang Partnership Program, are included in the current category. However, this does not adequately describe the performance of these foster partners experiencing development or improvement. This opinion is strengthened by a statement (Tambunan, 2012) regarding business development which is influenced by capital, marketing, raw materials, labor, technology, transportation costs, high energy, communication, and administrative procedures. This study aims to analyze the extent to which the implementation of the CSR Partnership Program of PT. Telkom by comparing the performance of MSMEs before and after becoming a foster partner. This research method uses descriptive research type and interviews are conducted. There are 2 assisted partners in this study, namely Wingko "O" and Anjani. The results showed that the form of the Partnership Program of PT. Telkom Witel Semarang activities carried out, namely capital loan assistance, then training activities and seminars as well as exhibition activities organized by Telkom as an annual routine activity turned out to have a positive influence on the performance of the assisted MSMEs. MSME partners fostered by Telkom Witel Semarang have improved performance on indicators of increasing business capital, conducting product innovation, organizational development, marketing through social media or e-commerce, participating in exhibitions to establish relationships, training in product use, increasing product sales turnover, developing business premises, and develop new markets

**Keywords:** CSR; performance improvement.

**Abstrak:** PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan BUMN berusaha membangun kepercayaan dengan menggunakan strategi pengembangan program-program CSR. Telkom juga telah berpikir untuk tidak lagi bekerja hanya semata-mata untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi lebih cenderung mengarah kepada pembangunan keberlanjutan usaha jangka panjang serta memberdayakan masyarakat (community development). Berdasarkan wawancara dengan staff Unit CDC PT. Telkom Witel Semarang hasil evaluasi UMKM Andjani dan Wingko "O" pada laporan status laporan angsuran pengembalian dana pinjaman Program Kemitraan Telkom Witel Semarang termasuk ke dalam kategori lancar. Namun, hal ini kurang bisa menggambarkan kinerja mitra binaan ini mengalami perkembangan atau peningkatan. Pendapat ini diperkuat oleh pernyataan (Tambunan, 2012) mengenai perkembangan usaha yang dipengaruhi oleh modal, pemasaran, bahan baku, tenaga kerja, teknologi, biaya transportasi, energi yang tinggi, komunikasi, dan prosedur administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sampai sejauh mana pelaksanaan CSR Program Kemitraan PT. Telkom dengan membandingkan kinerja UMKM sebelum dan sesudah menjadi mitra binaan. Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan dilakukan wawancara. Terdapat 2 mitra binaan pada penelitian ini yaitu Wingko "O" dan Anjani. Hasil penelitian menunjukkan bentuk Program Kemitraan PT. Telkom Witel Semarang kegiatan yang

dilaksanakan yaitu bantuan pinjaman modal, kemudian kegiatan pelatihan dan seminar serta kegiatan pameran yang diselenggarakan oleh pihak Telkom sebagai kegiatan rutin tahunan ternyata memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja UMKM binaan. UMKM mitra binaan Telkom Witel Semarang mengalami peningkatan kinerja pada indikator peningkatan modal usaha, melakukan inovasi produk, pengembangan organisasi, pemasaran melalui sosial media atau *e-commerce*, mengikuti pameran untuk menjalin relasi, pelatihan penggunaan produk, peningkatan omzet penjualan produk, pengembangan tempat usaha, serta mengembangkan pasar baru.

**Kata Kunci:** CSR; Peningkatan Kinerja UMKM

## Pendahuluan

Dasarnya perusahaan bisnis memiliki tujuan yang sejalan dengan prinsip ekonomi yakni mencari laba yang sebesar-besarnya dengan biaya yang sekecil-kecilnya. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut selain membutuhkan dukungan dari pihak dalam perusahaan, dukungan dari pihak luar yaitu lingkungan yang berada di sekitar perusahaan tersebut juga sangat diperlukan. Perusahaan dituntut tidak hanya berorientasi pada profit tetapi juga masalah keberlanjutan bisnis yaitu dengan menjaga hubungan yang baik dengan para *stakeholder*. Di sisi lain perusahaan juga turut membantu pemerintah untuk bersinergi dalam melakukan pembangunan. Perlu ada kerjasama diantara ketiga aktor yaitu perusahaan, pemerintah, dan masyarakat atau yang disebut dengan kemitraan. Melaksanakan tanggung jawab sosial yang berkualitas dan berkelanjutan merupakan salah satu langkah yang dapat diambil untuk memperoleh hubungan baik dengan pihak luar perusahaan.

PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan BUMN berusaha untuk memainkan perannya sebagai perusahaan milik negara yang bertanggung jawab terhadap kondisi lingkungan dan sosialnya. Telkom berusaha membangun kepercayaan dengan menggunakan strategi pengembangan program-program CSR. Telkom juga telah berpikir untuk tidak lagi bekerja hanya semata-mata untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi lebih cenderung mengarah kepada pembangunan keberlanjutan usaha jangka panjang serta memberdayakan masyarakat (*community development*). Menurut (Hayden, 1979) *community development* adalah suatu proses yang merupakan usaha masyarakat sendiri yang diintegrasikan dengan otoritas pemerintah guna memperbaiki kondisi sosial ekonomi dan kultural komunitas, mengintegrasikan komunitas ke dalam kehidupan nasional dan mendorong kontribusi komunitas yang lebih optimal bagi kemajuan nasional. Pengembangan masyarakat mempunyai tujuan untuk membantu meningkatkan kemampuan masyarakat, agar mereka dapat hidup lebih baik dalam arti mutu atau kualitas hidupnya. Prinsip pemberdayaan masyarakat salah satunya adalah partisipatif yaitu program pengembangan masyarakat (*community development*) harus memaksimalkan keterlibatan banyak orang dalam proses dan kegiatannya.

Mulai dari tahun 2015 hingga tahun 2021 total usaha kecil yang menjadi mitra binaan Telkom Semarang berjumlah sebanyak 759. Selain itu, hal ini juga dapat menggambarkan menguatnya kegiatan wirausaha di wilayah Kota Semarang. Berdasarkan data di atas bertambahnya jumlah mitra binaan baru yang ikut serta dalam Program kemitraan Telkom menandakan Program Kemitraan Telkom Witel Semarang cukup banyak menarik perhatian dari UMKM Kota Semarang. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah mitra binaan baru yang bertambah tiap tahunnya menandakan adanya kepercayaan UMKM kepada PT. Telkom. Hal ini sejalan dengan teori prinsip pemberdayaan masyarakat, salah satunya adalah partisipatif yaitu program pengembangan masyarakat (*community development*) harus memaksimalkan keterlibatan banyak orang dalam proses dan kegiatannya. Partisipasi sebenarnya punya arti luas, keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan di luar kegiatan program tetapi sebenarnya juga berarti mendukung dan memanfaatkan hasil-hasil program, itu juga harus dianggap penting. Hasil evaluasi UMKM Andjani dan Wingko "O" pada laporan status laporan angsuran pengembalian dana

pinjaman Program Kemitraan Telkom Witel Semarang termasuk ke dalam kategori lancar. Namun, hal ini kurang bisa menggambarkan kinerja mitra binaan ini mengalami perkembangan atau peningkatan. Pendapat ini diperkuat oleh pernyataan (Tambunan, 2012) mengenai perkembangan usaha yang dipengaruhi oleh modal, pemasaran, bahan baku, tenaga kerja, teknologi, biaya transportasi, energi yang tinggi, komunikasi, dan prosedur administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis pelaksanaan CSR Program Kemitraan PT. Telkom dalam meningkatkan kinerja UMKM. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fenomena tersebut dirumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana pelaksanaan Program Kemitraan Telkom Semarang dalam upaya peningkatan kinerja UMKM? (2) Bagaimana perubahan yang terjadi pada UMKM setelah menjadi mitra binaan PT. Telkom?

## **Kerangka Teori**

### **Corporate Social Responsibility**

CSR memiliki berbagai makna bagi para ahli hingga pelaku bisnis. Hingga saat ini pengertian CSR terus berkembang selaras dengan dinamika perubahan hidup. Menurut Wibisono (2007) dalam bukunya berjudul "Membedah Konsep dan Aplikasi CSR (*Corporate Social Responsibility*)", *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan sebuah komitmen berkelanjutan dalam dunia usaha untuk bertindak etis serta memberikan bantuan pengembangan ekonomi komunitas atau masyarakat setempat, juga menaikkan taraf hidup pekerja beserta keluarganya.

Menurut (Hayden, 1979) *community development* adalah suatu proses yang merupakan usaha masyarakat sendiri yang diintegrasikan dengan otoritas pemerintah guna memperbaiki kondisi sosial ekonomi dan kultural komunitas, mengintegrasikan komunitas ke dalam kehidupan nasional dan mendorong kontribusi komunitas yang lebih optimal bagi kemajuan nasional.

Salah satu prinsip menurut (Ife, 1995) adalah partisipasi. Prinsip partisipasi yakni bertujuan mendorong tumbuhnya perubahan sikap dan perilaku masyarakat yang kondusif untuk kemajuan, meningkatkan kualitas partisipatif masyarakat dari sekedar mendukung, menghadiri, menjadi kontributor kegiatan dakwah dan menyebarkan dan meningkatkan efektifitas.

### **Program Kemitraan**

Kemitraan adalah suatu aktivitas yang saling menguntungkan. Banyak macam dan bentuk kerjasama dalam menghadapi dan memperkuat satu sama lainnya. (Bobo, 2003) menyebutkan bahwa tujuan utama kemitraan adalah pengembangan pembangunan yang berdikari dan berkelanjutan menggunakan landasan dan struktur perekonomian yang kuat dan memiliki keahlian menggunakan ekonomi masyarakat menjadi kekuatan utama

Menurut (Hafsah, 2000) adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kemitraan sebagai berikut: (a) Meningkatkan pendapatan usaha kecil dan masyarakat (b) Meningkatkan nilai tambah bagi pelaku kemitraan (c) Meningkatkan dan pemberdayaan masyarakat dan usaha kecil (d) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi pedesaan, wilayah nasional (e) Memperluas lapangan kerja (f) Meningkatkan ketahanan ekonomi nasional.

### **Kinerja Usaha**

Menurut (Tambunan, 2012) mengenai faktor-faktor perkembangan usaha yaitu modal, pemasaran, bahan baku, tenaga kerja, teknologi, biaya transportasi, energi yang tinggi, komunikasi, dan prosedur administrasi

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penentuan informan dalam penelitian ini sendiri menggunakan teknik *purposive sampling* yakni teknik

pemilihan informan dengan menjustifikasi (dianggap tahu) tentang implementasi CSR di PT. Telkom Indonesia serta teknik *snowball sampling* yakni teknik penentuan informan yang mula-mula berjumlah kecil selanjutnya dapat menunjukkan informasi tambahan dengan penunjukkan informan lain. Pada penelitian ini *informan* yang termasuk sebagai penyelenggara adalah pengelola dari program CSR PT. Telkom Semarang yakni dua orang anggota program kemitraan dan satu orang penanggung jawab umum kegiatan CSR Telkom Semarang, Informan lain dalam penelitian ini adalah UMKM penerima CSR Telkom Witel Semarang yakni Andjani dan Wingko "O".

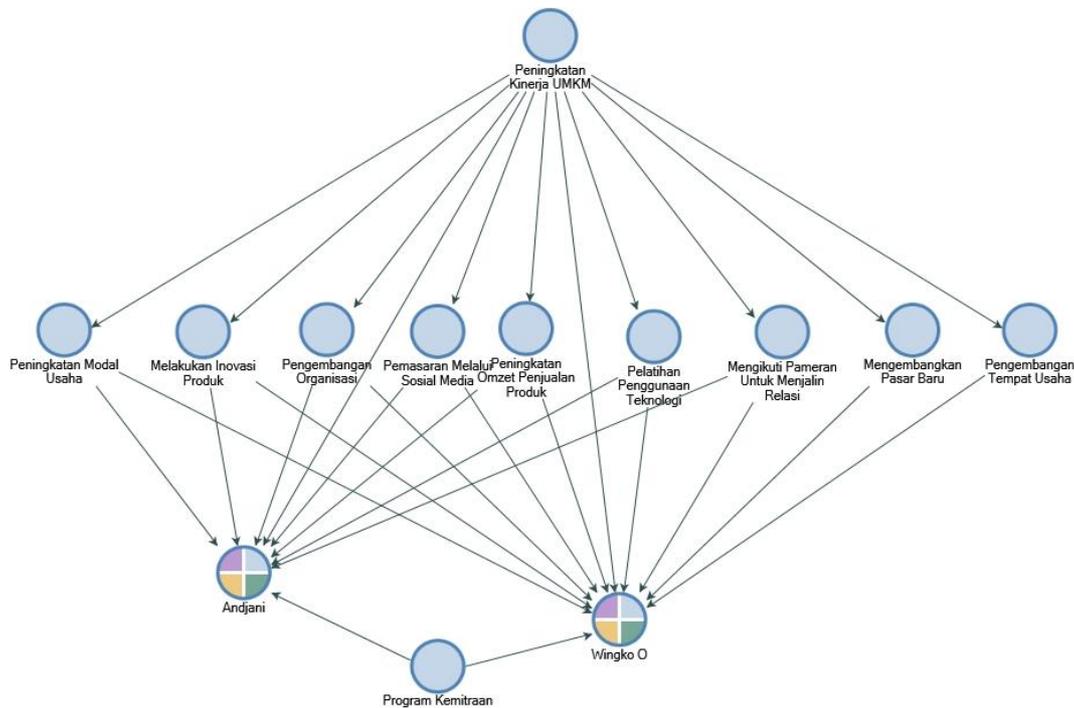
## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **Analisis Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indoensia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM**

Dalam teori legitimasi dapat disimpulkan bahwa perusahaan memiliki kontrak atau kewajiban untuk menyesuaikan diri dengan masyarakat atau lingkungan sekitar. Bentuk kegiatan penyesuaian yang banyak dilakukan perusahaan adalah melalui program CSR. Program CSR dilakukan dalam usaha perusahaan mengayomi lingkungan sekitarnya sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap lingkungan sekitar. Selain sebagai suatu kewajiban, CSR juga dapat menciptakan pandangan atau citra baik perusahaan di mata lingkungan dan masyarakat sekitar. PT. Telkom sebagai Badan Usaha Milik Negara melaksanakan CSR sebagai tanggung jawab sosialnya. CSR Telkom dikenal dengan nama Program Kemitraan yang membantu UMKM agar menjadi tangguh dan mandiri. Kegiatan Program Kemitraan Telkom Semarang dapat dikatakan sejalan dengan teori legitimasi (Rustiarini, 2011) menyatakan bahwa perusahaan harus terus menerus mencoba untuk meyakinkan bahwa mereka melakukan kegiatan sesuai dengan batasan dan norma-norma masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui kegiatan CSR Program Kemitraan PT. Telkom Semarang yang melakukan bantuan penyaluran bantuan dana pinjaman, pengadaan pelatihan dan seminar, mengadakan pameran produk, dan evaluasi kinerja mitra binaan melalui laporan angsuran dana pinjaman sebagai bentuk nyata tanggung jawab social perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja UMKM.

Berdasarkan grafik jumlah mitra binaan baru tahun 2015-2021 setiap tahunnya mengalami penambahan, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi UMKM pada Program Kemitraan Telkom cukup tinggi sebanyak 759 UMKM telah bergabung. Hal ini sejalan dengan teori prinsip pemberdayaan masyarakat, salah satunya adalah partisipatif yaitu program pengembangan masyarakat (*community development*) harus memaksimalkan keterlibatan banyak orang dalam proses dan kegiatannya. Jenis bidang usaha yang tergabung menjadi mitra binaan PT. Telkom Witel Semarang bervariasi seperti bidang olahan pangan dan kerajinan tangan. Sementara itu, bentuk evaluasi Program Kemitraan Telkom terhadap mitra binannya berupa laporan angsuran pengembalian dana pinjaman. Menurut Telkom laporan ini dianggap cukup informasi untuk dapat mengetahui kinerja UMKM mitra binaannya, khususnya pada penelitian ini adalah Andjani dan Wingko "O". Kedua UMKM binaan Telkom Semarang ini termasuk ke dalam kategori lancar dalam pengembalian pinjaman dana, namun berdasarkan teori (Tambunan, 2012) untuk melihat peningkatan kinerja usaha tidak hanya berdasarkan laporan pengembalian dana pinjaman melainkan melihat pada factor modal, pemasaran, bahan baku, tenaga kerja, teknologi, biaya transportasi, energi yang tinggi, komunikasi, dan prosedur administrasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Andjani dan Wingko "O" selaku UMKM mitra binaan Telkom Semarang ditemukan beberapa perubahan kinerja yang terjadi selama mengikuti Program Kemitraan Telkom Witel Semarang.

**Gambar 1. Analisis Program Kemitraan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM Mitra Binaan Telkom Semarang**



(Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021)

Gambar 3.3.1 merupakan hasil pengolahan data menggunakan software NVIVO, menunjukkan bahwa Program Kemitraan Telkom mempengaruhi kinerja UMKM. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan (Tambunan, 2012) mengenai faktor-faktor perkembangan usaha yaitu modal, pemasaran, bahan baku, tenaga kerja, teknologi, biaya transportasi, energi yang tinggi, komunikasi, dan prosedur administrasi. Hal ini dibuktikan dengan melihat Tabel 3.1 mengenai hasil perbandingan perubahan kinerja yang terjadi pada Wingko “O” dan Andjani sebelum dan selama menjadi mitra binaan Telkom Witel Semarang meliputi penambahan modal usaha, melakukan inovasi produk, pengembangan organisasi, melakukan pemasaran melalui social media atau e-commerce, peningkatan omzet penjualan, pelatihan penggunaan teknologi, mengikuti pameran untuk menjalin relasi, mengembangkan tempat usaha, dan mencari target pasar baru.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk kegiatan Program Kemitraan PT. Telkom Witel Semarang yang dilaksanakan yaitu bantuan pinjaman modal, kemudian kegiatan pelatihan dan seminar serta kegiatan pameran sebagai kegiatan rutin tahunan ternyata memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja UMKM binaan. Bentuk evaluasi Program Kemitraan Telkom Semarang terhadap UMKM binaan hanya berupa laporan rekapitulasi pengembalian dana pinjaman mitra binaan.
2. UMKM mitra binaan Telkom Witel Semarang mengalami perubahan peningkatan kinerja pada peningkatan modal usaha, melakukan inovasi produk, pengembangan organisasi, pemasaran melalui sosial media atau e-commerce, pelatihan menggunakan teknologi, mengikuti pameran untuk menjalin relasi, peningkatan omzet penjualan produk, pengembangan tempat usaha serta

mengembangkan pasar baru.

## Saran

Setelah melaksanakan penelitian pada pelaksanaan Program Kemitraan PT. Telkom Witel Semarang, maka saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengembangan Program Kemitraan CSR berbasis pemberdayaan masyarakat sesuai dengan potensi mitra binaan.
2. Melakukan proses monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dari Program Kemitraan.
3. Telkom Witel Semarang dapat memberikan reward kepada mitra binaannya yang mengalami peningkatan kinerja agar dapat menjadi pemicu bagi UMKM binaan lain untuk lebih giat mengembangkan usahanya.
4. Saran di atas dapat dilakukan setelah pandemi Covid-19 mereda atau selesai, sementara ini mungkin dapat diadakan pelatihan melalui webinar untuk mitra binaan agar tetap mendapat wawasan baru melalui kegiatan CSR PT. Telkom.

## Daftar Pustaka

- Alhempy, W. (2018). *Pengaruh Pelatihan Dan Pembinaan Terhadap Pengembangan Usaha Kecil Pada Program Kemitraan Bina Lingkungan*. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 74–84.
- Asniwati. (2010). *Evaluasi Pelaksanaan Corporate Sosial Responsibility CSR PT. Pupuk Kaltim*. *Eksis*, 6, 1267–1273.
- Bobo, J. (2003). *Transformasi Ekonomi Rakyat*. PT. Pustaka Cidesindo.
- Budimanta, A., Prasetyo, A., & Rudito, B. (2004). *Corporate Social Responsibility: Jawaban Bagi Modal Pembangunan Indonesia Masa Kini*. ICSD.
- Dowling, J., & Pfeffer, J. (1975). *Organizational Legitimacy: Social Values And Organizational Behavior*. *Pacific Sociological Journal Review*, 18, 122–136.
- Hafsah, M. J. (2000). *Kemitraan Usaha: Konsepsi dan Strategi*. PT. Pustaka Sinar Harapan.
- Hayden, R. (1979). *Community Development Learning and Action*.
- Ife, J. (1995). *Community Development: Creating Community Alternatives Vision Analysis & Practise (3rd ed.)*. Addison Wesley Longman Australia Pty Ltd.
- Jalal. (2008). *Perkembangan Mutakhir CSR di Indonesia Antara Pasal 74 UU PT & Draft ISO 26000*. FE UNPAD.
- Jeaning, Peter., G. B. (1997). *The Performance and Competitive Advantage of Small Firms: A Management Perspective*. *International Small Business*, 15(2), 63–75.
- Kusumadewi, T. (2013). *Kemitraan BUMN Dengan UMKM Sebagai Bentuk Corporate Social Responsibility (CSR) (Studi Kemitraan PT. TELKOM Kandatel Malang Dengan UMKM Olahan Apel Di Kota Batu)*. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 953–961.
- Moerdiyanti. (2010). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Manajer terhadap Kinerja Perusahaan Go Public (Kasus BEI)*. *Cakrawala Pendidikan*.

- Moloeng, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Putera, R. E. (2007). *Analisis terhadap Program-program Penanggulangan Kemiskinan dan Pemberdayaan Masyarakat di Indonesia*. *Demokrasi*, VI(1), 1–25.
- Rahmatullah, T. K. (2011). *Panduan Praktis Pengelolaan CSR*. Samudera Biru.
- Rudjito. (2003). *Strategi Pengembangan Umkm Berbasis Strategi Bisnis, Makalah Yang Di Sampaikan Pada Seminar Peran Perbankan Dalam Memperkokoh Ketahanan Nasional Kerjasama Lemhanas RI Dengan BRI*.
- Rustiarini, N. I. W. (2011). *Pengaruh Struktur Kepemilikan Saham Pada Pengungkapan Corporate Social Responsibility*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1).
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. PT. Salemba Empat.
- Soleh, M. (2008). *Analisis Strategi Inovasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Perusahaan*. UNDIP.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Tambunan, T. (2012). *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia: Isu-Isu Penting*". LP3ES.
- Urfa, V. H., Handayani, S. R., & Hidayat, R. R. (2013). *Efektifitas Penggunaan Kredit Program Kemitraan BUMN Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus Pada Program Kemitraan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Sub Area Malang Untuk Industri Sari Apel Brosem Kota Batu)*. *Jurnal Adminstrasi Bisnis*, 6(1), 1–10.
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR: Corporate Social Responsibility*. In seri manajemen berkelanjutan (p. 163).
- Widjaja, G., & Yani, A. (2006). *Seri Hukum Bisnis Perseroan Terbatas*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, G., & Yeremia, A. P. (2008). *Risiko Hukum dan Bisnis Perusahaan Tanpa CSR*. *Forum Sahabat*.
- Yusrilsya, M., & Mahalli, K. (2013). *Peranan Csr Pt. Arun Ngl Dalam Pengembangan Ukm Di Aceh Utara*. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(11), 14768.