

Pengaruh Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada PT. Krakatau Steel, Tbk. di Kota Cilegon)

Bahtiar Effendi

Matana University

bahtiar.effendi90@gmail.com

Abstrak

Tujuan Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait implementasi program *corporate social responsibility* di PT. Krakatau Steel, Tbk Kota Cilegon. Target khusus penelitian ini menguji secara empiris pengaruh implementasi program *corporate social responsibility* yang direpresentasikan melalui kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan terhadap kepuasan masyarakat PT. Krakatau Steel, Tbk. Kota Cilegon.

Desain/Metode Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari jawaban atas pertanyaan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Citangkil yang berlokasi di sekitar PT. Krakatau Steel, Tbk. dan memperoleh manfaat atas program *Corporate Social Responsibility*. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Temuan Kinerja ekonomi (EKO) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KMA) dengan tingkat signifikansi berada di bawah 5% atau 0,05 yakni $\alpha = 0,001$ dan kinerja sosial (SOS) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KMA) dengan tingkat signifikansi berada di atas 5% atau 0,05 yaitu $\alpha = 0,721$ serta kinerja lingkungan (LING) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KMA) dengan tingkat signifikansi berada di bawah 5% atau 0,05 yaitu $\alpha = 0,009$. Selanjutnya implementasi program CSR secara simultan melalui kinerja ekonomi (EKO), kinerja sosial (SOS) dan kinerja lingkungan (LING) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi berada di bawah 5% atau 0,05 yaitu $\alpha = 0,000$.

Implikasi Perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan keterlibatan masyarakat dan melakukan pengawasan terhadap implementasi program CSR yang akan direncanakan.

Originalitas Penelitian dengan topik *corporate social responsibility* yang dikaitkan dengan kepuasan masyarakat secara primer masih jarang diteliti dimana sebagian besar hanya diungkapkan berdasarkan kinerja financial yang ditunjukkan dalam *sustainability reporting* namun masih minim yang mengukur keberhasilan dari aspek non financial yakni kepuasan masyarakat langsung.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, Kinerja Ekonomi, Kinerja Sosial, Kinerja Lingkungan, Kepuasan Masyarakat

I. Pendahuluan

Persaingan industri manufaktur pada saat ini semakin ketat, ditandai dengan semakin meningkatnya kesadaran perusahaan terkait praktik *corporate social responsibility*. Bentuk dari praktik tersebut tertuang dalam implementasi program *social responsibility* yang dilaporkan dalam *sustainable reporting*. Laporan yang menjadi keunggulan bersaing perusahaan saat ini menjadi perhatian penting perusahaan di Indonesia sebagai suatu laporan yang mampu memberikan pengungkapan untuk elemen dan informasi yang belum tercakup baik pada *annual report* maupun *financial statement*. Pada tahun 2006 dengan diawali oleh PT. Aneka Tambang, Tbk dan PT. Telkom, Tbk yang menjadi dua perusahaan pertama di lingkungan BUMN yang melakukan praktik *social sustainability* dan publikasi laporan berkelanjutan (*sustainable reporting*). Kemudian di tahun 2007 disusul oleh tiga perusahaan juga melakukan praktik serupa dan publikasi laporan berkelanjutan (*sustainable reporting*) pada periode tersebut, yaitu PT. Jasa Marga, Tbk, PT. Bukit Asam, Tbk dan PT. Timah, Tbk. Selanjutnya, pelan tapi pasti perusahaan BUMN menunjukkan peningkatan total perusahaan yang melakukan praktik *social disclosure*. Hingga akhir tahun 2017, sudah terdapat 40 entitas yang didalamnya 38 perusahaan BUMN menjalankan program CSR dan melaporkan publikasi laporan berkelanjutan (*sustainable reporting*).

Berbanding terbalik dengan hal di atas, praktik pelanggaran CSR juga di Indonesia masih banyak terjadi. Salah satunya diungkapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mamuju Utara, Sulawesi Barat pada bulan Agustus 2017 mengeluarkan peringatan sebanyak 13 item dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh PT. Toscano Indah Pratama (TIP) karena mencemari sungai bailiri. Akibatnya kondisi sungai bailiri cukup memprihatinkan dengan bau yang tidak sedap, rusaknya ekosistem sungai dan wabah penyakit yang menjangkit masyarakat disekitar lokasi perusahaan (<https://daerah.sindonews.com>, 05 Agustus 2018). Hal tersebut merupakan salah satu fenomena kegagalan program tanggungjawab lingkungan perusahaan terhadap sosial (masyarakat) dan lingkungan. Selanjutnya, pada tanggal 6 April 2018 terdapat fenomena tumpahnya minyak mentah PT. Pertamina, Tbk di Teluk Balikpapan, Kalimantan Timur. Akibatnya, PT. Pertamina, Tbk telah mengerahkan 21 kapal dengan 234 personil yang diterjunkan untuk mempercepat proses pembersihan minyak yang tumpah di Teluk Balikpapan, Kalimantan Timur. Pembersihan juga diperluas dan sampai ke Kawasan Mangrove Karianggau, mengingat posisinya di hutan mangrove pembersihan sampai dilakukan secara manual karena dianggap lebih efektif (Balikpapan, Kompas.com, 07 Agustus 2018). Hal tersebut tentu akan merusak komunitas biota di perairan teluk Balikpapan tersebut.

Apabila dibandingkan dengan kondisi di atas, mungkin bisa dibenarkan apabila perusahaan swasta sangat meminimalisir pengeluaran terkait dengan tanggungjawab sosial masyarakat yang dianggap sebagai suatu beban yang tidak memberikan keuntungan jangka pendek. Namun beda halnya dengan perusahaan BUMN yang diharapkan meretas isu negatif perusahaan terkait dengan tanggungjawab sosial masyarakat. Praktik *corporate social responsibility* oleh BUMN menarik untuk dikaji disebabkan oleh faktor pembeda yang secara normatif mendukung kegiatan kederewanan sosial dan regulasi berdasarkan Kepmen BUMN Nomor: Kep-236/MBU/2003, perusahaan BUMN menjalankan Program Bina Lingkungan (PKBL). PT. Krakatau Steel, Tbk merupakan salah satu perusahaan BUMN yang didirikan pada 31 Agustus 1970 sehingga dengan praktik derma *imperative* yang dilakukan dimungkinkan bahwa potensi rata-rata sumbangan sosial PT. Krakatau Steel, Tbk yang merupakan perusahaan BUMN lebih besar dari perusahaan-perusahaan swasta.

Selama ini, ukuran keberhasilan program CSR sering diukur dari aspek internal perusahaan seperti indikator keuangan yang meliputi *Return on Asset (ROA)*, *Return on Equity (ROE)*, *Profit Margin (PM)* namun sangat minim sekali penelitian yang mengukur keberhasilan program CSR dari aspek masyarakat langsung misalnya Marina (2012) yang mengukur keberhasilan program CSR dari efektifitas program ekonomi berupa pembiayaan pinjaman modal usaha masyarakat, Firmansyah (2016) yang mengukur analisis pelaksanaan CSR di BUMN dengan hasil pemantauan

program CSR terhadap masyarakat binaan harus ditingkatkan kembali, sasaran program dan penerima manfaat program CSR harus dibenahi kembali, selanjutnya Nadi (2015) yang mengukur keberhasilan program CSR dari faktor reputasi dan kepuasan masyarakat, namun khusus untuk faktor kepuasan masyarakat sendiri tidak mengacu pada konsep *sustainability economic* melainkan hanya evaluasi program CSR yang meliputi pendidikan, kesehatan, peduli lingkungan, bencana alam dan kemitraan. Berbeda dengan penelitian yang saat ini dilakukan yang berusaha menggunakan variabel kontrol sosial dari masyarakat selaku penilai kepuasan implementasi program CSR sendiri karena patut disadari masih banyak perusahaan yang menjalankan program CSR hanya untuk pencitraan semata dan lemah sekali *control* masyarakat terkait program CSR tersebut. Hal ini menjadi motivasi peneliti untuk mengembangkan kerangka pemikiran dengan pengukuran lain yakni keberhasilan program CSR pada perusahaan BUMN yang ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat selaku *stakeholder* yang menerima dampak langsung atas kegiatan operasional perusahaan. Masyarakat adalah pihak yang mendukung keberlanjutan dari suatu perusahaan melalui legitimasi yang dimilikinya, maka *social control* melalui kepuasan masyarakat terkait program CSR sangat penting untuk diteliti. Program CSR yang diteliti mengacu pada konsep *economic sustainability* yang meliputi kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait hasil implementasi program *corporate social responsibility* PT. Krakatau Steel, Tbk. di Kota Cilegon, Banten. Program *Corporate Social Responsibility* bertujuan untuk pembangunan berkelanjutan (*sustainable*) suatu entitas bisnis berupa *social sustainability* yang terdiri atas kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan. Berdasarkan uraian tersebut diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Implementasi Program Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada PT. Krakatau Stell, Tbk. di Kota Cilegon)*".

II. Kajian Teori

2.1. Teori Legitimasi

Alasan penggunaan teori legitimasi dalam penelitian ini adalah ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat terkait implementasi program Corporate Social Responsibility yang dilakukan oleh suatu perusahaan, dimana semakin baik dan efektif program Corporate Social Responsibility suatu perusahaan maka kinerja program tersebut yang terdiri atas kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan sudah pasti baik dimata masyarakat sehingga perusahaan bisa menunjukkan legitimasi mereka kepada masyarakat sebagai cara memastikan bahwa operasi mereka berkesinambungan (*sustainable*) juga masyarakatpun bisa memberikan legitimasi mereka melalui dukungan terhadap kegiatan operasional perusahaan.

Legitimasi penting bagi perusahaan karena berhubungan dengan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini mengakibatkan perusahaan memiliki kontrak sosial dengan masyarakat untuk melakukan kegiatan-kegiatan berdasarkan nilai-nilai dan bagaimana menanggapi berbagai kelompok kepentingan untuk melegitimasi tindakan perusahaan. Jika terjadi ketidakselarasan nilai sosial dan norma perusahaan, maka perusahaan akan dapat kehilangan legitimasinya, yang selanjutnya akan mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Apabila perusahaan mampu memenuhi kontrak sosial maka keberadaan perusahaan akan direspon positif oleh masyarakat. Adanya kepuasan masyarakat terkait implementasi program CSR diharapkan mampu meningkatkan nilai perusahaan melalui kinerja CSR yang diberikan. Sehingga dengan meningkatnya nilai perusahaan maka menjadi sumber potensial perusahaan untuk tetap bertahan hidup. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap masyarakat melalui implementasi program CSR yakni *economic performance*, *social performance* dan *environmental performance* maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat dan kepedulian masyarakat untuk menaruh kepercayaan terhadap legitimasi (Ulya dan Prastiwi, 2014).

2.2. Corporate Social Responsibility

Corporate social responsibility (CSR) berhubungan erat dengan “pembangunan berkelanjutan”. Suatu perusahaan yang ingin menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*) harus memperhatikan *Triple Bottom Line* melalui prinsip 3P yaitu *profit, planet, and people*. P pertama merupakan singkatan dari “*profit*” sebagai wujud aspek ekonomi, P kedua singkatan dari “*planet*” sebagai wujud aspek lingkungan dan P ketiga singkatan dari “*people*” sebagai wujud aspek sosial. *Triple Bottom Line* meliputi kesejahteraan atau kemakmuran ekonomi (*economic prosperity*), peningkatan kualitas lingkungan (*environmental quality*) dan keadilan sosial (*social justice*). *Triple Bottom Line* terdiri dari aspek keuangan, aspek sosial dan aspek lingkungan perusahaan.

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan salah satu program yang ditujukan untuk memperhatikan kondisi lingkungan sosial masyarakat yang ada di wilayah operasional perusahaan, termasuk memperhatikan masalah kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karenanya program CSR yang disusun oleh perusahaan, biasanya ada yang berhubungan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berada di wilayah operasionalnya. Untuk itu, CSR telah menjadi hal yang diperbincangkan dalam berbagai diskusi terkait dengan kebijakan publik. CSR adalah sesuatu yang berkaitan dengan *governance* perusahaan dan prosedur etika bisnis (Wise dan Ali, 2009). Menurut *World Business Council on Sustainable Development* (WBCSD) CSR adalah suatu komitmen dari perusahaan untuk berperilaku etis (*behavioral ethics*) dan berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi yang berkelanjutan (*sustainable economic development*). CSR merujuk pada semua hubungan yang terjadi antara sebuah perusahaan dengan semua *stakeholders*, termasuk didalamnya adalah pelanggan, pegawai, komunitas, pemilik atau investor, pemerintah, *supplier*, bahkan *competitor*. Tentunya tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya dalam bidang pembangunan sosial dan ekonomi tetapi juga dalam hal lingkungan hidup.

Menurut Effendi (2010), terdapat empat manfaat yang diperoleh bagi perusahaan dengan mengimplementasikan CSR, yaitu:

1. Keberadaan perusahaan dapat tumbuh dan berkelanjutan serta perusahaan mendapatkan citra positif dari masyarakat luas. Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR perusahaan mendapat penilaian dan nama yang baik dari para masyarakat yang ada di sekitar perusahaan dan masyarakat pada umumnya. Sehingga program CSR yang diimplementasikan telah mampu membangun *image* baik perusahaan dimata masyarakat.
2. Perusahaan lebih mudah memperoleh akses terhadap *capital* (modal). Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR perusahaan dapat melaksanakan tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat di sekitar perusahaan sebagai bentuk modal sosial. Dimana perusahaan dan masyarakat harus terlibat aktif dalam kegiatan CSR yang dapat membentuk modal sosial di lingkungan sekitar perusahaan. Sebab membangun modal sosial seperti *trust, value or norms* dan *networks*, perlu dilakukan perusahaan untuk tetap menjaga *image* baik dimata masyarakat yang ada di sekitar wilayah operasionalnya.
3. Perusahaan dapat mempertahankan sumber daya manusia (*human resources*) yang berkualitas. Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR, perusahaan dapat mengembangkan SDM yang dimiliki dalam kegiatan sosial masyarakat di sekitar lingkungan operasionalnya. Sehingga SDM yang mengimplementasikan CSR dapat menjalin hubungan silaturahmi yang baik dengan masyarakat yang ada di sekitar perusahaan. Hubungan silaturahmi yang dikembangkan akan menjadi formula bagi perusahaan untuk mengatasi konflik-konflik yang timbul antara perusahaan dengan masyarakat.
4. Perusahaan dapat meningkatkan pengambilan keputusan pada hal-hal yang kritis (*critical decision making*) dan mempermudah pengelolaan manajemen risiko. Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR perusahaan dapat lebih bisa mengambil keputusan dalam pengelolaan konflik yang timbul di sekitar wilayah operasional perusahaan. Apalagi perusahaan sudah mengembangkan SDM-nya untuk dapat menjalin hubungan silaturahmi yang baik kepada masyarakat. Sehingga setiap konflik yang muncul dapat segera diatasi dengan baik tanpa menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan.

2.3. Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu perusahaan. *Corporate Social Responsibility* diyakini memiliki manfaat yang sangat besar, maka sudah sewajarnya kepuasan masyarakat menjadi sasaran program CSR yang harus dapat terpenuhi. Masyarakat yang seperti ini dianggap sebagai konsumen yang berharga sehingga perlu diteliti bagaimana tingkat kepuasan mereka terhadap program CSR.

Kotler (2007: 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan: *perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas atau senang.* Menurut Rangkuti (2004: 56), Kepuasan Pelanggan: *"Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan"*. Dari dua definisi tersebut dapat dijabarkan bahwa: masyarakat akan merasa puas apabila keinginan masyarakat terpenuhi oleh sebab itu perusahaan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat sesuai dengan harapannya. Nilai tambah suatu program, menjadikan masyarakat menjadi lebih puas dan kemungkinan diberikannya legitimasi terhadap perusahaan tersebut. Perusahaan saat ini harus menjalankan program CSR guna memberikan nilai tambah yang diharapkan oleh masyarakat sehingga sudah seharusnya masyarakat dengan sekuat tenaga dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat guna mendapatkan legitimasinya.

2.4. PT. Krakatau Steel, Tbk.

PT. Krakatau Steel, Tbk merupakan perusahaan dibawah naungan BUMN yang bergerak di bidang manufaktur yang berdiri pada 31 Agustus 1970 dalam masa pemerintahan Presiden Soeharto yang berlokasi di Kota Cilegon, Banten dan PT Krakatau Steel, Tbk berperan sebagai produsen barang-barang industri terbesar di Indonesia. Perusahaan tersebut memproduksi barang-barang industri seperti besi, baja, pipa spiral dan lainnya yang tidak hanya ditujukan untuk kebutuhan nasional saja melainkan dipasarkan juga ke dalam pasar internasional. Terkait dengan tanggung jawab sosial, hadirnya perusahaan baja terbesar Asia Tenggara yang berlokasi di Kota Cilegon menjadi upaya yang dilakukan untuk memenuhi tanggung jawab sosial tersebut melalui program *Corporate Social Responsibility* yang diimplementasikan melalui program Krakatau Steel Peduli.

Kegiatan CSR PT. Krakatau Steel, Tbk. dilakukan melalui beberapa unit usaha seperti Divisi **PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)**, **Baitul Maal Krakatau Steel Group (BMKSG)**, **Yayasan Pendidikan Warga Krakatau Steel (YPWKS)** serta **Badan Pembina Olahraga dan Seni Krakatau Steel (BPOS-KS)**. Program CSR PT. Krakatau Steel didasarkan atas UU Nomor 40 Tahun 2007, UU Nomor 25 Tahun 2007 dan UU Nomor 32 Tahun 2009. Sedangkan pelaksanaan PKBL sendiri didasarkan pada UU No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN dan Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-05/MBU/2007 (Buku Catatan *Corporate Social Responsibility* PT. Krakatau Steel, Hal. 6). Di Kota Cilegon sendiri, CSR di atur oleh Peraturan Walikota Cilegon Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja *Corporate Social Responsibility*.

2.5. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan pembahasan yang sudah disampaikan, maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

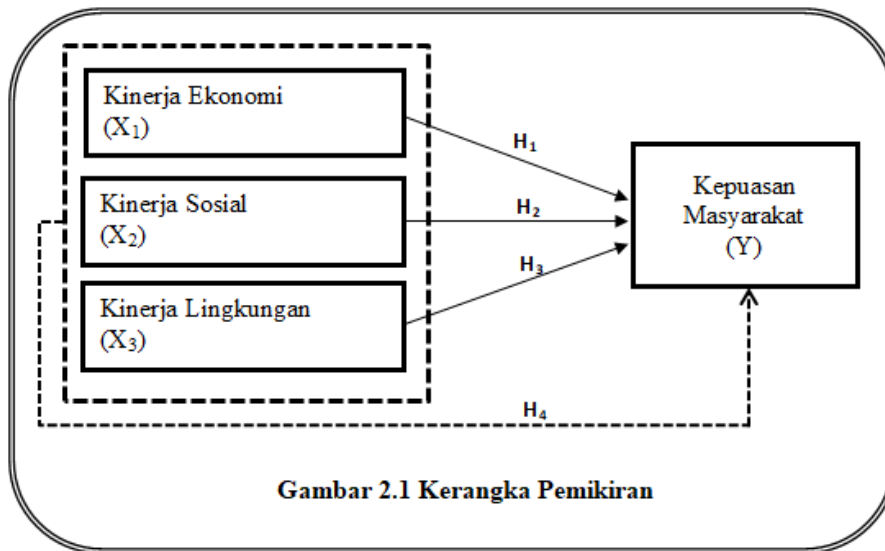
H₁: Implementasi program CSR dalam kinerja ekonomi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H₂: Implementasi program CSR dalam kinerja sosial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H₃: Implementasi program CSR dalam kinerja lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H₄: Implementasi program CSR dalam kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dari penjelasan teori-teori di atas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

III. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di lokasi PT. Krakatau Steel, Tbk yang pernah diberi program CSR periode tahun 2016-2017. Sampel penelitian dipilih berdasarkan metode *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut: (1) masyarakat yang menjadi sasaran program CSR PT. Krakatau Steel, Tbk; (2) masyarakat yang sudah pernah terlibat dalam program CSR PT. Krakatau Steel, Tbk baik sebagai pelaksana program CSR maupun penerima program CSR; (3) masyarakat kecamatan citangkil yang tinggal di daerah Ring I dari PT. Krakatau Steel, Tbk (berjarak 0-500 meter). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung melalui angket (kuesioner), wawancara (interview), dan observasi (pengamatan) dan data sekunder yang diperoleh melalui hasil penelitian yang relevan, laporan dan catatan-catatan perusahaan atau melalui informan yaitu masyarakat yang memberikan keterangan dan informasi kepada peneliti. Sedangkan sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah (1) responden, yaitu masyarakat dilokasi PT. Krakatau Steel yang menjadi penerima manfaat program *Corporate Social Responsibility* PT. Krakatau Steel, Tbk yang dilibatkan secara langsung dalam kegiatan penelitian ini untuk memperoleh gambaran atas materi yang dijadikan objek penelitian dan (2) Literatur, yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: wawancara, kuesioner (angket), studi kepustakaan dan observasi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan interpretasi nilainya sebagai berikut:

TABEL 3.1
Interpretasi Nilai Skala Likert

Skor	Keterangan	Interpretasi
1	Sangat Tidak Setuju	Buruk
2	Tidak Setuju	Kurang
3	Netral (Ragu-ragu/ Tidak Tahu)	Cukup
4	Setuju	Baik
5	Sangat Setuju	Sangat Baik

Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel Indikator	Definisi Variabel	Indikator
Kinerja Ekonomi (X ₁)	Variabel yang berkaitan dengan peningkatan pendapatan masyarakat sebagai hasil dari program CSR. Peningkatan pendapatan disini lebih menekankan pada aspek pendapatan individu. (Swandari dan Firdaus, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> a. Bertambahnya penghasilan masyarakat; b. Bertambahnya <i>skill</i> masyarakat di berbagai bidang; c. Terpenuhinya kebutuhan hidup masyarakat; d. Terlaksananya semua program yang direncanakan; e. Perbedaan kesejahteraan sebelum dan sesudah program CSR, dan f. Tidak adanya ketergantungan kepada Perusahaan pasca program CSR selesai. (Swandari dan Firdaus, 2013).
Kinerja Sosial (X ₂)	Variabel yang berkaitan dengan hadirnya sarana maupun prasarana yang bisa dinikmati oleh orang banyak. Variabel sosial lebih menekankan pada pemanfaatan aset yang bukan dimiliki secara individu, tetapi merupakan hak milik bersama. (Swandari dan Firdaus, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya fasilitas umum; b. Terciptanya suasana damai, kerjasama yang harmonis dan minimnya konflik antara sesama warga masyarakat, antara warga masyarakat dengan perusahaan dan antara warga masyarakat dengan pemerintah/aparat; c. Terciptanya perasaan senang/ mau menerima staff CSR perusahaan; d. Tumbuhnya perekonomian masyarakat; e. Berkurangnya peran rentenir dan pemberi pinjaman lainnya di masyarakat; f. Berkurangnya pengangguran di daerah tersebut; g. Banyaknya kelompok masyarakat yang terlibat dalam program CSR. (Swandari dan Firdaus, 2013).

Kinerja Lingkungan (X ₃)	Variabel yang berkaitan dengan lingkungan hidup di daerah sekitar perusahaan. (Swandari dan Firdaus, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> a. Program 3R dan energi terbarukan (Turunan standar GRI/ <i>Global Reporting Initiative</i>, Versi G4); b. Pencemaran lingkungan (Swandari dan Firdaus, 2013); c. Ketaatan (Turunan standar GRI/ <i>Global Reporting Initiative</i>, Versi G4); d. Penanggulangan dampak lingkungan (Turunan standar GRI/ <i>Global Reporting Initiative</i>, Versi G4); e. Kondisi kesehatan masyarakat sekitar lokasi industri. (Swandari dan Firdaus, 2013).
Kepuasan Masyarakat (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas atau senang. (Kotler, 2007: 177).	<ul style="list-style-type: none"> a. Mutu Program; b. Mutu Pelayanan; c. Harga; d. Waktu; e. Keamanan dan Kenyamanan. (Kuswadi, 2004:17)

Untuk mempermudah dalam menganalisis digunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 24.0. dengan metode analisis kuantitatif dan analisis statistik yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji test *goodness of fit*, dan uji hipotesis.

Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan analisis regresi berganda, berikut model regresi tersebut:

$$KMA_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 EKO_{it} + \alpha_2 SOS_{it} + \alpha_3 LING_{it} + E_{it}$$

Adapun penjelasan dari model persamaan regresi berganda tersebut disajikan dalam Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3
Penjelasan Persamaan Regresi Berganda

Simbol	Keterangan
KMA	Kepuasan Masyarakat
α_0	Konstanta
$\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3$	Koefisien
EKO	Kinerja Ekonomi
SOS	Kinerja Sosial
LING	Kinerja Lingkungan
E	Standar error

IV. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan kepuasan masyarakat sebagai tema yang secara keseluruhan terdiri dari 5 aspek yakni mutu program, mutu pelayanan, harga, waktu serta kenyamanan dan keamanan. Sebanyak 3 variabel digunakan sebagai predictor dalam penelitian ini yakni kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan yang diusung sebagai implementasi program CSR.

Adapun deskripsi dari masing-masing variabel penelitian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Variabel “Kinerja Ekonomi (X1)”
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kinerja Ekonomi1	55	1.00	5.00	2.9818
Kinerja Ekonomi2	55	1.00	5.00	3.2909
Kinerja Ekonomi3	55	1.00	5.00	3.0182
Kinerja Ekonomi4	55	2.00	5.00	3.3636
Kinerja Ekonomi5	55	1.00	5.00	2.8000
Kinerja Ekonomi6	55	1.00	5.00	3.1636
Kinerja Ekonomi7	55	1.00	5.00	2.6545
Kinerja Ekonomi8	55	1.00	4.00	2.5091
Kinerja Ekonomi9	55	1.00	5.00	2.9818
Kinerja Ekonomi10	55	1.00	5.00	2.8727
Kinerja Ekonomi11	55	1.00	5.00	3.0000
Kinerja Ekonomi	55	1.00	5.00	2.9670

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menjelaskan statistik deskriptif untuk kinerja ekonomi dimana dapat dilihat secara umum bahwa tingkat kinerja ekonomi mencapai nilai 2,9670 yang artinya belum cukup dan belum masuk dalam kategori baik. Hal tersebut terutama dalam dimensi berikut ini:

- Dimensi “bertambahnya penghasilan saya” sebesar 2,9818;
- Dimensi “terpenuhinya kebutuhan hidup saya” sebesar 2,8000;
- Dimensi “selesaiannya program CSR” sebesar 2,6545;
- Dimensi “tidak ada program yang tidak jadi dilaksanakan” sebesar 2,5091;
- Dimensi “perbedaan kesejahteraan hidup saya” sebesar 2,9818 dan
- Dimensi “perbedaan kesejahteraan hidup masyarakat” sebesar 2,8727.

Dapat disimpulkan bahwa nilai terendah adalah pada dimensi “tidak ada program yang tidak jadi dilaksanakan” yang artinya terdapat beberapa program CSR PT. Krakatau Stell, Tbk yang belum selesai atau tidak terlaksana misalnya dari hasil interview yakni belum tersedianya toilet (wc) yang layak bagi masyarakat di kelurahan kubangsari, belum terealisasi penyerahan hewan qurban pada saat hari raya idul adha, pinjaman UPT PEM yang belum menyeluruh peruntukannya bagi warga kecamatan citangkil karena per tahun 2016 hanya ada 61 orang dari berbagai kelurahan kecamatan citangkil yang terdiri atas 27 orang meminjam melalui UPT PEM Citangkil dan 34 orang langsung meminjam ke pihak PT. Krakatau Steel, Tbk.

Analisis statistik deskriptif berikutnya adalah mengenai kinerja sosial yang ditunjukkan dalam tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Deskripsi Variabel “Kinerja Sosial (X2)”
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kinerja Sosial1	55	1.00	5.00	3.3091
Kinerja Sosial2	55	1.00	5.00	3.1091
Kinerja Sosial3	55	1.00	5.00	3.0182
Kinerja Sosial4	55	1.00	5.00	3.2000
Kinerja Sosial5	55	1.00	5.00	3.2727

Kinerja Sosial6	55	1.00	5.00	3.3455
Kinerja Sosial7	55	1.00	5.00	3.0909
Kinerja Sosial8	55	1.00	5.00	3.1091
Kinerja Sosial9	55	1.00	5.00	3.0909
Kinerja Sosial10	55	2.00	5.00	3.0364
Kinerja Sosial11	55	2.00	5.00	3.1091
Kinerja Sosial12	55	1.00	5.00	3.0182
Kinerja Sosial13	55	1.00	5.00	2.9818
Kinerja Sosial	55	1.00	5.00	3.1301

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menjelaskan bahwa tingkat kinerja sosial mencapai nilai 3,1301 yang artinya sudah cukup namun belum masuk dalam kategori baik. Hal tersebut terutama dalam dimensi “program CSR melibatkan kelompok masyarakat” dengan nilai sebesar 2,9818. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat kecamatan citangkil kota cilegon belum cukup dilibatkan dalam kegiatan implementasi program CSR terutama kinerja sosial. Hal tersebut bisa diperoleh fakta dari hasil survey dan wawancara bahwa jumlah masyarakat dan kelompok masyarakat yang terlibat sangat sedikit, sehingga PT. Krakatau Steel, Tbk tidak memahami betul apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat dalam kinerja sosial misalnya prosentase penyerapan tenaga kerja dari warga setempat perlu diperbesar, peningkatan komunikasi dan kerjasama antara pihak PT. Krakatau Steel, Tbk dengan warga setempat untuk menghindari konflik, beasiswa pendidikan bagi anak-anak sekolah warga setempat, pengadaan fasilitas umum dan sosial serta transparansi, evaluasi dan kontrol program CSR.

Analisis statistik deskriptif berikutnya adalah mengenai kinerja sosial yang ditunjukkan dalam tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Variabel “Kinerja Lingkungan (X3)”
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kinerja Lingkungan1	55	1.00	5.00	3.0364
Kinerja Lingkungan2	55	1.00	5.00	3.1455
Kinerja Lingkungan3	55	1.00	5.00	3.1091
Kinerja Lingkungan4	55	1.00	5.00	3.1818
Kinerja Lingkungan5	55	1.00	5.00	3.1818
Kinerja Lingkungan6	55	1.00	5.00	3.1455
Kinerja Lingkungan7	55	2.00	5.00	3.2182
Kinerja Lingkungan8	55	2.00	5.00	3.4545
Kinerja Lingkungan9	55	1.00	5.00	3.1818
Kinerja Lingkungan10	55	1.00	5.00	3.0545
Kinerja Lingkungan11	55	1.00	5.00	3.0182
Kinerja Lingkungan12	55	1.00	5.00	3.2182
Kinerja Lingkungan13	55	1.00	5.00	3.3818
Kinerja Lingkungan	55	1.00	5.00	3.1790

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menjelaskan statistik deskriptif untuk kinerja lingkungan dimana dapat dilihat secara umum bahwa tingkat kinerja lingkungan mencapai nilai 3,1790 yang artinya sudah cukup tetapi belum masuk dalam kategori baik. Dari tabel 4.3 terlihat bahwa dimensi yang memiliki nilai paling rendah adalah

- Dimensi “Terjadinya masalah kesehatan psikis” sebesar 3,0182;
- Dimensi “Program CSR menggunakan bahan dengan 3R” sebesar 3,0364;
- Dimensi “Terjadinya masalah kesehatan fisik” sebesar 3,0545.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan, menunjukkan bahwa masalah dampak lingkungan terkait kegiatan operasional PT. KS terhadap keamanan dan kenyamanan dalam aspek kesehatan masyarakat masih terjadi. Masih banyak kasus ISPA (Infeksi Saluran Pernapasan Atas) yang disebabkan oleh debu dari industri. Selain itu, masyarakat merasa terganggu dengan debu yang berbentuk kristal bening yang masuk ke dalam teras rumah hingga ke kamar tidur masyarakat. Kualitas air tanah di beberapa pemukiman warga setempat menurun dimana sudah mengalami pencemaran sehingga sudah tidak layak minum dan dimasak. Selain itu, terjadi kasus pencemaran limbah akibat bahan B3 hasil kegiatan operasi yang menyebabkan rusaknya kualitas tanah dan menurunnya hasil perkebunan dan pertanian tanpa adanya tanggungjawab dan kompensasi. Ini menunjukkan PT. KS belum sepenuhnya menggunakan bahan dengan 3R.

Dari tabel 4.3 juga dapat dilihat nilai dimensi tertinggi adalah sebagai berikut:

- Dimensi “unit layanan kesehatan tanggap dampak lingkungan” sebesar 3,3818;
- Dimensi “ketaatan peraturan KLH” sebesar 3,4545.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara diperoleh informasi bahwa PT. Krakatau Steel, Tbk telah menyediakan unit layanan kesehatan dengan menyediakan klinik dan ambulans di beberapa kelurahan. Selain itu, informasi lain yang didapatkan adalah PT. KS sudah memiliki izin AMDAL dari KLH dan mensosialisasikan ke masyarakat setempat namun komentar ini berasal dari salah satu warga di kelurahan kebon sari yang bekerja di PT. KS.

Analisis statistik deskriptif berikutnya adalah mengenai kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Deskripsi Variabel “Kepuasan Masyarakat (Y)”
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kepuasan Masyarakat1	55	1.00	5.00	2.8727
Kepuasan Masyarakat2	55	1.00	5.00	2.7636
Kepuasan Masyarakat3	55	1.00	5.00	2.7636
Kepuasan Masyarakat4	55	2.00	5.00	2.9273
Kepuasan Masyarakat5	55	2.00	5.00	3.1636
Kepuasan Masyarakat	55	1.00	5.00	2.8982

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menjelaskan statistik deskriptif untuk kepuasan masyarakat dimana dapat dilihat secara umum bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja CSR PT. KS mencapai nilai 2,8982 yang artinya belum cukup puas dan belum masuk dalam kategori puas. Dari tabel 4.4 terlihat bahwa dimensi yang memiliki nilai rendah adalah:

- Dimensi “Mutu Pelayanan” dan “Harga” dengan nilai masing-masing sebesar 2,7636;
- Dimensi “Mutu Program” dengan nilai 2,8727;
- Dimensi “Waktu” dengan nilai 2,9273.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara responden diperoleh informasi bahwa PT. Krakatau Steel, Tbk kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terkait program CSR dan tidak diberikan secara merata. Selain itu, dana program yang dikeluarkan juga sedikit. Untuk pinjaman UPT PEM, ada masyarakat yang tidak memperoleh bantuan pinjaman karena dana CSR yang terbatas.

Selain itu, untuk mutu program CSR, tidak memenuhi kebutuhan masyarakat dan tidak memiliki keberlanjutan program tersebut, terutama sosialisasi, pengawasan dan pemeliharaan. Terkait dengan waktu, terdapat beberapa program CSR yang tidak selesai atau belum berkesinambungan

misalnya saja bank sampah yang sudah didirikan tanpa disertai adanya training dan pembinaan terkait pemanfaatan daur ulang sampah.

Untuk mengetahui adanya pengaruh antara implementasi program CSR yang meliputi kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan terhadap kepuasan masyarakat, digunakan analisis regresi berganda. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Analisis Regresi Berganda
Pengaruh Implementasi Program *Corporate Social Responsibility*
Terhadap Kepuasan Masyarakat
(Studi Kasus pada PT. Krakatau Steel, Tbk. di Kota Cilegon)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.167	2.305		.940	.352
	Kinerja Ekonomi	.208	.058	.427	3.562	.001
	Kinerja Sosial	.020	.053	.042	.371	.712
	Kinerja Lingkungan	.112	.042	.332	2.706	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil pengujian regresi di atas, dapat dibentuk sebuah persamaan sebagai berikut: **KMA = 2,167 + 0,208 EKO + 0,020 SOS + 0,112 LING + e**. Adapun hasil pembahasan dari masing-masing hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

4.1. Analisis pengaruh kinerja ekonomi terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian variabel kinerja ekonomi (EKO) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (KMA) diperoleh hasil bahwa nilai β_1 sebesar 0,208 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 berada lebih kecil pada $\alpha = 0,05$, hal ini berarti kinerja ekonomi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Walaupun tingkat kinerja ekonomi pada analisis statistik deskriptif belum cukup, namun kinerja ekonomi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Alasan mengapa implementasi program CSR melalui kinerja ekonomi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena berdasarkan hasil survey dan wawancara langsung dengan responden di kecamatan citangkil kota cilegon, diperoleh fakta bahwa program CSR melalui kinerja ekonomi dalam bentuk pemberian pinjaman baik melalui UPT LPM maupun pinjaman langsung ke PT. Krakatau Steel, Tbk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha-usaha kecil yang dirasakan manfaatnya dalam peningkatan ekonomi masyarakat melalui keberhasilan penambahan penghasilan masyarakat, bertambahnya skill masyarakat di berbagai bidang, terpenuhinya kebutuhan hidup masyarakat, terlaksananya semua program yang direncanakan, perbedaan kesejahteraan sebelum dan sesudah program CSR dan tidak adanya ketergantungan kepada perusahaan pasca program CSR selesai.

4.2. Analisis pengaruh kinerja sosial terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan nilai β_2 sebesar 0,020 dengan tingkat signifikan sebesar 0,712 berada lebih besar pada $\alpha = 0,05$, dengan demikian kinerja sosial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, walaupun tingkat kinerja sosial pada analisis statistik deskriptif sudah cukup.

Alasan yang dapat menjelaskan hal ini adalah segenap warga masyarakat di kecamatan citangkil menganggap kinerja sosial dalam program CSR PT. Krakatau Steel, Tbk. belum melibatkan masyarakat dan tidak tepat sasaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara diperoleh fakta bahwa di kelurahan kubang sari masih banyak warga yang dijanjikan fasilitas kamar mandi yang layak (wc), pemberian bantuan hewan qurban dari PT. Krakatau Stell, Tbk bagi masjid sekitar.

4.3. Analisis pengaruh kinerja lingkungan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian parsial variabel kinerja lingkungan (LING) terhadap kepuasan masyarakat, dapat diketahui bahwa nilai β_3 sebesar 0,112 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009 berada lebih kecil pada $\alpha = 0,05$, dengan demikian kinerja lingkungan dapat dibuktikan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan tingkat kinerja lingkungan pada analisis statistik deskriptif sudah cukup.

Alasan yang tepat untuk menjelaskan implementasi program CSR melalui kinerja lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat di kecamatan citangkil sudah mendapatkan penanganan terkait masalah lingkungan yang ditimbulkan oleh PT. Krakatau Steel, Tbk walaupun belum sempurna dan menyeluruh. Misalnya masalah debu dari anak perusahaan PT. KS yakni PT. Krakatau Posco di kelurahan kubangsari yang sudah mendapatkan penanganan melalui pemasangan alat peredam debu dan klinik dan ambulans di tiap kelurahan.

4.4. Analisis pengaruh kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan terhadap kepuasan masyarakat

Tabel 4.8 menjelaskan hasil pengujian simultan variabel kinerja ekonomi (EKO), kinerja sosial (SOS) dan kinerja lingkungan (LING) terhadap kepuasan masyarakat (KMA), dapat diketahui bahwa variabel kinerja ekonomi (EKO), kinerja sosial (SOS) dan kinerja lingkungan (LING) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian pada tabel 4.5 di atas dimana tingkat signifikansinya sebesar 0,000 berada lebih kecil pada $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, implementasi program CSR yang terdiri atas kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan sempurna.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi program CSR PT. Krakatau Steel, Tbk sudah cukup dirasakan manfaatnya dan masyarakat merasa cukup puas terhadap kinerja program CSR yang meliputi kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan. Hanya saja berdasarkan hasil survey dan wawancara masih ditemukan beberapa point yang harus dibenahi dalam program CSR PT. Krakatau Steel, Tbk tersebut.

V. Penutup

5.1. Simpulan

Dari hasil analisis data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, serta interpretasi hasil, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendapatkan analisis terkait kinerja ekonomi (EKO) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KMA) dengan tingkat signifikansi berada di bawah 5% atau 0,05 yakni $\alpha = 0,001$. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi implementasi program CSR melalui kinerja ekonomi maka semakin besar juga tingkat kepuasan masyarakat karena masyarakat sudah menganggap perusahaan cukup peduli terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar perusahaan.
2. Mendapatkan analisis terkait kinerja sosial (SOS) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KMA) dengan tingkat signifikansi berada di atas 5% atau 0,05 yaitu $\alpha = 0,721$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sosial saat ini belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang sebenarnya karena masyarakat kurang dilibatkan.
3. Mendapatkan analisis terkait kinerja lingkungan (LING) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KMA) dengan tingkat signifikansi berada di bawah 5% atau 0,05 yaitu $\alpha = 0,009$. Maka, dapat disimpulkan bahwa implementasi program CSR melalui kinerja lingkungan sudah berjalan cukup baik dan tanggap.
4. Mendapatkan analisis terkait implementasi program CSR secara bersama-sama atau simultan melalui kinerja ekonomi (EKO), kinerja sosial (SOS) dan kinerja lingkungan (LING) yang

memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi sempurna berada di bawah 5% atau 0,05 yaitu $\alpha = 0,000$. Maka, dapat disimpulkan bahwa implementasi program CSR PT. Krakatau Steel, Tbk sudah cukup dirasakan manfaatnya dan masyarakat merasa cukup puas terhadap kinerja program CSR yang meliputi kinerja ekonomi, kinerja sosial dan kinerja lingkungan.

5.2. Saran/ Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan segala kerendahan hati peneliti bermaksud memberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi semua pihak, antara lain:

1. Bagi pihak regulator: diharapkan untuk lebih melakukan pengawasan terhadap perusahaan mengenai kewajiban mereka menerapkan UU No. 40 Tahun 2007, UU No. 25 Tahun 2007, UU No. 32 Tahun 2009. Hal ini karena berdasarkan hasil penelitian pada prakteknya terdapat perusahaan baik itu anak maupun induk perusahaan PT. Krakatau Steel, Tbk. yang belum mematuhi terkait standar yang telah ditetapkan. Sehingga tujuannya perusahaan akan semakin bertanggung jawab dalam kegiatan pengelolaan CSR.
2. Bagi perusahaan: diharapkan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan program CSR guna melakukan pengawasan dan evaluasi dari implementasi program CSR yang sudah dilakukan dari aspek daya guna dan tepat sasaran.
3. Bagi penelitian selanjutnya: penelitian ini telah memberikan dasar yang kuat bagi teori legitimasi sebagai dasar analisis yang menjelaskan implementasi program CSR dikaitkan dengan kepuasan masyarakat secara langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penjelasan mengenai pengungkapan kinerja CSR yang selama ini dijelaskan secara *financial* dalam laporan tahunan dapat dilihat dari aspek non financial yakni survey kepuasan masyarakat secara langsung. Diharapkan penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan jenis sektor perusahaan-perusahaan manufaktur lainnya.

Daftar Pustaka

- Firmansyah, W. 2016. "Analisis Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Krakatau Daya Listrik di Kelurahan Samangraya Kota Cilegon". Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Ghozali, I. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2007. "Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12", PT Indeks., New Jersey.
- Marina.2012. "Efektifitas Program *Corporate Social Responsibility* PT. Krakatau Steel di Kecamatan Citangkil Periode Tahun 2010-2011". Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Kuswadi.2004. "Cara mengukur Kepuasan Karyawan". Jakarta : PT Elex Media Komputind
- Sugiyono.2005. "Metode Penelitian Bisnis". Bandung: Alfabeta
- Sugiarti dan Mardiyono.2017. "Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Produk Kosmetik Sariayu Martha Tilaar di Kota Semarang". Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. ISSN: 2302-2752, Vol. 1.
- Susiloadi, P. 2008. "*Implementasi Corporate Social Responsibility untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan*". Skripsi. Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Swandari, F. dan M. Riza Firdaus.2017."Penggunaan Explanatory Factor Analysis untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat Terkait Penerapan Program CSR". Banjarmasin:Universitas Lambung Mangkurat
- _____.2003.Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor Kep 236/MBU/2003/Tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara Dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.
- _____.2007.Undang-Undang Nomor 40, Pasal 74. Tentang Perseroan Terbatas.
- _____.2009.Undang-Undang Nomor 32, Pasal 22 Ayat 1. Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

_____.2007.Undang-Undang Nomor 25, Pasal 15b. Tentang Penanaman Modal.
<https://daerah.sindonews.com>
Balikpapan, Kompas.com