

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai sikap warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo Surabaya mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) “Kampung UKM Digital” yang diselenggarakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V, maka hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sikap yang dimiliki warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo Surabaya terhadap program CSR “Kampung UKM Digital” cenderung positif. Hal ini menunjukkan bahwa respons yang timbul dari warga terhadap program CSR Kampung UKM Digital sebagai stimulus atau pesan yang diterima memberikan reaksi individual yang baik yaitu dengan menerima dan menjalankan kegiatan program CSR hingga saat ini.

Pada penelitian ini, mayoritas identitas responden adalah penduduk atau warga yang termasuk dalam kategori SES (*Status Economic Social*) D. Warga Kampung Herbal yang tergolong dalam kelompok SES D adalah warga yang memiliki pendidikan terakhir SMA dan lebih banyak memilih bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sehingga penghasilan atau pendapatan yang diterima tidak menentu serta berada dibawah pendapatan rata-rata yaitu sebesar Rp. 1.000.000 hingga Rp. 2.500.000 per bulan.

Pada sikap komponen kognitif, responden memiliki tingkat pengetahuan yang cenderung positif dengan perolehan hasil mean sebesar 2,85. Hal ini menunjukkan bahwa responden yaitu warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo mengetahui adanya bantuan UKM

melalui kegiatan CSR “Kampung UKM Digital” yang diselenggarakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V.

Pada sikap komponen afektif, responden memiliki tingkat perasaan atau emosional yang cenderung positif dengan perolehan hasil mean sebesar 3,02. Hal ini menunjukkan bahwa responden yaitu warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo menyukai adanya bantuan UKM melalui kegiatan CSR “Kampung UKM Digital” yang diselenggarakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V.

Pada sikap komponen konatif, responden memiliki kecenderungan untuk bertindak atau berperilaku negatif dengan perolehan hasil mean sebesar 2,48. Hal ini menunjukkan bahwa responden yaitu warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo masih sulit untuk beralih ke inovasi penjualan produk herbal secara *online* atau digital, meskipun dapat menambah nilai jual produk namun warga lebih nyaman memilih berjualan secara langsung dan memasarkannya secara *offline*. Hal tersebut disebabkan karena mayoritas warga tidak terbiasa menggunakan teknologi dalam berjualan produk herbal, minimnya pengetahuan mengenai TIK dan internet membuat warga enggan menggunakan fasilitas serta *platform online* yang telah disediakan oleh Telkom dan memilih berjualan secara tradisional karena terkesan aman dan nyaman. Tidak hanya itu, warga juga memiliki kendala dalam mengakses fasilitas dan jaringan internet yang disediakan secara gratis di Balai RW sehingga warga bersikap negatif.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dan observasi lapangan yang dilakukan, peneliti memiliki saran yang dapat diberikan kepada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V

mengenai pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) “Kampung UKM Digital” pada warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo Surabaya, yaitu sebagai berikut.

**a. Secara Akademis**

Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan wawancara mendalam terhadap responden terkait program CSR yang diterima. Sehingga nantinya mampu membedah permasalahan yang terjadi dan menjelaskan lebih dalam mengenai sikap warga Kampung Herbal RT 02 Genteng Candirejo Surabaya mengenai *Corporate Social Responsibility* (CSR) “Kampung UKM Digital” PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V.

**b. Secara Praktis**

Perusahaan perlu melakukan riset dalam perencanaan sebuah program atau kegiatan, hal ini untuk mengetahui apakah program CSR dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh pelaku UKM khususnya bagi ibu rumah tangga yang minim pengetahuan terkait penggunaan komputer serta internet. Sehingga perusahaan dapat mencari solusi dan alternatif yang tepat untuk mengatasi hal tersebut.

Perusahaan perlu memiliki agenda khusus yang terjadwal terkait adanya pelatihan yang akan diselenggarakan bagi warga penerima program CSR “Kampung UKM Digital”. Hal tersebut juga berlaku untuk pameran yang diikuti oleh warga baik UKM mitra binaan Telkom atau UKM Mandiri agar semua warga Kampung Herbal merasakan manfaat program CSR dan tidak menimbulkan kecemburuan sosial satu sama lain. Terakhir perusahaan perlu melakukan monitoring dan

evaluasi, apakah fasilitas yang diberikan benar-benar digunakan oleh semua warga dan bermanfaat bagi para pelaku UKM dalam meningkatkan penjualan produk di Kampung tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. (2001). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Amiruddin. (2016). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Parama Ilmu.
- Azwar, Saifuddin. (2016). *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya* (rev.ed). Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Effendy, Onong Uchjana. (2007). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hurlock, Elizabeth B. (1997). *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations* (rev.ed). Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Luth, N. & Fernandez, D. (1989). *Sosiologi Dan Antropologi Jilid I*. Jakarta: PT Galaxy Puspa Mega.
- Mukarom, H.Z., & Laksana, M.W. (2015). *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rudito, B, & Famiola, M. (2013). *CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Ruslan, Rosady. (2007). *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- \_\_\_\_\_. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. (rev.ed). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Semiun, Yustinus. (2013). *Teori-Teori Kepribadian Psikoanalitik Kontemporer Jilid 2*. Yogyakarta: Kanisius.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Reflika Aditama
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- \_\_\_\_\_. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suparmo, Ludwig. (2011). *Aspek Ilmu Komunikasi Dalam Public Relations*. Jakarta: PT Indeks.
- Wibisono, Yusuf. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi Corporate Social Responsibility*. Gresik: Fascho Publishing.
- Widyastuti, Yeni. (2014). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **Skripsi dan Jurnal:**

- Skripsi Ilmu Komunikasi, Anggriani, Uece Ivi. (2015). *Sikap Anggota Usaha Kecil Menengah Mengenai Program Corporate Social Responsibility "Broadband Government And Educations" PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Diakses dari: [repository.wima.ac.id](http://repository.wima.ac.id). Diakses tanggal 16 April 2018, pukul 19.30 WIB.
- Skripsi Ilmu Komunikasi, Erawan, Octavianus Ardianto. (2018). *Sikap Warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya Mengenai Program Corporate Social Responsibility (CSR) "Penghijauan" oleh PT Astra Internasional Tbk Indonesia*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Diakses dari: [repository.wima.ac.id](http://repository.wima.ac.id). Diakses tanggal 20 Februari 2018, pukul 19.00 WIB.

- Briliane, Oka Asa. (2015). *Analisis Sikap Penerima Program Corporate Social Responsibility (CSR) Go Green Blue Vision Departemen Humas PT. Pupuk Kaltim*. Commonline Departemen Komunikasi. Vol 4 (2), 449-459.
- Halim, Aditya Pranata. (2015). *Sikap Komunitas Alumni Akademi Komunitas Mengenai Aktivitas Corporate Social Responsibility Akademi Komunitas PT. PJB*. Jurnal E-Komunikasi. Vol 3 (2), 1-10.
- Kautsarina. (2013). *Pemasaran Elektronik Melalui Aplikasi Jejaring Sosial (Survei Pelaku UKM Di Provinsi Jambi Dan Bengkulu)*. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media. Vol 17 (2), 135-147.
- Nilamsari, N., Saleh, A., Hubeis, M., & Pandjaitan, N.K. (2017). *Komunikasi Corporate Social Responsibility Untuk Pemberdayaan Peternak Sapi Perah*. Jurnal ASPIKOM. Vol 3 (2), 296-310.
- Sasmito, Puspo. (2016). *Adopsi Inovasi Budidaya Kambing Peternakan Etawa (PE) Di Kabupaten Kulon Progo Provinsi D.I. Yogyakarta*. Jurnal Komuniti. Vol VIII (2), 85-95.
- Setyowati, Yuli. (2016). *Tindakan Komunikatif Masyarakat “Kampung Preman” Dalam Proses Pemberdayaan*. Jurnal ASPIKOM. Vol 3 (1), 16-32.

### **Website:**

- Hakim, Abdul. 2018. *Risma : 98 Persen Pembangunan Ekonomi di Surabaya dari UKM*. Diakses dari : <https://jatim.antaranews.com/lihat/berita/250465/risma-98-persen-pembangunan-ekonomi-di-surabaya-dari-ukm>, diakses tanggal 8 Maret 2018 pukul 19.00 WIB.
- ROS. 2016. *TelkomGroup Raih Penghargaan Top IT & Telco 2016*. Diakses dari : <http://teknologi.metrotvnews.com/news-teknologi/VNxJZxyk-telkomgroup-raih-penghargaan-top-it-telco-2016>, diakses tanggal 20 Februari 2018 pukul 19.05 WIB.
- Damardono, Haryo. 2012. *Telkom Raih Penghargaan Indonesia Sustainability Reporting Award*.

<https://nasional.kompas.com/read/2012/12/04/22174170/telkom.raih.penghargaan.indonesia.sustainability.reporting.award>, diakses tanggal 20 Februari 2018 pukul 19.05 WIB.

Setiawan, Sakina R.D. 2014. *Survei: Kelas Ekonomi Atas Punya Banyak "Side Job"*. <https://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/04/29/1521558/Survei.Kelas.Ekonomi.Atas.Banyak.yang.Punya.Side.Job>, diakses tanggal 10 November 2018 pukul 19.00 WIB.

Profil dan Riwayat Singkat Telkom. Diakses dari : [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html), diakses tanggal 17 Februari 2018 pukul 18.00 WIB.

Tentang CSR Telkom. Diakses dari : [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/stockdetail/tentang-csr.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stockdetail/tentang-csr.html), diakses tanggal 17 Februari 2018 pukul 19.00 WIB.

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Diakses dari : [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/stockdetail/program-kemitraan-and-bina-lingkungan-1.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stockdetail/program-kemitraan-and-bina-lingkungan-1.html), diakses tanggal 17 Februari 2018 pukul 19.15 WIB.

Kampung UKM Digital. Diakses dari: <https://www.kampungukmdigital.com/page/about-us>, diakses tanggal 18 Februari 2018 pukul 19.05 WIB.

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Diakses dari: [www.telkompkbl.com](http://www.telkompkbl.com), diakses tanggal 18 Februari 2018 pukul 19.05 WIB.

Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017. Diakses dari : [www.apjii.or.id/survei2017](http://www.apjii.or.id/survei2017), diakses tanggal 18 Februari 2018 pukul 19.05 WIB.

Login DILo. Diakses dari : [www.dilo.id/login](http://www.dilo.id/login) , diakses tanggal 22 November 2018 pukul 19.00 WIB.

Daftar Smartbisnis. Diakses dari: <http://smartbisnis.id/signup>, diakses tanggal 22 November 2018 pukul 19.30 WIB.



Daftar Blanja : Ayo Gabung Di Blanja! Diakses dari : <https://member.blanja.com/member/toRegister>, diakses tanggal 22 November 2018 pukul 20.00 WIB.

Angka Beban Tanggungan: Angka Usia Produktif dan Non Produktif. Diakses dari: [www.bps.go.id/istilah/index.html?Istilah\\_page=4](http://www.bps.go.id/istilah/index.html?Istilah_page=4), diakses tanggal 23 November 2018 pukul 16.00 WIB.

**Wawancara:**

Dadi Ahdyan. *Manager* Telkom CDC (*Community Development Center*) Jatim, Bali, Nusra, . Kantor Telkom Indonesia Divre V.

Pudji Harsono. *Assistant Manager* Telkom Divisi CDC (*Community Development Center*) Witel (wilayah telekomunikasi) Surabaya, 28 Februari 2018, 9 Maret 2018, dan 7 November 2018. Kantor Telkom Indonesia Divre V.

Syahri. Ketua RT 02 Genteng Candirejo, 20 Februari 2018 dan 29 Oktober 2018. Taman Baca Masyarakat RT 02 Genteng Candirejo.