

Terapan Sistem Pendukung Keputusan dalam Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program *Corporate Social Responsibility*

Henri Tetiawadi^{1*}, Heri Abijono²

¹Politeknik Malinau, Indonesia, ²Sekolah Tinggi Teknologi Cahaya Surya, Indonesia

¹henritwadi@gmail.com, ²ahabijono@gmail.com



Histori Artikel:

Diajukan: 29 September 2024

Disetujui: 10 Oktober 2024

Dipublikasi: 10 Oktober 2024

Kata Kunci:

Corporate social responsibility; indeks kepuasan masyarakat; sistem pendukung keputusan

Digital Transformation Technology (Digitech) is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak

PT. MA Tbk. memiliki komitmen cukup tinggi untuk mengembangkan kemandirian masyarakat di sekitar wilayah kerjanya untuk menanggulangi kemiskinan, yang dapat dilihat melalui pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang memiliki tahapan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan sampai tahap keberlanjutan. Survei terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu rangkaian evaluasi seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja perusahaan dalam menyelenggarakan program pengembangan masyarakat tersebut. Dengan menggunakan metode pada sistem pendukung keputusan (SPK), penelitian ini melakukan analisis terhadap pengukuran IKM untuk mengetahui kekurangan/kelemahan masing-masing aspek dalam pelaksanaan program CSR, sehingga hasil dari analisis SPK dapat dipakai untuk tiga tujuan, yaitu untuk mengetahui kinerja pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh Departemen CSR perusahaan, sebagai rekomendasi bahan pertimbangan pihak manajemen sebelum menetapkan kebijakan yang akan diambil terhadap upaya yang akan dilakukan untuk memperbaiki maupun mengembangkan program CSR, dan dapat dipakai untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap hasil dari pelaksanaan program CSR.

PENDAHULUAN

Jika sebuah perusahaan berdiri di suatu daerah, maka perlu mendapatkan izin sosial dari masyarakat sekitar, sehingga perusahaan itu memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan di sekitarnya, yang biasa disebut dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan diatur di dalam ISO 26000 (<https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>). Menurut Bank Dunia, CSR merupakan wujud komitmen perusahaan untuk bertindak etis dan berkontribusi di dalam pembangunan berkelanjutan melalui kerjasama dengan segenap pemangku kepentingan terkait dengan tujuan memperbaiki hidup dengan cara-cara yang baik bagi kepentingan bisnis, agenda pembangunan berkelanjutan, dan masyarakat pada umumnya (Kiroyan, 2009). Program CSR merupakan suatu kewajiban bagi sebuah perusahaan, dan Pemerintah Indonesia mengatur hal ini yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (<https://www.ojk.go.id/sustainable-finance/id/peraturan/undang-undang/Documents/5.%20UU-40-2007%20PERSEROAN%20TERBATAS.pdf>). Di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa CSR wajib dilaksanakan oleh perusahaan yang aktivitasnya berkaitan dengan sumber daya alam (Rahman, 2009, <https://media.neliti.com/media/publications/150890-ID-none.pdf>). Pelanggaran terhadap peraturan tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dilihat dari sisi pembangunan berkelanjutan, implementasi CSR seringkali dianggap kurang berhasil karena tidak mampu meningkatkan kemandirian masyarakat maupun meningkatkan kualitas dan kelestarian lingkungan. Oleh karena itu, setiap program yang berorientasi memberikan pelayanan kepada publik, baik yang dilakukan oleh lembaga negara, sektor privat, maupun organisasi masyarakat harus dievaluasi agar tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. CSR berupa program/kegiatan pemberdayaan masyarakat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang juga harus dievaluasi. Program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat telah dilakukan oleh PT. MA terbagi dalam enam bidang, yaitu pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan, infrastruktur, dan sosial budaya. Program-program tersebut dilaksanakan di wilayah Ring-1 perusahaan yang telah ditetapkan dalam Rencana Induk Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (RIPPM), yaitu di delapan desa yang terletak pada empat kecamatan (PT. MA, 2023).

Beberapa tujuan dari pengukuran IKM pada penelitian ini adalah untuk: 1) Mengetahui kekurangan dari masing-masing aspek dalam pelaksanaan program CSR, 2) Mengetahui hasil kinerja dari pelaksanaan program CSR yang telah dilakukan oleh Departemen CSR PT. MA, 3) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan program CSR, 4) Mengetahui kinerja personil perusahaan yang

ditugaskan dalam pelaksanaan program CSR, dan 5) Menjadi rekomendasi bahan pertimbangan dan penetapan kebijakan yang perlu diambil pihak manajemen dalam upaya perbaikan dan pengembangan program CSR.

Penelitian-penelitian terdahulu yang sudah melakukan analisis mengenai tingkat kepuasan, antara lain Siti Sahara dan rekan (2020) dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu hotel. Kemudian metode *Fuzzy Servqual* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan D&D digunakan pada penelitian Vidia Agustina dan rekan (2021). Ulfhi Burelia dan rekan (2022) dengan algoritma *K-Means Clustering* meneliti mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan suatu POLRES di Dumai. Laporan Skripsi yang ditulis oleh Ai Anggraini (2023) menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan BPJS di sebuah rumah sakit. Kemudian Ibram Farhani Yusuf dan rekan (2023) dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) melakukan survei mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh sebuah studio di Kediri.

Berdasarkan informasi mengenai hasil dari penelitian-penelitian tersebut di atas (akan dijelaskan pada sub Studi Literatur), peneliti memiliki tujuan untuk penelitian ini yaitu melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT. MA dengan menggunakan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*), dengan harapan dapat menghasilkan suatu solusi yang akan disampaikan kepada pihak manajemen untuk melakukan tindak lanjut perbaikan dan pengembangan terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi kegiatan CSR tersebut.

STUDI LITERATUR

Analisis terhadap tingkat kepuasan sudah diteliti oleh Siti Sahara dan rekan (2020) untuk mengukur kualitas pelayanan suatu hotel dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*. Data diperoleh dari jumlah tamu Traveloka menunjukkan bahwa para tamu hotel itu menyatakan puas terhadap lokasi, kebersihan, dan layanan hotel. Pada penelitian Vidia Agustina dan rekan (2021) mengembangkan sistem *website* yang mengimplementasikan metode *Fuzzy Servqual* untuk mengukur kepuasan pelanggan toko kue D&D. Algoritma *K-Means Clustering* digunakan pada penelitian Ulfhi Burelia dan rekan (2022) untuk meneliti kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di suatu POLRES dengan menggunakan 79 data jawaban responden di Dumai. Pada tahun 2023 Ai Anggraini menulis laporan Skripsi yang melaporkan penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* yang diterapkan pada aplikasi yang dikembangkannya untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan BPJS di sebuah rumah sakit. Dan penelitian Ibram Farhani Yusuf dan rekan (2023) berhasil membangun sebuah sistem informasi yang menerapkan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengukur kepuasan pelanggan pengguna jasa sebuah studio di Kediri.

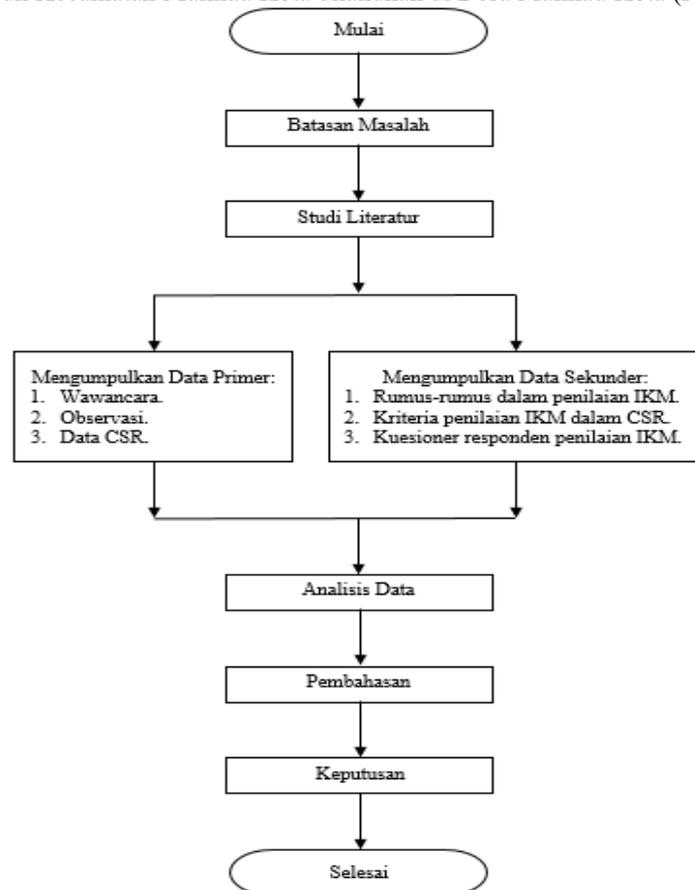
METODE

Pada penelitian karya Henri dan rekan (2024) dengan mengutip isi buku karya Sugiyono (2005) yang mendefinisikan mengenai metode penelitian sebagai suatu teknik atau cara untuk memperoleh, mengumpulkan dan mencari data berupa data primer atau data sekunder yang digunakan untuk keperluan dan tujuan tertentu.

Peneliti melakukan tahapan penelitian dengan alur seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. Penjelasan peneliti mengenai tahapan-tahapan alur penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tahap pertama adalah peneliti perlu menentukan apa permasalahan yang akan diteliti untuk diselesaikan sampai menghasilkan luaran berupa keputusan dari hasil CSR. Pada tahap ini peneliti juga perlu memilih perusahaan mana yang akan dipakai sebagai tempat penelitian. Hasil dari tahap ini adalah peneliti menentukan kegiatan-kegiatan dalam CSR yang akan diukur melalui kuesioner yang akan dibagikan kepada masyarakat di lingkungan sekitar PT. MA.
2. Di tahap kedua, peneliti melakukan studi literatur dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah pernah mengangkat permasalahan mengenai pengukuran indeks kepuasan, dan dapat ditambah dengan sumber-sumber dari buku teori formal.
3. Pada tahap ketiga, peneliti mencari untuk mendapatkan data primer dari tempat penelitian melalui wawancara dan observasi di PT. MA dan masyarakat di lingkungan sekitar domisili perusahaan yang sudah menerima hasil dari kegiatan CSR Perusahaan. Peneliti melakukan wawancara dengan Departemen CSR PT. MA dan masyarakat yang berdomisili di wilayah ring-1 tempat kegiatan CSR dilakukan oleh perusahaan. Peneliti mendapatkan data sekunder dari Departemen CSR mengenai aspek-aspek dalam kegiatan CSR yang dapat dinilai dan diukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kegiatan CSR. Data sekunder juga peneliti dapatkan dari para masyarakat di sekitar lingkungan perusahaan sebagai responden yang dimintai untuk mengisi kuesioner untuk menilai kinerja dari Departemen CSR dalam melaksanakan kegiatan CSR. Sesuai RIPP, PT. MA melakukan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat terbagi dalam enam bidang, yaitu pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan, infrastruktur, dan sosial budaya untuk masyarakat yang bertempat tinggal di Ring-1 domisili perusahaan, yaitu: a) Untuk Kecamatan Malinau Selatan, dilakukan di lima desa, yaitu Loreh, Langap, Labannarit, Sengayan dan NTK, b) Untuk Kecamatan

Mentarang dilakukan di Desa Pulo Sapi, c) Untuk Kecamatan Malinau Barat dilakukan di Desa Tanjung Lapang, dan d) Untuk Kecamatan Malinau Kota dilakukan di Desa Malinau Kota (PT. MA, 2023).



Gambar 1 Tahapan Penelitian

4. Setelah peneliti mengumpulkan jawaban kuesioner dari para responden, di tahap keempat peneliti melakukan analisis data untuk melakukan pengolahan data kepuasan masyarakat terhadap aspek-aspek dalam kegiatan CSR yang perlu dinilai. Data jawaban pada kuesioner dapat dikelompokkan menjadi empat macam jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju (<http://repository.unika.ac.id/16525/4/13.60.0043%20Theresia%20Octora%20Avi%20E.D%20%284.5%25%29.BAB%20III.pdf>), untuk selanjutnya peneliti melakukan rekapitulasi hasil jawaban responden dan mencari nilai-nilai persentase jumlah jawaban itu berdasarkan empat kelompok jawaban seperti yang sudah disebutkan di atas. Masyarakat selaku responden yang menempati delapan desa pada empat kecamatan yang dilibatkan mengisi kuesioner berjumlah sebanyak 32 orang yang terdiri dari para ketua kelompok dan anggota kelompok sesuai kegunaan-kegunaan dari kegiatan CSR.
5. Di tahap kelima, setelah peneliti selesai melakukan analisis data terhadap hasil nilai-nilai persentase yang sudah diperoleh, kemudian data hasil itu diolah dengan menggunakan metode SMART dalam sistem pendukung keputusan (SPK).
6. Hasil pengolahan dengan menggunakan analisis metode SMART kemudian dapat disampaikan kepada Direktur PT. MA sebagai rekomendasi untuk pengambilan keputusan lebih lanjut.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif pada penelitian ini. Di sisi pendekatan kuantitatif, peneliti menggunakan model matematis (perhitungan sesuai suatu formula tertentu) dan proses pengukuran terhadap suatu kegiatan serta hubungannya terhadap pengguna hasil kegiatan itu. Sedangkan di sisi pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan berdasarkan kejadian alamiah, sebab penelitian ini menggunakan objek bersifat alami. Sampel yang diperoleh berasal dari populasi-populasi dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi: 1) Untuk data primer, diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yang sudah dipilih dari populasi yang ada di tempat penelitian, dan juga diperoleh dari Bagian Humas serta Departemen CSR perusahaan, serta 2) Data sekunder, yang didapatkan peneliti dalam bentuk studi pustaka, dokumen-dokumen milik perusahaan, dan kuesioner.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan observasi. Observasi adalah pengamatan langsung kegiatan yang sedang dilakukan (https://eppid.kominfo.go.id/storage/uploads/1_9_2-Undang_Undang_Nomor_14_Tahun_2008.pdf). Pada sebuah buku lain dituliskan bahwa observasi/pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan fakta/data (*fact finishing technique*) yang efektif untuk mempelajari suatu sistem (Hadi, 2001).

Esterberg (2002) menuliskan bahwa di dalam penelitian kualitatif juga dimungkinkan melakukan wawancara (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132832/permen-pan-rb-no-39-tahun-2012>). Sehingga selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara, yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan pihak-pihak tertentu untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya-jawab, sehingga dapat mengkonstruksikan makna ke dalam suatu topik. Dalam hal wawancara ini peneliti mengadakan tanya-jawab langsung dengan Kepala Departemen CSR dan Bagian Humas perusahaan serta masyarakat yang berdomisili di wilayah program CSR dilaksanakan.

Studi pustaka dilakukan oleh peneliti dengan cara mempelajari buku dan bacaan yang memiliki hubungan dengan masalah yang dibahas agar mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membaca beberapa literatur yang berkaitan dengan sistem pendukung keputusan untuk memutuskan indeks kepuasan masyarakat/pelanggan/pengguna. Peneliti membaca literatur berupa buku dan bacaan lain mengenai metode SMART dalam SPK yang dijelaskan pada penelitian ini.

HASIL

Tabel 1 menuliskan macam-macam kriteria dan subkriteria kegiatan CSR yang disertai dengan bobot untuk tiap-tiap kriteria dan rincian sasaran tiap-tiap subkriteria yang peneliti dapatkan dari Departemen CSR PT. MA.

Tabel 1 Kriteria dan Subkriteria Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (PT. MA, 2023)

Kriteria	Bobot	Subkriteria
1. Aspek Perencanaan	20%	a. Pengetahuan penerima manfaat bahwa program berasal dari PT. MA
		b. Saya setuju adanya fasilitator kelompok yang ditugaskan oleh perusahaan dalam proses perencanaan program
		c. Saya mengetahui nama fasilitator kelompok yang ikut dalam proses perencanaan
		d. Saya dilibatkan dalam proses perencanaan program
		e. Kesesuaian program dengan kebutuhan
		f. Perencanaan program dilakukan pada awal sebelum program tahun berjalan dimulai
2. Aspek Pendanaan	12%	a. Saya mengetahui bahwa sumber pendanaan program berasal dari internal perusahaan
		b. Kepuasan masyarakat dengan dana yang diberikan
		c. Kesesuaian penggunaan dana dengan kebutuhan
3. Aspek Pendampingan	20%	a. Pengetahuan terkait adanya fasilitator kelompok yang mendampingi program
		b. Pendampingan rutin fasilitator kelompok dalam pelaksanaan program
		c. Fasilitator kelompok yang ditugaskan memiliki kemampuan untuk memfasilitasi pengembangan program
		d. Fasilitator kelompok bertanggung jawab dalam memfasilitasi pengembangan program
		e. Tangung jawab fasilitator kelompok dalam melaksanakan tugas fasilitasi pengembangan program
		f. Fasilitator kelompok yang ditugaskan diterima dengan baik oleh mitra binaan dan masyarakat
4. Aspek Pelaksanaan	32%	a. Kesesuaian pelaksanaan program dengan jadwal program yang telah direncanakan
		b. Saya setuju terkait jadwal pelaksanaan program
		c. Partisipasi aktif penerima manfaat dalam pelaksanaan program
		d. Pemahaman penerima manfaat akan pengetahuan yang telah diberikan selama pelaksanaan program

		e. Penerapan pengetahuan yang telah diberikan selama pelaksanaan program oleh penerima manfaat
		f. Pemberian kesempatan bagi penerima manfaat untuk menyampaikan pendapat dalam pelaksanaan program
		g. Pemanfaatan kesempatan yang diberikan untuk menyampaikan pendapat oleh penerima manfaat
		h. Penerimaan pengaduan dengan baik oleh perusahaan ketika terdapat masalah terkait program dari mitra binaan
		i. Sikap perusahaan dalam mengatasi masalah/komplain terkait program dari mitra binaan
		j. Komitmen perusahaan pada pelaksanaan program
		k. Penambahan pengetahuan penerima manfaat setelah pelaksanaan program
		l. Penambahan keterampilan penerima manfaat
		m. Produk/ Jasa yang dihasilkan dari program dapat saya jual/pasarkan
		n. Peningkatan pendapatan usaha perorangan/kelompok
		o. Penyebarluasan pengetahuan oleh penerima manfaat
		a. Kepemilikan mitra pemasaran produk hasil program
		b. Potensi usaha untuk pengembangan program
5. Aspek Keberlanjutan	16%	c. Kepuasan terhadap program secara umum
		d. Keberlanjutan program sesuai rencana strategis
		e. Keberlanjutan program meski sudah tidak dibantu lagi oleh perusahaan

Nilai-nilai kategori indeks kepuasan masyarakat dituliskan pada Tabel 2.

Tabel 2 Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (Yusuf dan rekan, 2023)

Nilai Interval Indeks	Nilai Indeks Konversi	Nilai Simbol	Kategori
1,000 – 1,750	25,00 % - 43,75 %	D	Tidak baik
1,751 – 2,500	43,76 % - 62,50 %	C	Kurang baik
2,501 – 3,250	62,51 % - 81,25 %	B	Baik
3,251 – 4,000	81,26 % -100,00%	A	Sangat baik

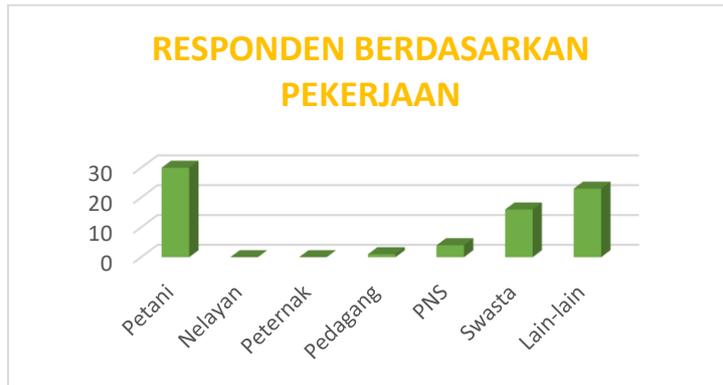
Gambar 2 menunjukkan persentase usia responden.

RESPONDEN BERDASARKAN USIA



Gambar 2 Persentase Usia Responden

Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan ditunjukkan melalui diagram pada Gambar 3.



Gambar 3 Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 3 menuliskan rekapitulasi jawaban dari 32 responden pada kuesioner mengenai program CSR yang dilakukan oleh PT. MA.

Tabel 3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden

Aspek	K1. Perencanaan						K2. Pendanaan			K3. Pendampingan					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
Jawaban															
1. Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	2	0	0	0	0
2. Tidak Setuju	0	1	2	1	1	1	4	10	5	4	11	6	7	7	1
3. Setuju	24	23	24	23	30	31	21	15	23	25	17	22	24	25	17
4. Sangat Setuju	8	8	6	8	1	0	6	5	3	3	2	4	1	0	14
Aspek	K4. Pelaksanaan														
	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q28	Q30
Jawaban															
1. Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0
2. Tidak Setuju	8	5	5	5	7	5	5	5	11	12	6	6	8	16	14
3. Setuju	21	23	19	24	22	23	27	22	18	19	20	26	22	15	15
4. Sangat Setuju	3	3	8	3	3	4	0	2	1	0	6	0	2	1	3
Aspek	K5. Keberlanjutan														
	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35										
Jawaban															
1. Sangat Tidak Setuju	0	0	1	0	0										
2. Tidak Setuju	27	7	6	3	4										
3. Setuju	5	25	22	25	26										
4. Sangat Setuju	0	0	3	4	2										

Keterangan: 1) Lima macam aspek dalam kegiatan CSR menjadi kriteria-kriteria pada permasalahan indeks kepuasan masyarakat pada penelitian ini, dan 2) Huruf “Q” adalah singkatan dari kata “question” (pertanyaan), maka ada 35 macam pertanyaan pada kuesioner yang dijawab oleh responden.

PEMBAHASAN

Tabel 4 menuliskan nilai-nilai persentase untuk rekapitulasi jawaban dari 32 responden pada kuesioner (lihat Tabel 3).

Tabel 4 Persentase Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden

Aspek	K1. Perencanaan						K2. Pendanaan			K3. Pendampingan					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
Jawaban															
1. Sangat Tidak Setuju	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,13	6,25	3,13	0,00	6,25	0,00	0,00	0,00	0,00
2. Tidak Setuju	0,00	3,13	6,25	3,13	3,13	3,13	12,50	31,25	15,63	12,50	34,38	18,75	21,88	21,88	3,13
3. Setuju	75,00	71,88	75,00	71,88	93,75	96,88	65,63	46,88	71,88	78,13	53,13	68,75	75,00	78,13	53,13
4. Sangat Setuju	25,00	25,00	18,75	25,00	3,13	0,00	18,75	15,63	9,38	9,38	6,25	12,50	3,13	0,00	43,75
Aspek	K4. Pelaksanaan														
	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q28	Q30
Jawaban															
1. Sangat Tidak Setuju	0,00	3,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,38	6,25	3,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2. Tidak Setuju	25,00	15,63	15,63	15,63	21,88	15,63	15,63	15,63	34,38	37,50	18,75	18,75	25,00	50,00	43,75
3. Setuju	65,63	71,88	59,38	75,00	68,75	71,88	84,38	68,75	56,25	59,38	62,50	81,25	68,75	46,88	46,88
4. Sangat Setuju	9,38	9,38	25,00	9,38	9,38	12,50	0,00	6,25	3,13	0,00	18,75	0,00	6,25	3,13	9,38
Aspek	K5. Keberlanjutan														
	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35										
Jawaban															
1. Sangat Tidak Setuju	0,00	0,00	3,13	0,00	0,00										
2. Tidak Setuju	84,38	21,88	18,75	9,38	12,50										
3. Setuju	15,63	78,13	68,75	78,13	81,25										
4. Sangat Setuju	0,00	0,00	9,38	12,50	6,25										

Nilai-nilai tiap kolom Q pada Tabel 4 dihitung dari berapa jumlah jawaban responden untuk Q kolom itu di Tabel 3 dibagi dengan total responden dan dikalikan dengan 100. Sebagai contoh untuk kolom Q1 pada kolom K1. Perencanaan menghasilkan nilai 75,00 (75%) dihitung dari nilai Q1 pada kolom K1. Perencanaan di Tabel 3 (yaitu 24) dibagi dengan total responden (yaitu 32) dan dikalikan dengan 100, perinciannya adalah $24/32 \times 100 = 75,00$ (75%).

Tabel 5 menuliskan nilai-nilai rata-rata persentase untuk rekapitulasi jawaban dari 32 responden yang sudah dituliskan pada Tabel 4.

Tabel 5 Rata-rata Persentase Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden

Aspek	Jawaban	1. STS	2. TS	3. S	4. SS	Total
	(%)					
K1. Perencanaan		0,00	3,13	80,73	16,15	
K2. Pendanaan		4,17	19,79	61,46	14,58	
K3. Pendampingan		1,04	18,75	67,71	12,50	100,00
K4. Pelaksanaan		1,46	24,58	65,83	8,13	
K5. Keberlanjutan		0,63	29,38	64,38	5,63	

Keterangan: STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, S = Setuju, dan SS = Sangat Setuju

Pencarian solusi terhadap permasalahan pengukuran IKM terhadap pelaksanaan program CSR oleh PT. MA pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode SMART dengan langkah-langkah penyelesaian sebagai berikut:

1. Menghitung pembobotan penilaian kriteria tiap-tiap alternatif

Sebagai alternatif pada penelitian ini adalah tiap-tiap aspek (kriteria) yang terdapat pada program CSR. Persamaan 1 merupakan rumus untuk menghitung pembobotan penilaian kriteria tiap-tiap alternatif (<https://extra.cahyadsn.com/smart>).

$$w_{ij} = \frac{C_{out} - C_{min}}{C_{max} - C_{min}} \quad (1)$$

Berdasarkan hasil perhitungan Rata-rata Persentase Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden (Tabel 5), dapat dicari nilai C_{max} (nilai maksimum) dan C_{min} (nilai minimum) untuk tiap-tiap baris Aspek pada seluruh kolom Jawaban, sebagai berikut:

- a. C_{max} K1 = 80,73; C_{min} K1 = 0,00.
- b. C_{max} K2 = 61,46; C_{min} K2 = 4,17.
- c. C_{max} K3 = 67,71; C_{min} K3 = 1,04.
- d. C_{max} K4 = 65,83; C_{min} K4 = 1,46.
- e. C_{max} K5 = 64,38; C_{min} K5 = 0,63.

Kemudian perlu dicari nilai dari $C_{max} - C_{min}$ untuk tiap-tiap baris Aspek pada seluruh kolom Jawaban, sebagai berikut:

- a. $C_{max} - C_{min}$ K1 = 80,73 - 0,00 = 80,73.
- b. $C_{max} - C_{min}$ K2 = 61,46 - 4,17 = 57,29.
- c. $C_{max} - C_{min}$ K3 = 67,71 - 1,04 = 66,67.
- d. $C_{max} - C_{min}$ K4 = 65,83 - 1,46 = 64,38.
- e. $C_{max} - C_{min}$ K5 = 64,38 - 0,63 = 63,75.

Pada rumus di Persamaan 1 nilai C_{out} adalah nilai pada seluruh kolom Jawaban untuk tiap-tiap baris aspek di Tabel 5, sehingga rincian perhitungan nilai dari $C_{out} - C_{min}$ untuk tiap-tiap baris Aspek pada seluruh kolom Jawaban dituliskan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6 Nilai $C_{out} - C_{min}$

Aspek	Jawaban	$C_{out} - C_{min}$				$C_{out} - C_{min}$			
		1. STS	2. TS	3. S	4. SS	1. STS	2. TS	3. S	4. SS
		(%)							
K1. Perencanaan		0,00	3,13	80,73	16,15	0,00-0,00 = 0,00	3,13-0,00 = 3,13	80,73-0,00 = 80,73	16,15-0,00 = 16,15
K2. Pendanaan		4,17	19,79	61,46	14,58	4,17-4,17 = 0,00	19,79-4,17 = 15,63	61,46-4,17 = 57,29	14,58-4,17 = 10,42
K3. Pendampingan		1,04	18,75	67,71	12,50	1,04-1,04 = 0,00	18,75-1,04 = 17,71	67,71-1,04 = 66,67	12,50-1,04 = 11,46
K4. Pelaksanaan		1,46	24,58	65,83	8,13	1,46-1,46 = 0,00	24,58-1,46 = 23,13	65,83-1,46 = 64,38	8,13-1,46 = 6,67
K5. Keberlanjutan		0,63	29,38	64,38	5,63	0,63-0,63 = 0,00	29,38-0,63 = 28,75	64,38-0,63 = 63,75	5,63-0,63 = 5,00

Setelah selesai mencari nilai dari $C_{max} - C_{min}$ dan nilai $C_{out} - C_{min}$ untuk tiap-tiap baris Aspek pada seluruh

kolom Jawaban (lihat Tabel 6), maka nilai w_{ij} sesuai rumus pada Persamaan 1 dapat dicari dengan rincian perhitungan seperti yang dituliskan pada Tabel 7.

Tabel 7 Nilai w_{ij}

Aspek \ Jawaban	w_{ij}				Total w_{ij} tiap Aspek
	1. STS	2. TS	3. S	4. SS	
K1. Perencanaan	0,00 / 80,73 = 0,00	3,13 / 80,73 = 0,04	80,73 / 80,73 = 1,00	16,15 / 80,73 = 0,20	1,24
K2. Pendanaan	0,00 / 57,29 = 0,00	15,63 / 57,29 = 0,27	57,29 / 57,29 = 1,00	10,42 / 57,29 = 0,18	1,45
K3. Pendampingan	0,00 / 66,67 = 0,00	17,71 / 66,67 = 0,27	66,67 / 66,67 = 1,00	11,46 / 66,67 = 0,17	1,44
K4. Pelaksanaan	0,00 / 64,38 = 0,00	23,13 / 64,38 = 0,36	64,38 / 64,38 = 1,00	6,67 / 64,38 = 0,10	1,46
K5. Keberlanjutan	0,00 / 63,75 = 0,00	28,75 / 63,75 = 0,45	63,75 / 63,75 = 1,00	5,00 / 63,75 = 0,08	1,53

2. Menghitung nilai normalisasi bobot

Nilai normalisasi bobot nw_j dapat dihitung dengan menggunakan rumus pada Persamaan 2 di bawah ini.

$$nw_j = \frac{w_j}{\sum_{n=1}^k w_n} \quad (2)$$

Yang mana: nw_j adalah normalisasi bobot kriteria ke- j ; w_j adalah nilai bobot kriteria ke- j ; k adalah jumlah kriteria, dan w_n adalah bobot kriteria ke- n (<https://raharja.ac.id/2020/04/15/simple-multi-attribute-rating-technique-smart/>).

Dengan hasil dari perhitungan w_{ij} yang dituliskan pada Tabel 7 di langkah pertama, maka rincian perhitungan pada langkah kedua ini dituliskan pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8 Nilai nw_j

Aspek \ Jawaban	nw_j			
	1. STS	2. TS	3. S	4. SS
K1. Perencanaan	0,00 / 1,24 = 0,00	0,04 / 1,24 = 0,03	1,00 / 1,24 = 0,81	0,20 / 1,24 = 0,16
K2. Pendanaan	0,00 / 1,45 = 0,00	0,27 / 1,45 = 0,19	1,00 / 1,45 = 0,69	0,18 / 1,45 = 0,13
K3. Pendampingan	0,00 / 1,44 = 0,00	0,27 / 1,44 = 0,18	1,00 / 1,44 = 0,70	0,17 / 1,44 = 0,12
K4. Pelaksanaan	0,00 / 1,46 = 0,00	0,36 / 1,46 = 0,25	1,00 / 1,46 = 0,68	0,10 / 1,46 = 0,07
K5. Keberlanjutan	0,00 / 1,53 = 0,00	0,45 / 1,53 = 0,29	1,00 / 1,53 = 0,65	0,08 / 1,53 = 0,05

3. Menghitung nilai *utility*

Nilai *utility* dapat dihitung dengan menggunakan rumus di Persamaan 3 berikut:

$$u(a_i) = \sum_{j=1}^m w_j u_i(a_i) \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (3)$$

Yang mana: w_j = nilai pembobotan kriteria ke- j dari k kriteria; $u(a_i)$ = nilai *utility* kriteria ke- i untuk alternatif ke- i (<https://raharja.ac.id/2020/04/15/simple-multi-attribute-rating-technique-smart/>).

Berdasarkan hasil perhitungan nilai nw_j pada langkah kedua yang dituliskan pada Tabel 8, nilai *utility* tiap-tiap aspek (sebagai kriteria) pada seluruh kolom Jawaban memiliki perincian perhitungan seperti yang dituliskan pada Tabel 9.

Tabel 9 Nilai *Utility*

Aspek \ Jawaban	nw_j			
	1. STS	2. TS	3. S	4. SS
K1. Perencanaan	0,00	0,03	0,81	0,16
K2. Pendanaan	0,00	0,19	0,69	0,13
K3. Pendampingan	0,00	0,18	0,70	0,12
K4. Pelaksanaan	0,00	0,25	0,68	0,07
K5. Keberlanjutan	0,00	0,29	0,65	0,05
<i>Utility</i> (total tiap kolom nw_j)	0,00	0,94	3,53	0,53

4. Menentukan solusi

Kolom Jawaban pada Tabel 9 meliputi STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), S (Setuju), dan SS

(Sangat Setuju), yang dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang Tidak Menyetujui (meliputi STS dan TS) dan yang Menyetujui (meliputi S dan SS). Hasil penjumlahan n_{wj} berdasarkan pengelompokkan ini dapat dihitung sebagai berikut:

- a. Nilai yang Tidak Menyetujui untuk K1 = $0,00 + 0,03 = 0,03$.
- b. Nilai yang Tidak Menyetujui untuk K2 = $0,00 + 0,19 = 0,19$.
- c. Nilai yang Tidak Menyetujui untuk K3 = $0,00 + 0,18 = 0,18$.
- d. Nilai yang Tidak Menyetujui untuk K4 = $0,00 + 0,25 = 0,25$.
- e. Nilai yang Tidak Menyetujui untuk K5 = $0,00 + 0,29 = 0,29$.
- f. Nilai yang Menyetujui untuk K1 = $0,81 + 0,16 = 0,97$.
- g. Nilai yang Menyetujui untuk K2 = $0,69 + 0,13 = 0,81$.
- h. Nilai yang Menyetujui untuk K3 = $0,70 + 0,12 = 0,82$.
- i. Nilai yang Menyetujui untuk K4 = $0,68 + 0,07 = 0,75$.
- j. Nilai yang Menyetujui untuk K5 = $0,65 + 0,05 = 0,71$.

Karena kelompok yang Menyetujui memiliki nilai-nilai yang lebih besar untuk setiap aspek (K1 sampai K5), maka perhitungan untuk mencari solusi memakai nilai-nilai K1 sampai K5 untuk kelompok yang Menyetujui. Dengan melihat bobot tiap-tiap kriteria pada Tabel 1, maka rincian perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat dalam sistem pendukung keputusan dengan metode SMART adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Solusi (indeks kepuasan masyarakat)} &= 0,97 \times 20\% + 0,81 \times 12\% + 0,82 \times 20\% + 0,75 \times 32\% + 0,71 \times 16\% \\ &= 19,38 + 9,75 + 16,30 + 24,14 + 11,28 \\ &= 80,85. \end{aligned}$$

Solusi akhir yang didapatkan adalah nilai indeks kepuasan masyarakat dalam sistem pendukung keputusan dengan metode SMART adalah sebesar 80,85, yang mana berdasarkan kategori kepuasan masyarakat yang dituliskan pada Tabel 2, memiliki arti mutu pelaksanaan program CSR memiliki nilai B dengan kategori Baik, sehingga program CSR dapat dilanjutkan untuk periode tahun berikutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dituliskan di atas, peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa hasil keputusan dari pengolahan data pencarian solusi dengan metode SMART terhadap program CSR yang telah dilakukan oleh PT. MA memberikan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,85 yang memberikan kategori Baik dengan nilai B, untuk itu PT. MA dapat melanjutkan kegiatan CSR terhadap masyarakat yang tinggal wilayah Ring-1 domisili perusahaan.

REFERENSI

- ISO 26000 [Online]. Available: <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>.
- Kiroyan, N. (2009). *CSR Compliance and Business Opportunities*. New York: Mc Graw Hill.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 [Online]. Available: <https://www.ojk.go.id/sustainable-finance/id/peraturan/undang-undang/Documents/5.%20UU-40-2007%20PERSEROAN%20TERBATAS.pdf>.
- Rahman. (2009) [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/150890-ID-none.pdf>.
- Tbk., PT. MA. (2023). Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Pemberdayaan Masyarakat.
- Tetiawadi, H., Lumadi, & Abijono, H. (2024). Perbandingan Kinerja Sistem Pendukung Keputusan dengan Analisis Ketercapaian Skore dalam Penilaian Kinerja Guru Kelas. *Digital Transformation Technology (Digitech)*, vol. 4, no. 1.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Skala Likert [Online]. Available: <http://repository.unika.ac.id/16525/4/13.60.0043%20Theresia%20Octora%20Avi%20E.D%20%284.5%25%29.BAB%20III.pdf>.
- Observasi [Online]. Available: https://eppid.kominfo.go.id/storage/uploads/1_9_2-Undang_Undang_Nomor_14_Tahun_2008.pdf.
- Hadi, S. (2001). *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York: Mc Graw Hill.
- Wawancara [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132832/permen-pan-rb-no-39-tahun-2012>.
- Yusuf, I.F., & Pamungkas, D.P. (2023). Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelanggan Pada Wish Hair Studio. *INOTEK*, vol. 7.
- Rumus SMART [Online]. Available: <https://extra.cahyadsn.com/smart>.
- Rumus SMART [Online]. Available: <https://raharja.ac.id/2020/04/15/simple-multi-attribute-rating-technique-smart/>.