



**Analisis Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia  
Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM  
(Studi Pada UMKM Mitra Binaan PT. Telkom Witel Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun:**

**Nama: Christina Dessy Permatasari**

**NIM: 14020215140134**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

(SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christina Dessy Permatasari

NIM : 14020215140134

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

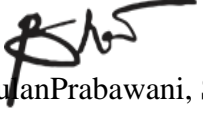
“Analisis Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM (Studi Pada UMKM Mitra Binaan PT. Telkom Semarang)”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.


Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 September 2021

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

  
Buana Prabawani, S.Sos., M.Si., Ph.D  
NIP. 197611182003122005

Pembuat Pernyataan,

  
Christina Dessy Permatasari  
NIM. 14020215140134

Ketua Program Studi

  
Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197603302003122001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM (Studi Pada UMKM Mitra Binaan Telkom Semarang)**

Nama Penyusun : Christina Dessy Permatasari

NIM : 14020215140134

Departemen : Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1.**

Semarang, 27 September 2021

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P

NIP.19640827.199001.1.001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19690822.199403.1.003


### Dosen Pembimbing :

Bulan Prabawani, S.Sos., MM., Ph.D

(..........)

### Dosen Penguji :

1. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M.S.

(..........)

2. Bulan Prabawani, S.Sos., MM., Ph.D

(..........)

3. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt

(..........)

## **PERSEMBAHAN**

- Tuhan Yesus Kristus yang tak henti-hentinya memberikan kesehatan, perlindungan dan berkat sehingga penelitian ini dapat selesai sesuai dengan harapan.
- Orang tua tercinta, kakak, dan adik saya yang selalu mendukung pembuatan skripsi saya.
- Antonio Kurniawan Petranova yang telah mendengarkan segala keluhan, menemani dan membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini
- Sahabat-sahabat saya, Mahayu Raras dan Yulia Grace yang selalu support saya.
- Teman-teman tim pelayanan di GKJ Kabluk, Martanto Band, yang selalu memberi dukungan semangat dan doa.
- Teman-teman dekat semasa kuliah Alda, Aliya, Nada, Nina, Sari, Synthia yang telah menjadi rekan seperjuangan menyelesaikan studi.
- Teman-teman KKN Gonoharjo telah menjadi keluarga baru saya dan memberikan pengalaman yang hebat selama KKN
- Teman-teman dalam kepengurusan IMABI Wilayah III 2016
- Keluarga Besar Administrasi Bisnis 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah menjadi bagian keluarga selama menempuh perkuliahan.

# **ANALISIS PROGRAM KEMITRAAN CSR PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA UMKM (STUDI PADA UMKM MITRA BINAAN TELKOM SEMARANG)**

## **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*

**ANALISIS PROGRAM KEMITRAAN CSR PT. TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA UMKM  
(STUDI PADA UMKM MITRA BINAAN TELKOM SEMARANG)**

**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.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang berjudul **“Analisis Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM (Studi Pada UMKM Mitra Binaan Telkom Semarang)”** Penulisan skripsi melibatkan banyak pihak yang telah membantu dengan do’a, dukungan yang tulus dan ikhlas, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan yang ini, penulis ingin menyampaikan beberapa ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Bulan Prabawani, S.Sos.,MM.,Ph.D.,selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati M.S., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi inisertatelah memberikan bimbingan dan dorongan untuk saya selama kuliah.
5. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt., selaku dosen penguji dan dosen wali yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi inisertatelah memberikan bimbingan dan dorongan untuk saya selama kuliah.
6. Bapak Ibu dosen pengajar Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu dan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat melakukan penulisan skripsi ini.

7. Pak Dedy Novianti dan Bu Anjani Novi selaku narasumber pada penelitian ini yang telah membantu dan menerima saya dalam melakukan penelitian di Wingko "O" dan Anjani.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 27 September 2021

Christina Dessy Permatasari

NIM. 14020215140134



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH..... | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                     | iii |
| PERSEMBAHAN.....                            | iv  |
| ABSTRAK.....                                | v   |
| ABSTRACT.....                               | vi  |
| KATA PENGANTAR.....                         | vii |
| DAFTAR ISI.....                             | ix  |
| DAFTAR TABEL.....                           | xi  |
| DAFTAR GAMBAR.....                          | xii |
| BAB I.....                                  | 1   |
| PENDAHULUAN.....                            | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....             | 1   |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                  | 7   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                  | 7   |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                | 7   |
| 1.5 Kerangka Teori.....                     | 8   |
| 1.5.1 Corporate Social Responsibility.....  | 8   |
| 1.5.2 Program Kemitraan.....                | 16  |
| 1.5.3 Konsep Kinerja Usaha.....             | 18  |
| 1.5.4 Konsep UMKM.....                      | 19  |
| 1.5.5 Review Penelitian Terdahulu.....      | 21  |
| 1.6 Definisi Konseptual.....                | 24  |

|   |    |
|---|----|
| 1.6.1 Corporate Social Responsibility.....  | 24 |
| 1.6.2 Program Kemitraan .....   | 25 |
| 1.6.3 Peningkatan Kinerja Usaha .....   | 26 |
| 1.7 Definisi Operasional.....   | 26 |
| 1.8 Metode Penelitian.....  | 27 |
| 1.8.1 Desain Penelitian.....  | 27 |
| 1.8.2 Situs Penelitian dan Subyek Penelitian .....  | 28 |
| 1.8.3 Jenis Data .....  | 28 |
| 1.8.4 Sumber Data.....  | 29 |
| 1.8.5 Teknik Pengumpulan Data .....   | 30 |
| 1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data .....  | 31 |
| 1.8.7 Kualitas Data .....   | 32 |
| BAB II.....   | 35 |
| GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....   | 35 |
| 2.1 Sejarah Unit CDC Telkom .....   | 35 |
| 2.2 Program Kemitraan .....   | 38 |
| 2.3 Profil UMKM Mitra Binaan PT. Telkom Witel Semarang.....                                 | 39 |
| BAB III .....   | 45 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....   | 45 |
| 3.1 Pelaksanaan Program Kemitraan Telkom Semarang dalam upaya peningkatan kinerja UMKM..... | 45 |
| 3.2Perubahan yang Terjadi pada Kinerja UMKM Mitra Binaan Telkom Semarang .....              | 52 |

|   |    |
|---|----|
| 3.3 Analisis Program Kemitraan dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM Mitra<br>Binaan Telkom Semarang ..... | 63 |
| BAB IV .....  | 67 |
| PENUTUP.....  | 67 |
| 4.1 Kesimpulan .....  | 67 |
| 4.2 Saran.....  | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 69 |
| LAMPIRAN.....   | 72 |

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Diagram Garis Jumlah Mitra Binaan Baru Telkom Witel Semarang<br>Tahun 2015-2021 ..... | 4  |
| Tabel 1. 2 Situs Obyek Penelitian .....  | 28 |
| Tabel 2.2 Rekapitulasi Penyaluran Dana Program Kemitraan.....                                    | 38 |
| Tabel 3.1 Hasil Perubahan Peningkatan Kinerja UMKM Mitra Binaan .....                            | 52 |
| Tabel 3.2 Data Omzet UMKM Andjani Tahun 2015 - 2019 .....  | 60 |
| Tabel 3.3 Data Omzet UMKM Wingko "O" Tahun 2018 - 2019 .....                                     | 61 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia .....   | 36 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....  | 37 |
| Gambar 2.3 Produk milik Wingko “O” .....   | 42 |
| Gambar 2.4 Produk milik Andjani .....  | 44 |
| Gambar 3.1 Laporan Pembayaran <i>Collection</i> MB UMKM “Wingko O” .....   | 49 |
| Gambar 3.2 Laporan Pembayaran <i>Collection</i> MB UMKM “Andjani” .....  | 50 |
| Gambar 3.2 Analisis Program Kemitraan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja<br>UMKM Mitra Binaan Telkom Semarang ..... | 65 |