

**LAPORAN TAHUN TERAKHIR
PENELITIAN UNGGULAN PERGURUAN TINGGI**



**CSR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNTUK
MASYARAKAT LAHAN BASAH KALIMANTAN SELATAN**

Tahun 1 dari rencana 1 tahun

TIM PENGUSUL

Ketua

Laila Refiana Said, Psi, MSi., Ph.D. NIDN : 0013097007

Anggota

Dr. Fifi Swandari, S.E., MSi. NIDN: 0028027105

Muhammad Miftahurrahman. NIM: 1710312310045

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

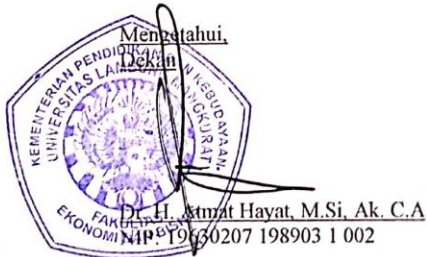
BANJARMASIN

DESEMBER 2020

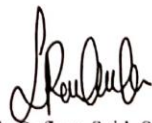
HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN UNGGULAN PERGURUAN TINGGI

1. Judul Penelitian : CSR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
UNTUK MASYARAKAT LAHAN BASAH
KALIMANTAN SELATAN
2. Bidang Penelitian : Ekonomi Manajemen
3. Bidang Unggulan : Lahan Basah
4. Topik Unggulan PT : Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat
5. Ketua Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Laila Refiana Said, PhD.
 - b. NIDN : 00130970070
 - c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 - d. Program Studi : Manajemen
 - e. No. HP. : 08115009644
 - f. Surel (email) : LRS@ulm.ac.id.
- Nama Anggota Peneliti 1 :
 - a. Nama Lengkap : Dr. Fifi Swandari, S.E., MSi.
 - b. NIDN : 0028027105
 - c. Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
- Anggota Peneliti 2 :
 - Mahasiswa : Muhammad Miftahurrahman
6. Lama Penelitian : 6 (enam) bulan
7. Biaya Penelitian : Rp. 37.000.000,00
8. Sumber Dana : PNBP 2020

Banjarmasin, Desember 2020



Ketua Peneliti


Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, PhD.
NIP. 19700913200501200

Menyetujui,
Ketua LPPM

Prof. Dr. Danang Biyatmoko, M.Si
NIP. 19680507 199303 1 020

RINGKASAN

Banyak penelitian CSR perusahaan swasta tentang efektivitas dan efisiensi dana sosial yang dikeluarkan. Namun, sedikit riset tentang CSR yang mengikutsertakan masyarakat sebagai *stakeholder* utama, khususnya pada perusahaan layanan publik. Bentuk perusahaan layanan publik seperti PDAM cukup unik karena perusahaan diregulasi oleh Pemerintah dan bersifat *captive market*, sehingga berdampak terhadap strategi CSR. Penelitian kualitatif ini menganalisa CSR PDAM Bandarmasih dan CSR PDAM Intan Banjar dalam hubungannya dengan kebutuhan dan karakteristik lingkungan lahan basah. CSR PDAM Bandarmasih di kota Banjarmasin mewakili masyarakat lahan basah perkotaan (*urban wetlands people*). CSR PDAM Intan Banjar mewakili sampel masyarakat pedesaan lahan basah (*rural wetlands people*). Metode analisis adalah deskriptif eksploratif dengan cara observasi, wawancara, dan *focus group discussion* (FGD). Hasil penelitian menunjukkan program CSR di kedua subyek penelitian sudah terlaksana cukup baik namun dikategorikan belum efektif karena belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat sesuai karakteristik lingkungan lahan basah. Program CSR PDAM masih bersifat sporadis, tidak strategis untuk meningkatkan citra perusahaan, belum ada visi-misi serta kebijakan tanggung jawab sosial yang dirumuskan secara jelas. Penelitian ini berkontribusi dalam perancangan program CSR unggulan yang sesuai dengan kompetensi inti bisnis perusahaan untuk kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini termasuk yang pertama berfokus pada program CSR perusahaan layanan publik pada masyarakat di daerah lahan basah.

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas perkenanNya kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir Tahun Penelitian. Terdapat beberapa kendala dalam perjalanan penelitian ini. Kendala utama adalah kondisi pandemik Covid-19 yang sedang parah-parahnya di Banjarmasin. Kondisi tersebut membuat tim peneliti tidak leluasa dalam melaksanakan pertemuan dengan para informan atau responden kunci.

Setelah adanya laporan akhir penelitian ini, maka tahapan berikutnya adalah membuat artikel untuk dipublikasikan. Publikasi pertama pada Seminar Nasional Lahan Basah yang diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat (LPPM ULM) pada tanggal 23-24 November 2020. Publikasi kedua, *International Symposium on Wetlands Environment Management* (6th ISWEM) tanggal 30 November 2020 sampai 1 Desember 2020.

Tahap berikutnya adalah mengikuti konferensi internasional pada bulan Desember 2020. Oleh karenanya abstrak telah dikirim ke *6th ASIA International Conference*. Abstrak dinyatakan diterima untuk dipresentasikan pada tanggal 18-20 Desember 2020. Hal ini sejalan dengan target yang dijanjikan pada proposal kami. Panitia bekerjasama dengan banyak jurnal terindeks Scopus. Jurnal yang disasar adalah Jurnal *Sustainability*.

Demikianlah pengantar Laporan Akhir Tahun Penelitian ini. Semoga semua yang direncanakan dapat berhasil. Amin YRA.

Ketua Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	halaman
Halaman depan	1
Halaman Pengesahan	2
Ringkasan	3
Prakata	4
Daftar Isi	5
Daftar Tabel	6
Daftar Gambar	7
Daftar Lampiran	8
Bab 1 Pendahuluan	9
Bab 2 Tinjauan Pustaka	13
Bab 3 Metoda Penelitian	18
Bab 4 Hasil dan Pembahasan	23
Bab 5 Kesimpulan	44
Lampiran	

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1	Luaran yang ditargetkan	12
Tabel 2	<i>Road Map</i> Penelitian	18
Tabel 3	Analisis Kategori, Sub Kategori dan unit penelitian	20
Tabel 4	Panduan pertanyaan wawancara	21
Tabel 5	Panduan Pertanyaan FGD	
Tabel 6	Analisis Kategori, sub Kategori, dan unit penelitian PDAM Bandarmasih	32
Tabel 7	Analisis Kategori, sub kategori, dan unit penelitian PDAM Intan Banjar	33
Tabel 8	Contoh perumusan program CSR unggulan PDAM Bandarmasih	39
Tabel 9	Contoh perumusan program CSR unggulan PDAM Intan Banjar	41

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	halaman
Gambar 1	Lima Gap dalam Tingkat Kepuasan Konsumen	17
Gambar 2	FGD dengan Ibu Direktur Umum PDAM Bandarmasih	26
Gambar 3	FGD dengan Ibu Plt Direktur PDAM	29

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	halaman
Lampiran 1	Sertifikat SemNas Lahan Basah 23-24 November 2020	34
Lampiran 2	Flyer 6th ASIA <i>International Conference</i>	50
Lampiran 3	LoA <i>Abstract</i>	51
Lampiran 4	CV Ketua Peneliti dan Anggota Peneliti	52

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 1980-an tren perusahaan yang peduli dan berinisiatif untuk melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) semakin meningkat^{1,2}. Hal ini menguatkan keyakinan para pelaku bisnis bahwa CSR adalah suatu keharusan ekonomi dalam pasar nasional maupun global³. Konsep CSR semakin mempengaruhi bagaimana jalannya bisnis. Sebagian perusahaan telah melakukan *rebranding* nilai-nilai dasarnya dan memasukkan konsep CSR.

Banyak situs web perusahaan dipenuhi berbagai macam kegiatan CSR. Tujuannya adalah menunjukkan bahwa perusahaan telah melaksanakan kewajiban terhadap masyarakat, sehingga diharapkan dianggap layak untuk menjalankan operasinya. Hal tersebut dianggap dapat menjamin perusahaan dapat terus tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable*). Hal yang dimaksud dengan pertumbuhan yang *sustainable* adalah pendekatan komprehensif untuk manajemen atau organisasi yang mengutamakan upaya memaksimalkan nilai ekonomi, sosial dan lingkungan. Hal ini merupakan respon perubahan yang dihadapi perusahaan baik oleh perusahaan publik maupun privat.

Dalam kurun waktu terakhir ini beberapa penelitian mengembangkan model pengukuran CSR, misalnya Korchagina yang meneliti tentang CSR di Rusia⁴. Namun, penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada sudut pandang perusahaan, yaitu tentang efektivitas dan efisiensi dana sosial yang mereka keluarkan dalam hubungannya dengan citra perusahaan. Peneliti belum menemukan riset tentang pengembangan model pengukuran efektivitas program CSR yang secara khusus menempatkan masyarakat lahan basah sebagai *stakeholder* utamanya. Dengan menempatkan masyarakat lahan basah sebagai *stakeholder* utama dari suatu program CSR maka diharapkan tujuan utama CSR dalam rangka mensejahterakan masyarakat sekitar lingkungan perusahaan akan efektif tercapai.

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki wilayah lahan basah (*wetlands*) yang sangat luas. Karakteristik lahan basah adalah suatu daratan yang sebagian besar wilayahnya digenangi air atau berkandungan air tinggi. Misalnya daerah

rawa, hutan mangrove, sungai, danau serta berbagai jenis hutan yaitu daerah hutan banjir, hutan gambut, limpasan banjir, pesisir, sawah, bahkan lingkungan terumbu karang⁵.

Lahan basah memiliki berbagai keunggulan lingkungan bagi masyarakatnya karena ekosistemnya menyediakan air bersih, beragam hayati dan nabati, sebagai pengendali banjir, menyimpan cadangan air tanah serta mitigasi perubahan iklim. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini berfokus pada masyarakat di daerah lahan basah yang memiliki karakteristik lingkungan spasial khusus, sehingga model pengukuran CSR pun akan diselaraskan dengan kebutuhan dan karakteristik lingkungan lahan basah. Provinsi Kalimantan Selatan adalah salah satu area lahan basah penting bagi Negara Indonesia. Sebagian penduduk Kalimantan Selatan bahkan bertempat tinggal di atas sungai yang telah membangun rumah-rumah kayu mereka di atas sungai secara turun temurun⁵.

Penelitian terdahulu di negara barat lebih banyak dari sudut pandang perusahaan yang dalam hal ini diwakili oleh pendapat para manajer tentang reaksi konsumen terhadap aktifitas CSR perusahaan daripada bertanya langsung ke konsumen⁶. Dengan demikian, penelitian ini akan melengkapi pengetahuan tentang efektifitas CSR dari sudut pandang *stakeholder* secara lebih luas, khususnya masyarakat lahan basah Kalimantan Selatan.

Perusahaan hendaknya tidak boleh sekedar menerapkan program CSR mereka, namun harus juga mampu membuat program CSR yang relatif memuaskan masyarakat yang dikenai program. Sering kita dengar, sebuah perusahaan menerapkan program CSR berupa operasi katarak misalnya, segala sesuatu disiapkan, namun ternyata masyarakat di wilayah tersebut tidak ada yang menderita katarak. Perusahaan tidak dengan bersungguh-sungguh mensurvei daerah yang membutuhkan bantuan. Beberapa perusahaan bahkan tidak memiliki arah program CSR yang jelas, mereka hanya menunggu proposal permohonan bantuan masyarakat sekitar⁷.

Penelitian terdahulu telah berusaha mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dikenai program CSR⁸. Penelitian ini memberikan kontribusi keilmuan lebih besar lebih dari sekedar pengukuran kepuasan *stakeholder*. Penelitian ini secara spesifik mengembangkan model pengukuran dengan memperhatikan indikator efektivitas program CSR untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat, sehingga memberikan manfaat lebih luas kepada masyarakat lahan basah Kalimantan Selatan.

1.2. Permasalahan

Masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan daerah?
- Bagaimana efektifitas program CSR di PDAM?
- Seperti apa model pengukuran efektivitas program CSR (yang sesuai dengan karakteristik masyarakat lahan basah Kalimantan Selatan?)

1.3 Tujuan Khusus

- Mendapatkan gambaran implementasi program CSR di perusda (PDAM Bandarmasih dan PDAM Intan Banjar)
- Mendapatkan gambaran pengukuran program CSR yang efektif.
- Membuat suatu model pengukuran CSR dari sudut pandang *stakeholder* utama (masyarakat) sehingga sesuai dengan karakteristik masyarakat lahan basah Kalimantan Selatan.

1.4 Urgensi Penelitian

Penerapan CSR dapat membawa dampak yang positif bagi organisasi yaitu memberi keuntungan citra yang baik bagi organisasi. Selain itu yang lebih penting lagi adalah dapat memberi manfaat yang besar pada masyarakat dan lingkungan. Program CSR yang bersifat pemberdayaan masyarakat (*community empowerment*) akan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat apabila efektivitas program CSR terencana dan terukur dengan baik sesuai karakteristik dan potensi sumber daya manusia serta sumberdaya alam lahan basah Kalimantan Selatan.

1.5 Luaran Penelitian

Tabel 1 memuat luaran penelitian yang ditargetkan tercapai dari penelitian ini.

Tabel 1
Luaran Penelitian yang Ditargetkan

No	Kategori	Sub kategori	Wajib	Tambahan	Indikator Capaian
1	<i>Invited Speaker</i>	Prosiding konferensi	v		<i>Published</i>
2	Artikel ilmiah	Jurnal terindeks Scopus		v	<i>Published</i>

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Studi Pendahuluan

3.1 *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Pertanggungjawaban sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah mekanisme bagi suatu organisasi untuk secara sukarela mengintegrasikan perhatian terhadap lingkungan dan sosial dalam operasinya dan interaksinya dengan *stakeholder*, yang melebihi tanggungjawab organisasi di bidang hukum⁹. CSR merupakan komitmen usaha untuk terus bertindak secara etis, beroperasi secara legal dan ikut dalam meningkatkan ekonomi, kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kualitas masyarakat secara luas.

Program CSR merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan di Indonesia. Hal ini sesuai dengan isi pasal 74 Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang membahas tentang tanggung jawab sosial dan lingkungan yang berlaku bagi perseroan yang mengelola/memiliki dampak terhadap sumberdaya alam dan tidak dibatasi kontribusinya serta dimuat dalam laporan keuangan. Undang-undang tersebut mewajibkan industri atau perusahaan untuk menerapkan program CSR. Industri dan perusahaan berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangkan pula faktor sosial dan lingkungan sekitar.

Corporate Social Responsibility (CSR) berhubungan erat dengan “pembangunan berkelanjutan”. Suatu perusahaan yang ingin menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*) harus memperhatikan *Triple P* yaitu *profit, planet, and people*. Bila dikaitkan antara *Triple Bottom Line* dengan *Triple P* dapat disimpulkan bahwa “*profit*” sebagai wujud aspek ekonomi, “*planet*” sebagai wujud aspek lingkungan dan “*people*” sebagai 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.

Corporate Social Responsibility (CSR) dapat dipandang sebagai aset strategis dan kompetitif bagi perusahaan di tengah iklim bisnis yang makin sarat kompetisi. CSR dapat memberibanyak keuntungan¹⁰:

1. Peningkatan profitabilitas bagi perusahaan dan kinerja finansial yang lebih baik.
2. Menurunkan risiko benturan dengan komunitas masyarakat sekitar. Substansi keberadaan CSR adalah dalam rangka memperkuat keberlanjutan perusahaan itu sendiri di sebuah kawasan, dengan jalan membangun kerjasama antar *stakeholder* yang difasilitasi oleh perusahaan.
3. Mampu meningkatkan reputasi perusahaan yang dapat dipandang sebagai *social marketing* bagi perusahaan tersebut yang juga merupakan bagian dari pembangunan citra perusahaan (*corporate image building*). *Social Marketing* akan dapat memberikan manfaat dalam pembentukan *brand image* suatu perusahaan.

CSR tidak hanya dilaksanakan oleh perusahaan yang beroperasi di satu negara saja melainkan di banyak negara, atau Multi National Corporation¹¹. Pelaksanaan CSR oleh MNC tentu saja relatif lebih sulit dibanding yang hanya beroperasi di satu negara.

3.2 Penelitian CSR dan Kinerja Keuangan

Hubungan antara CSR dan profitabilitas perusahaan dapat dikatakan belum jelas. Sebagian beranggapan bahwa penerapan CSR dapat meningkatkan profitabilitas sebagian lagi sebaliknya. Penerapan CSR dapat meningkatkan profitabilitas karena beberapa hal.

Pertama, citra atau reputasi perusahaan, penerapan CSR yang benar dan berkelanjutan dapat membuat citra perusahaan meningkat. Citra yang baik dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan karena investor percaya perusahaan dapat mengelola dana untuk meningkatkan keuntungan tanpa mengesampingkan aspek lingkungan dan sosial. Kedua, mengurangi biaya, artinya biaya yang dikeluarkan akan berkurang dalam hal ini biaya yang harus ditanggung karena kasus lingkungan dan sosial akibat kelalaian perusahaan. Ketiga, meningkatkan produktivitas, yaitu perusahaan yang memberikan bantuan kepada karyawannya (bagian CSR) dapat meningkatkan kinerja dan kualitas kerja karyawan. Keempat, memperbesar kemungkinan untuk

mendapat insentif-insentif lain seperti insentif pajak. Insentif pajak dapat mempengaruhi investor untuk menanamkan modalnya.

Penelitian dari Cochran dan Wood menunjukkan masih terdapat hubungan yang positif antara CSR dengan kinerja perusahaan¹². Hasil tersebut didukung oleh Harjoto dan Jo yang menyatakan bahwa CSR berpengaruh pada kinerja operasi dan nilai perusahaan¹³. Hasil hubungan CSR dan kinerja pada posisi netral dikemukakan oleh McWilliams dan Siegel¹⁴.

3.3 CSR dan Tingkat Kepuasan

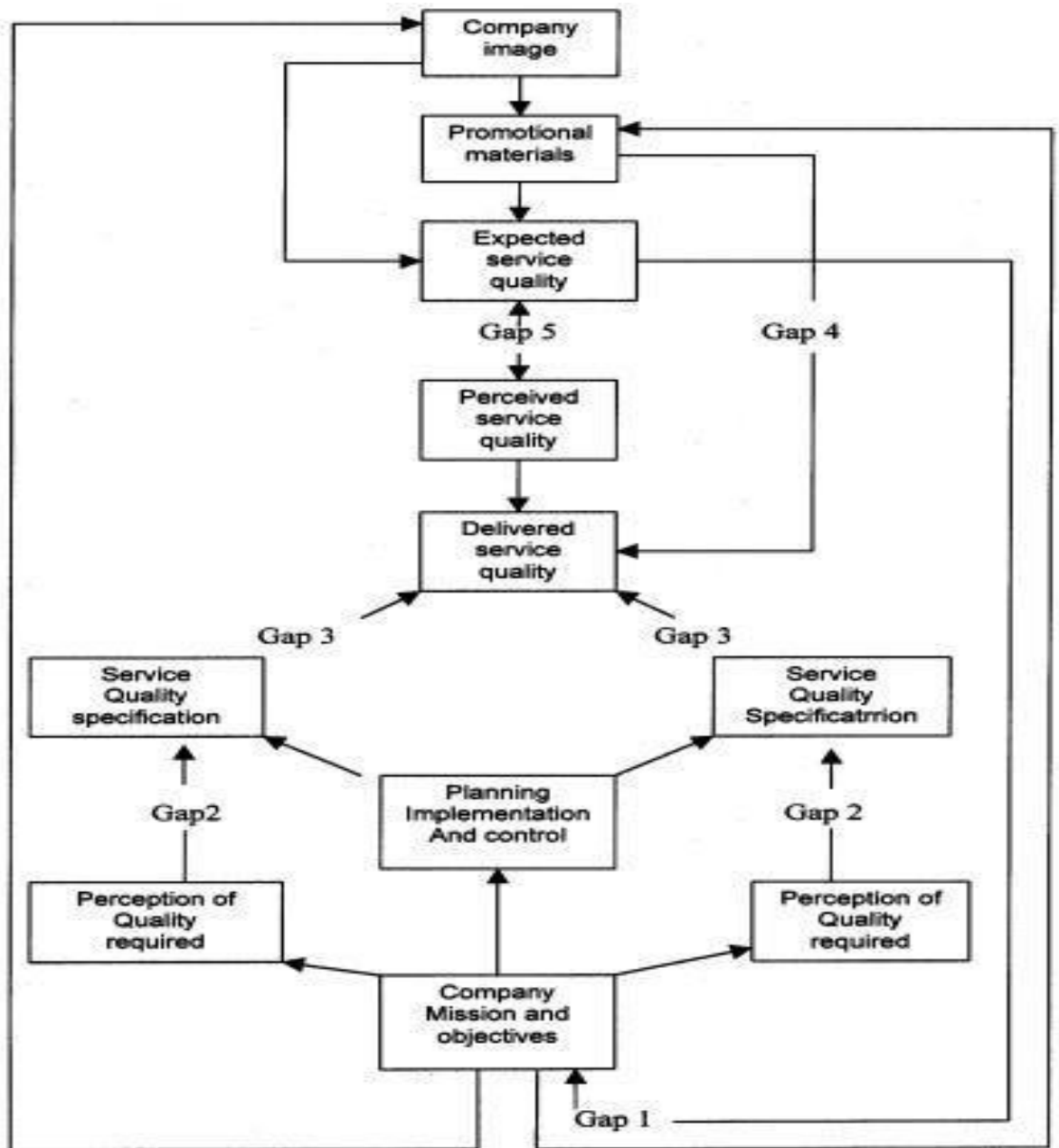
Manajemen pemasaran memandang CSR sebagai investasi bukan biaya. Sebagai investasi maka pelaksanaan program CSR akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan yang didapat berupa terciptanya citra positif perusahaan di mata konsumen maupun di masyarakat pada umumnya. Konsumen di beberapa negara bahkan menunjukkan sikap memboikot produk suatu perusahaan yang tidak melaksanakan tanggung jawab sosialnya. Sebaliknya mereka membeli dan menyarankan kepada orang lain untuk membeli produk yang berasal dari perusahaan yang telah melaksanakan CSRnya dengan baik.

Gambaran ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler dan Lee¹⁵ yang menyatakan bahwa CSR dapat digunakan untuk membangun *positioning* merek, mendongkrak penjualan, memperluas pangsa pasar, meningkatkan loyalitas karyawan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan daya tarik korporat di mata investor.

CSR diperkirakan mampu memberikan manfaat yang demikian besar, maka sudah sewajarnya kepuasan masyarakat yang menjadi sasaran program CSR harus dapat dipenuhi. Masyarakat yang seperti ini merupakan konsumen yang berharga bagi perusahaan, sehingga perlu diteliti bagaimana tingkat kepuasan mereka terhadap program CSR yang sudah dilaksanakan.

Banyak hal yang telah dilakukan perusahaan untuk memuaskan pelanggannya, akan tetapi biasanya masih ada konsumen yang mengeluh mengenai produk atau jasa yang mereka beli. Adanya ketidakpuasan konsumen ini dikarenakan adanya gap yang terjadi di berbagai tahapan yang ada pada perusahaan sejak perusahaan mengumumkan tentang produk atau jasa yang akan mereka berikan kepada konsumen sampai produk/jasa tersebut benar-benar dirasakan oleh konsumen¹⁶. Gap ini dapat dibagi menjadi 5 jenis seperti terlihat pada Gambar 3.1¹⁷.

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa Gap 1 bisa terjadi antara pelayanan yang diterima oleh konsumen dengan persepsi dari manajemen yang mereka terjemahkan dalam misi dan tujuan perusahaan. Gap 2 terjadi ketika kualitas yang dipersepsikan oleh manajer tidak diterjemahkan kedalam spesifikasi kualitas yang harus diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen. Artinya perusahaan sengaja tidak memberikan kualitas layanan yang diinginkan oleh konsumen. Ini dilakukan perusahaan karena tidak bersedia mengeluarkan dana untuk melaksanakan hal tersebut, baik karena memang tidak mempunyai dana yang cukup atau karena adanya anggapan bahwa hal ini hanya menambah biaya saja bukan merupakan investasi yang akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Gap 3 terjadi manakala spesifikasi service yang sudah digariskan oleh perusahaan berbeda dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Situasi ini terjadi karena karyawan tidak sepenuhnya melakukan tata cara pelayanan yang seharusnya sehingga bisa menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Gap 4 terjadi ketika apa yang dipromosikan oleh perusahaan tidak sama dengan yang diterima oleh konsumen. Sedangkan gap 5 terjadi pada saat persepsi atau harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterimanya berebeda dengan kenyataan yang diterimanya. Bila yang diterima konsumen kurang dari yang diharapkannya maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya bila kenyataan yang diterima konsumen melebihi harapannya maka konsumen merasa sangat puas. Apabila harapan dan kenyataan adalah sama maka konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.



Gambar 1
Lima Gap dalam Tingkat Kepuasan Konsumen

3.4 Pengukuran Efektivitas Program CSR

CSR sebenarnya merupakan bentuk partisipasi perusahaan dalam membangun negeri Indonesia ini. Pembangunan yang baik seharusnya berlangsung secara terus menerus atau berkelanjutan (*sustainable*). Demikian juga program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan, harus merupakan program yang dapat berlangsung secara kontinyu bahkan ketika perusahaan itu sudah tidak beroperasi lagi. Masyarakat yang menjadi sasaran program tetap menikmati hasil dan bahkan mampu melanjutkan program CSR yang selama ini sudah berjalan.

Sesuai uraian diatas maka pengukuran kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang sudah dilakukan oleh perusahaan juga harus mengacu pada unsur-unsur yang sifatnya secara sosial berlangsung dengan kontinyu (*social sustainability*). Ukuran *social sustainability* terdiri dari 3 aspek yaitu: Ekonomi, Sosial dan Lingkungan¹⁸.

Efektifitas ditentukan juga oleh tercapai tidaknya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tujuan perusahaan dalam melaksanakan CSR dengan target masyarakat. Tujuan perusahaan diturunkan dari visi terkait CSR yang harusnya sudah ditetapkan perusahaan sebelumnya.

B. Road Map Penelitian

Tabel 2
Road Map Penelitian

Penelitian Sebelumnya	Penelitian Sekarang	Penelitian yang akan datang
Penggunaan Explanatory Factor Analysis untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat terkait Penerapan Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) di Kalimantan Selatan	Merancang Model Pengukuran Efektifitas Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Lahan Basah Kalimantan Selatan	Implementasi Program CSR sesuai kebutuhan di daerah lahan basah melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan memperhatikan potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif terhadap program CSR Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kalimantan Selatan.

3.2. Subyek Penelitian dan Informan Penelitian

Subyek penelitian adalah program CSR di dua PDAM Kalimantan Selatan yaitu PDAM Bandarmasih (bertempat di Kota Banjarmasin) dan PDAM Intan Banjar (bertempat di Kabupaten Banjar).

PDAM dipilih karena merupakan perusahaan daerah yang bermitra erat dengan pemerintah daerah dalam program pembangunan dan aktif melakukan kegiatan CSR. PDAM Bandarmasih merupakan PDAM yang relatif besar, ada di ibukota provinsi dan melayani pelanggan terbesar atau melayani wilayah terpadat penduduknya. PDAM Intan Banjar dipilih karena merupakan PDAM yang baik, dilihat dari segi *Good Corporate Governance* (GCG). PDAM Intan Banjar bersama dengan PDAM Badung Bali sering menjadi narasumber tentang GCG di PDAM-PDAM lainnya.

Dua program CSR PDAM yaitu CSR PDAM Bandarmasih dan CSR PDAM Intan Banjar dijadikan bahan evaluasi efektivitas program CSR. CSR PDAM Bandarmasih di kota Banjarmasin mewakili masyarakat lahan basah perkotaan (*urban wetlands people*). CSR PDAM Intan Banjar dilakukan pada masyarakat kabupaten Banjar dalam penelitian ini mewakili sampel masyarakat pedesaan lahan basah (*rural wetlands people*).

Informan penelitian terdiri dari

1. Anggota masyarakat yang menerima CSR dari PDAM. Penerima CSR PDAM adalah penerima CSR yang mudah ditemui, atau dengan cara *convenience sampling*.
2. Pihak manajemen PDAM.
3. Pegawai perusahaan yang menangani program CSR.

Pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh PDAM?
- Bagaimana efektivitas program CSR di PDAM?
- Seperti apa model program CSR yang sesuai dengan karakteristik masyarakat lahan basah Kalimantan Selatan?

3.3. Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari catatan yang ada di perusahaan tentang program CSR PDAM. Data yang dibutuhkan antara lain adalah data strategi penerapan CSR. Observasi lapangan dilakukan untuk menganalisis karakteristik dan modal sumber daya alam serta sumber daya manusia lahan basah. *Focus Group Discussion* (FGD) dilakukan untuk menggali potensi, minat, serta keahlian yang ada di lokasi penelitian dalam rangka program pemberdayaan agar terwujud kesejahteraan masyarakat.

3.4. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif eksploratif. Metode ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya. *Salient factors*¹⁹ dikumpulkan berdasarkan hasil data dari pihak perusahaan, *in-depth interviews* dan FGD masyarakat lahan basah kota dan pedesaan.

Tabel 1 memuat analisis kategori, sub-kategori, dan unit penelitian yang telah ditetapkan peneliti berdasarkan studi literatur penelitian sebelumnya. Analisis yang dilakukan dengan menandai ada tidaknya parameter penelitian dengan cara memberi angka ‘1’ apabila ada, sebaliknya memberi angka ‘0’ apabila tidak ada^{20,21,22}.

Tabel 3. Analisis kategori, sub-kategori, dan unit penelitian

Analisis kategori	Analisis sub-kategori	Analisis unit
1. Strategi perusahaan	01. Perancangan program CSR berdasarkan visi perusahaan 02. Program CSR tercantum dalam misi perusahaan	Konsep (dokumen)

	03. Program CSR tercantum dalam kebijakan tanggungjawab sosial perusahaan	
2. Proses	04. Survei kebutuhan masyarakat penerima manfaat 05. Penetapan program CSR melalui proses mufakat pihak manajemen dengan pemerintah daerah berdasarkan poin 04	Konsep (tema)
3. Implementasi CSR	06. Pelaksanaan program nasional 07. Pelaksanaan program lokal berdasarkan karakteristik dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat 08. Pelaksanaan program lokal berdasarkan kebutuhan masyarakat di masa pandemi Covid-19	Konsep (tema)
4. Evaluasi CSR	09. Melakukan survei kepuasan masyarakat 10. Melakukan survei persepsi citra perusahaan 11. Melakukan evaluasi kinerja keuangan	Konsep (tema)

Tabel 3 dan Tabel 4 memuat panduan pertanyaan (*guided questions*) untuk digunakan dalam wawancara dan FGD antara lain (dan tidak terbatas untuk hal-hal berikut saja) adalah:

Tabel 4. Panduan pertanyaan wawancara

No.	Pertanyaan
1.	Apakah ada visi misi dalam pelaksanaan program CSR?
2.	Program CSR yang telah dilaksanakan oleh perusahaan beberapa tahun ini apa saja? Mohon data laporan dari PDAM
3.	Program apa yang bersifat berkelanjutan? Program apa yang dirasakan paling berhasil? Kenapa?

4.	No.3, Apakah berlanjut? Bila ya, kenapa? Bila tidak, kenapa?
5.	Program apa yang dirasakan tidak berhasil? Kenapa?
6.	Apakah ada program khusus dalam situasi pandemi ini?

Tabel 5 Panduan pertanyaan FGD

No.	Pertanyaan
1.	Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang program PDAM ? (berdasarkan data sekunder)
2.	Apakah Bapak/Ibu pernah menerima manfaat program CSR PDAM tersebut?
3.	Menurut Bapak/Ibu, apakah program tersebut diperlukan masyarakat? Kenapa?
4.	Program apa yang diperlukan untuk kesejahteraan masyarakat? Alasan
5.	Program apa yang diperlukan di masa pandemi Covid-19 ini ?

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. Hasil Penelitian

4.1. Gambaran Implementasi Program CSR di PDAM Bandarmasih

Status perusahaan penyedia air bersih sebagai PDAM Kotamadya Banjarmasin dimulai sejak tahun 1976 dari awalnya adalah perusahaan milik pemerintah Belanda. Nama PDAM Bandarmasih menjadi nama perusahaan sampai saat ini yang layanannya meliputi Kota Banjarmasin. Visi PDAM Bandarmasih adalah ‘Unggul dalam Pelayanan dan Pengelolaan Air Skala Nasional Berdaya Saing Global’. Sedangkan misi PDAM Bandarmasih adalah:

1. Mengembangkan karyawan profesional berakhlak mulia.
2. Menjaga ketersediaan sumber daya air baku yang berkelanjutan
3. Memproduksi dan mendistribusikan air minum secara konsisten
4. Menerapkan pelayanan prima
5. Mengembangkan diversifikasi usaha.

Ada pun moto perusahaan diungkapkan dalam bahasa Banjar sebagai bahasa lokal daerah operasional, yaitu ‘Banyu Kada Bewayahan’. Moto tersebut dapat diinterpretasikan sebagai ‘air yang tak pernah kehabisan’.

Tim peneliti telah turun ke perusahaan yang menjadi subyek penelitian di bulan Juli 2020. Tahap pertama penelitian adalah kunjungan ke PDAM Bandarmasih. Di PDAM Bandarmasih dilaksanakan FGD dengan peserta dari pihak pimpinan, manajemen, dan pegawai bagian CSR. Berikut ini hasil rangkuman wawancaranya.

a. Apakah ada visi dan misi dalam pelaksanaan CSR?

Tidak terdapat visi dan misi secara eksplisit. Secara umum kegiatan CSR perusahaan diarahkan oleh Walikota sebagai pemilik saham PDAM. Pelaksanaan CSR juga dilaksanakan dengan memenuhi permintaan masyarakat yang disampaikan melalui proposal maupun CSR dalam bentuk kegiatan rutin.

b. Penjelasan tentang proses berbagai Program CSR yang telah dilaksanakan oleh perusahaan beberapa tahun ini:

Awal tahun banyak proposal yang masuk ke PDAM Bandarmasih untuk minta dukungan. Proposal dikumpulkan dan diseleksi. Contoh permintaan terkait dengan acara 17 Agustus. Langkah berikutnya, pihak PDAM melakukan sinkronisasi dengan proyek CSR Pemko (Pemerintah kota Banjarmasin). Artinya kegiatan CSR juga sebagai kegiatan pendukung program Pemko seperti berpartisipasi di pasar murah maupun menyumbang untuk taman kota. Kegiatan CSR belum terprogram dan belum kontinyu dalam membina target CSR. Belum terdapat visi misi terkait CSR perusahaan.

CSR dari laba, menurut perda pendirian maks 10%. Tahun 2019 CSR 5% dari laba, tahun 2020 10% dari laba. Hal ini berdasarkan SK (Surat Keputusan) Walikota. Selama pandemi Covid-19 ada subsidi dari Walikota sebesar 50% pengurangan beban untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dan pembagian masker.

c. Program-program yang bersifat berkelanjutan

Berikut ini adalah program-program yang bersifat berkelanjutan: Instalasi air siap minum di beberapa sekolah, GN OTA (Gerakan Nasional Orang Tua Asuh), menyumbang lewat BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional), dan menyumbang masjid dekat instalasi PDAM. Tahun 2020, terjadi pandemi Covid-19, berbagai bantuan tersebut ditunda sementara.

d. Program yang paling berhasil

Program CSR PDAM Bandarmasih yang dianggap paling berhasil adalah CSR yang berlokasi di sekitar instalasi PDAM, lokasi pembagian sembako, di masjid yang disumbang setiap ulang tahun perusahaan, atau pada saat lebaran. Program lain yang juga berhasil adalah sunatan masal dan insentif untuk anak pegawai *outsourcing*.

(Hal yang penting yang terungkap adalah tidak pernah ada evaluasi atas berbagai program CSR tersebut. Sehingga indikator keberhasilan belum dapat ditetapkan secara jelas.)

e. Kunci keberhasilan program CSR

Program-program yang berlanjut atau dianggap berhasil seperti pada poin c disebabkan program tersebut sudah rutin dilaksanakan. Hal ini karena program yang sudah rutin memiliki tingkat kesulitan yang rendah, apalagi jika sifatnya sumbangan (pemberian pada pihak tertentu).

f. Program yang tidak berhasil

Program CSR yang dilakukan PDAM Bandarmasih tidak ada yang tidak berhasil.

g. Program khusus selama pandemi Covid-19

Program khusus selama pandemic Covid-19 adalah pengurangan beban sebesar 50% untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).

h. Informasi CSR di website PDAM Bandarmasih

Kegiatan CSR yang dilaksanakan PDAM tidak semuanya diinformasikan di *website* PDAM. Berikutnya adalah sosialisasi tentang 6 portal yang bisa dihubungi saat ada masalah tentang layanan PDAM (SMS, Call Center dan sebagainya).

Pertanyaan penting yang diajukan peneliti adalah apakah program CSR PDAM berpengaruh terhadap kinerja PDAM? Seperti kinerja keuangan, produktivitas karyawan dan lain sebagainya.

Menurut Bapak Sudrajat (informan/narasumber), program CSR tidak secara langsung berpengaruh pada kinerja. Pihak PDAM juga tidak pernah melakukan pengukuran dampak CSR dari sisi keuangan, atau kinerja secara keseluruhan.

Masih menurut narasumber, jika dilihat dari segi manfaat pastilah akan meningkatkan citra positif PDAM dalam pandangan masyarakat. Adanya CSR, terutama di masyarakat sekitar perusahaan akan mengurangi beban (*cost*) apabila terjadi benturan atau konflik antara PDAM dengan masyarakat terkait aktifitas PDAM yang dianggap merugikan atau mengganggu masyarakat sekitar. Seperti diketahui bersama kegiatan PDAM sedikit banyak memberikan dampak yang tidak diinginkan seperti pembuangan limbah lumpur, suara-suara bising akibat mesin pompa maupun mesin genset.

CSR akan mengikat PDAM dengan masyarakat disekitar perusahaan secara emosional. *Feedback* lainnya akan meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh PDAM seperti kebocoran air. Saat itu masyarakat yang terbantu dengan CSR akan segera melaporkan kepada PDAM tentang kebocoran tersebut. Hasilnya, kerugian akan ditekan.

Secara logika mengurangi tingkat kebocoran akan meningkatkan kinerja pdam. Secara keuangan jelas akan mengurangi biaya operasional pemeliharaan. Sehingga bisa meningkatkan

laba perusahaan. Korelasi CSR ini menurut hemat kami laba perusahaan akan meningkat. Peningkatan nilai dana CSR setiap tahun menunjukkan laba juga meningkat, karena dana CSR dihitung dari laba PDAM.



Gambar 1. *Focus Group Discussion* dengan Pimpinan dan Manajemen PDAM Bandarmasih

4.1.1. FGD dan Wawancara dengan Penerima CSR PDAM Bandarmasih

Pertemuan dengan penerima program CSR terlaksana pada bulan Juli 2020. Pesertanya adalah sebagai berikut Ibu Rina dari PDAM, Bapak Sunardi (LSM-Ketua FORPAM-Forum Pelanggan Air Minum), Bapak Ibrahlim, Ibu Aida, Bapak Andi, serta tim peneliti. Penerima manfaat CSR dalam hal ini disebut sebagai pihak masyarakat.

PDAM Bandarmasih, dalam melaksanakan program CSR-nya dibantu LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). LSM tersebut merekrut beberapa relawan untuk kegiatan pelaksanaan CSR. Peserta FGD adalah ketua kelompok relawan. Salah satu programnya adalah pembagian sembako murah.

Harga sembako yang dibagikan pada beberapa titik tempat dilakukannya program CSR biasanya senilai Rp 50.000,00. Paket ini bisa dibeli seharga Rp 25.000,00. Paket tersebut biasanya berisi: minyak goreng, gula, teh, biskuit dan sirup. Menurut penerima ada beberapa keluhan para penerima. Pertama, masalah isi. Paket sembako murah, isinya sudah ditentukan oleh perusahaan. Isi tersebut seringkali tidak selalu sesuai dengan keinginan pembeli. Sebaiknya isinya hanya: gula, minyak goreng, dan tepung terigu saja, artinya hanya yang penting-penting saja.

Masalah berikutnya terkait terbatasnya kuota. Artinya tidak semua warga bisa mendapatkan kesempatan untuk membeli sembako murah tersebut. Sebelum pandemi Covid-19, sembako murah diambil di PDAM, saat pandemik Covid-19 sembako murah diantar langsung ke rumah penerima program CSR.

Saran-saran yang dapat disampaikan, sembako ditaruh di beberapa titik. Tas kresek pembungkus diganti yang lebih kuat karena sebagian pembeli sembako murah, rumahnya jauh. Nilai sembako murah sebaiknya dinaikkan menjadi Rp 100.000,00. Karena kuota terbatas maka penerima dirotasi.

4.2. Gambaran Implementasi Program CSR PDAM Intan Banjar

Subyek penelitian berikutnya adalah PDAM Intan Banjar. Pengambilan data primer dilaksanakan mulai bulan Juli 2020 (Gambar 2). PDAM Intan Banjar sedang mempertimbangkan perubahan status menjadi Perseroan Terbatas (PT) dari status saat ini sebagai perusahaan milik pemerintah daerah kota Banjarbaru dan kabupaten Banjar. Lingkup layanan PDAM Intan Banjar meliputi kota Banjarbaru dan kabupaten Banjar.

Visi PDAM Intan Banjar adalah ‘Terwujudnya perusahaan daerah air minum Intan Banjar terbaik di kelasnya’. Sedangkan misi PDAM Intan Banjar adalah:

1. Melaksanakan pengolahan dan pendistribusian air minum secara berkelanjutan berbasis teknologi dan informasi.
2. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang profesional dan pengelolaan keuangan secara transparan.
3. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian untuk mencapai efisien dan efektif.

Peserta FGD dan wawancara terdiri dari pihak pimpinan PDAM Intan Banjar, manajemen, dan pegawai bagian CSR. Hasil FGD adalah sebagai berikut.

a. Apakah ada visi dan misi dalam pelaksanaan CSR

Tidak ada visi dan misi yang eksplisit terkait CSR.

b. Penjelasan tentang berbagai Program CSR yang telah dilaksanakan oleh perusahaan beberapa tahun ini:

Secara umum, kegiatan CSR dilaksanakan berdasarkan berbagai proposal yang masuk. Pendanaan CSR adalah sekitar 5% dari laba. Program CSR tahunan, yang tertuang dalam SK Direksi untuk 5 bidang sebagai berikut: Penghijauan, dukungan pada pondok pesantren, sunatan massal, bantuan untuk anak pegawai dan bantuan untuk masjid.

c. Program apa yang berkelanjutan

Program yang berkelanjutan Penghijauan, dukungan pada pondok pesantren, sunatan massal, bantuan untuk anak pegawai dan bantuan untuk masjid. Hal ini karena dituangkan dalam SK sehingga berkelanjutan. Artinya memiliki kekuatan hukum untuk dilaksanakan.

d. Kegiatan-kegiatan yang berhasil

Kegiatan-kegiatan yang dianggap berhasil penghijauan, dukungan pada pondok pesantren, sunatan massal, bantuan untuk anak pegawai dan bantuan untuk masjid. Indikator keberhasilan terlihat dari antusiasme masyarakat.

e. Keberlanjutan kegiatan

Kegiatan-kegiatan yang berhasil tersebut berlanjut karena didukung dengan SK.

f. Program apa yang tidak berhasil? Kenapa?

Tidak ada program CSR yang dianggap tidak berhasil. Semua berhasil.

g. Adakah program khusus selama pandemi Covid-19.

Kegiatan-kegiatan CSR khusus selama pandemi Covid-19 adalah penyemprotan disinfektan dengan dana CSR untuk rumah ibadah dan instansi.

h. Informasi CSR di media atau media sosial

Pembagian sembako rutin dimuat di koran adapun yang di IG, tidak diperbaharui.

i. Adakah informasi tentang penerima

Informasi tentang penerima dimuat dalam lampiran yang menyertai laporan penelitian ini.

j. Pengaruh Program CSR PDAM terhadap kinerja PDAM? (kinerja keuangan, produktivitas karyawan).

Nara sumber kesulitan mengaitkan kegiatan CSR dengan maupun produktifitas. Selain, krn tidak bisa mengukur tingkat keberhasilan atau keterkaitan antara CSR dengan kinerja. CSR dianggap meningkatkan prestasi dan meningkatkan loyalitas.



Gambar 2. *Focus Group Discussion* dengan Pimpinan dan Manajemen PDAM Intan Banjar

4.2.1. FGD dan Wawancara dengan Penerima CSR PDAM Intan Banjar

Pendapat dari beberapa ketua kelompok penerima CSR PDAM Intan Banjar adalah sebagai berikut.

Hendaknya bisa berdiskusi dan bersinergi dengan berbagai elemen dan organisasi untuk penentuan dan pengelolaan CSR agar lebih tepat sasaran dan lebih terjun lagi ke masyarakat.

Tingkatkan lagi dan gunakan untuk kemaslahatan umat/masyarakat melalui program yang benar-benar berpihak pada masyarakat dan transparan dalam penggunaannya.

Program CSR akan lebih baik jika dilakukan secara berkelanjutan. Sehingga program-program yang dilayangkan terutama kepada masyarakat bisa memberikan banyak efek untuk kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Misalnya program pemasangan sambungan baru untuk MBR. PDAM Intan Banjar harus memantau kondisi terbaru pelanggan yang sudah mendapatkan program. *Goalnya*, masyarakat yang tadinya tergolong MBR, diharapkan dengan adanya sejumlah program dari PDAM, masyarakat tadi bisa lepas dari kategori miskin atau MBR.

Ada target-target program CSR sehingga program ini benar-benar tepat sasaran. Walaupun program MBR ini adalah program kerjasama Pemda dengan PDAM, tentunya tidak menutup program CSR PDAM lainnya bisa masuk. Seperti program pemberdayaan masyarakat, wirausaha dan lainnya. Mengingat, PDAM Intan Banjar punya jaringan bagus terhadap perbankan.

Contoh lainnya, bantuan untuk destinasi wisata Banjarbaru. PDAM Intan Banjar sebaiknya punya kampung binaan, sehingga terukur jelas program CSR yang sudah dilayangkan. Masih banyak kampung-kampung tematik di Banjarbaru yang bisa masuk menggunakan program CSR. Sebut saja Kampung Iwak Mentaos. Kampung isi berdekatan dengan IPA II Pinus PDAM Intan Banjar. Kampung ini bisa menjadi kampung binaan PDAM Intan Banjar, sehingga program bisa terus berlanjut.

PDAM Intan Banjar harus aktif turun ke masyarakat, dan lebih akrab lagi dengan masyarakat. Seperti misalnya bekerjasama dengan Forum RT/RW, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat, Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) dan lainnya. Dibukanya jalur komunikasi yang apik akan memudahkan PDAM Intan Banjar untuk menjalankan bisnisnya. Tentunya ini juga berkaitan dengan program CSR-nya, sehingga program-program CSR yang diberikan bisa tepat sasaran.

5. Pembahasan

5.1. Analisis Program CSR PDAM

Total informan penelitian dari pihak masyarakat berjumlah 15 orang ketua kelompok penerima manfaat program CSR. Baik PDAM Bandarmasih mau pun PDAM Intan Banjar, keduanya sama-sama tidak memiliki visi misi terkait CSR. Kegiatan CSR belum dianggap sebagai hal vital operasional perusahaan.

Kedua PDAM telah mengimplementasikan program CSR, namun tingkat independensi pelaksanaannya berbeda. Sebagian program CSR PDAM Bandarmasih masih mengikuti arahan atau menyesuaikan dengan program Walikota, sedangkan di PDAM Intan Banjar diarahkan SK Direksi. Program CSR kedua PDAM relatif sukses dan berlanjut dalam artian dilaksanakan secara rutin per tahun. Laporan kegiatan program CSR perusahaan biasanya diunggah di media sosial perusahaan, namun diakui oleh pihak manajemen PDAM Bandarmasih dan PDAM Intan Banjar pembaruan informasi kegiatan CSR di website perusahaan belum dilakukan secara optimal.

Bagian penting yang lain adalah pertanyaan tentang pengaruh CSR pada kinerja. Kedua PDAM, sama-sama tidak dapat menjelaskan atau mengukur pengaruh CSR pada kinerja. Keduanya menyampaikan bahwa CSR dapat meningkatkan citra perusahaan, mengurangi keluhan masyarakat terdampak efek buruk operasional perusahaan dan CSR akan mengikat PDAM dengan masyarakat sekitar secara emosional.

Hal yang berbeda penerapan CSR di kedua perusahaan adalah adanya keterlibatan LSM untuk pelaksanaan CSR di PDAM Bandarmasih. Tugas utama LSM adalah berperan aktif menyerap dan membantu menangani keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan dapat secara cepat diatasi dengan bantuan LSM berikut para relawan yang membantu disana. LSM dilibatkan karena karyawan PDAM Bandarmasih hanya berkisar 400 orang sedangkan jumlah pelanggan yang dilayani adalah sekitar 180.000 orang.

Kegiatan-kegiatan CSR yang pernah dibantu LSM tersebut pernah ada program *Go Green* yang dilaksanakan terakhir pada tahun 2017. Selain itu CSR PDAM Bandarmasih bersama mitra LSM juga menyelenggarakan Sekolah Adiwiyata. Keingatannya memberikan sosialisasi pada anak-anak sekolah tentang cara mengelola air.

Sembako murah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) adalah program CSR PDAM Bandarmasih yang bersifat berkelanjutan. CSR PDAM Bandarmasih fokus pada pembagian sembako murah pada wilayah-wilayah tertentu yang dipilih. Hal ini telah rutin dilaksanakan selama belasan tahun. Program CSR PDAM Bandarmasih akhir-akhir ini fokus besar-besaran memberi sembako. Sembako tersebut seharga Rp 100.000,00 yang bisa ditebus dengan harga yang lebih murah. Adapun isinya seperti gula pasir, minyak goreng, sirup dan sebagainya. Pendapat dari salah satu penerima, isinya tidak semua sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan informasi dari kegiatan FGD di kedua perusahaan tersebut, semua kegiatan sudah dianggap berjalan dengan baik. Indikator baik atau tidaknya tidak diketahui dengan pasti. Hal ini memang dikarenakan tidak adanya tolok ukur/ukuran keberhasilan yang pasti dari suatu kegiatan. Hal ini tentu saja menyulitkan evaluasi kegiatan. Kegiatan akan berlangsung sama saja dari waktu ke waktu. Di sisi lain tuntutan masyarakat semakin tinggi dari waktu ke waktu.

Tabel 4 memuat hasil koding untuk PDAM Bandarmasih. Perancangan program CSR belum menjadi bagian dari strategi perusahaan. Proses penetapan program CSR belum melalui *feedbacks* dari *stakeholders* yang terdiri dari masyarakat dan pemerintah daerah. Implementasi program CSR dikategorikan baik karena telah memasukkan program nasional yaitu GN-OTA dan Baznas. Selain itu, persepsi masyarakat penerima manfaat program CSR cukup positif sehingga dianggap telah memenuhi kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. PDAM Bandarmasih juga cukup tanggap terhadap situasi bencana, dalam hal ini adalah pandemi Covid-19. PDAM Bandarmasih melakukan kegiatan yang bertujuan untuk mengurangi beban masyarakat akibat pandemi, sehingga perusahaan dianggap cukup peduli terhadap kebutuhan masyarakat di saat darurat.

Tabel 6 Analisis kategori, sub-kategori, dan unit penelitian PDAM Bandarmasih

Analisis kategori	Analisis sub-kategori	Coding
1. Strategi perusahaan	01. Perancangan program CSR berdasarkan visi perusahaan	0
		0
	02. Program CSR tercantum dalam misi perusahaan	0

	03. Program CSR tercantum dalam kebijakan tanggungjawab sosial perusahaan	
2. Proses	04. Survei kebutuhan masyarakat penerima manfaat 05. Penetapan program CSR melalui proses mufakat pihak manajemen dengan pemerintah daerah berdasarkan poin 04	0 0
3. Implementasi CSR	06. Pelaksanaan program nasional 07. Pelaksanaan program lokal berdasarkan karakteristik dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat 08. Pelaksanaan program lokal berdasarkan kebutuhan masyarakat di masa pandemi Covid-19	1 1 1
4. Evaluasi CSR	09. Melakukan survei kepuasan masyarakat 10. Melakukan survei persepsi citra perusahaan 11. Melakukan evaluasi kinerja keuangan	0 0 0

Tabel 5 memuat hasil koding untuk PDAM Intan Banjar. Kurang lebih sama dengan PDAM Bandarmasih, perancangan program CSR PDAM Intan Banjar belum menjadi bagian dari strategi perusahaan. Proses penetapan program CSR belum melalui *feedbacks* dari *stakeholders* yang terdiri dari masyarakat dan pemerintah daerah. Program CSR PDAM Intan Banjar belum mencerminkan dukungan terhadap program nasional. Di sisi lain, persepsi masyarakat penerima manfaat program CSR cukup positif sehingga dianggap telah memenuhi kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. PDAM Intan Banjar juga cukup tanggap terhadap situasi pandemi Covid-19. PDAM Intan Banjar juga melakukan kegiatan yang bertujuan untuk mengurangi beban masyarakat akibat pandemi, sehingga perusahaan dianggap cukup peduli terhadap kebutuhan masyarakat di saat darurat.

Tabel 7 Analisis kategori, sub-kategori, dan unit penelitian PDAM Intan Banjar

Analisis kategori	Analisis sub-kategori	Coding
1. Strategi perusahaan	01. Perancangan program CSR berdasarkan visi perusahaan	0
	02. Program CSR tercantum dalam misi perusahaan	0
	03. Program CSR tercantum dalam kebijakan tanggungjawab sosial perusahaan	0
2. Proses	04. Survei kebutuhan masyarakat penerima manfaat	0
	05. Penetapan program CSR melalui proses mufakat pihak manajemen dengan pemerintah daerah berdasarkan poin 04	0
3. Implementasi CSR	06. Pelaksanaan program nasional	0
	07. Pelaksanaan program lokal berdasarkan karakteristik dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat	1
	08. Pelaksanaan program lokal berdasarkan kebutuhan masyarakat di masa pandemi Covid-19	1
4. Evaluasi CSR	09. Melakukan survei kepuasan masyarakat	0
	10. Melakukan survei persepsi citra perusahaan	0
	11. Melakukan evaluasi kinerja keuangan	0

5.2. Efektivitas Program CSR PDAM dan Lingkungan Masyarakat Lahan Basah Kalsel

Efektivitas secara umum dapat dikatakan sebagai keberhasilan yang ditinjau dari tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Sebuah hasil yang semakin mendekati sasaran, dapat dikatakan bahwa efektivitasnya juga semakin tinggi. Perusahaan yang ingin memiliki program CSR yang efektif, tentu saja harus memulai dengan menetapkan tujuan. Tujuan akan tertuang dalam Rencana Strategis perusahaan terkait CSR dalam hubungannya dengan visi-misi perusahaan.

Tujuan akan dibandingkan dengan pencapaian program atau kegiatan yang

dilaksanakan. Perusahaan yang melakukan CSR idealnya membuat program CSR/kegiatan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Program yang asal ada dan asal jadi seperti masa lalu hendaknya tidak dilakukan lagi.

Penting kiranya untuk memahami karakteristik PDAM sebagai perusahaan layanan publik milik Pemerintah Daerah (Pemda) Kota dan Kabupaten. Karakteristik perusahaan layanan publik cukup unik karena perusahaan diregulasi oleh Pemda dan berdampak terhadap metodologi pengukuran dalam hal strategi CSR²³. Ekspektasi Pemda (Kepala Daerah Walikota dan Bupati) merupakan satu faktor yang mempengaruhi perusahaan layanan publik dalam melakukan program CSR. Sehingga program CSR PDAM juga menjadi perhatian dan kepentingan kepala daerah di wilayahnya.

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM adalah unit usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang berfungsi sebagai alat Pemda untuk melayani masyarakat di dalam wilayah pemerintahannya. Dalam sistem perekonomian daerah, PDAM sebagai BUMD diharapkan menjadi penyeimbang kekuatan pasar dan meningkatkan pendapatan daerah melalui penyeteroran deviden kepada Pemda.

Undang-undang Republik Indonesia yang mengatur BUMD sebagai perusahaan milik daerah pada awalnya adalah Undang-Undang No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (UU 5/1962)²⁴. Pasal 2 UU 5/1962 menyatakan ‘Perusahaan Daerah ialah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang’²⁵.

UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah merubah nama ‘Perusahaan Daerah’ menjadi BUMD, karena Pasal 1 angka 40 UU 23/2014 mendefinisikan BUMD sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah²⁶. Pengaturan yang berhubungan langsung dengan BUMD adalah UU 23/2014 dan Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah²⁷.

Hubungan perusahaan layanan publik dengan konsumennya juga memiliki karakteristik unik. Konsumen tidak memiliki pilihan terhadap layanan PDAM mana yang dipilih, karena PDAM adalah perusahaan layanan kebutuhan air bersih yang bersifat tunggal

di tiap wilayah. Dalam hal ini pelanggan PDAM dikategorikan sebagai ‘*captive audience*’²³. Hasil penelitian di negara barat menunjukkan bahwa pelanggan pada perusahaan layanan publik lebih mengapresiasi program pengurangan jumlah tagihan yang dianggap memberi manfaat secara langsung kepada mereka daripada kegiatan CSR lainnya²³. PDAM Bandarmasih dan PDAM Intan Banjar telah menerapkan program pengurangan tagihan air yang diproyeksikan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), khususnya pada masa pandemi Covid-19.

Sama dengan perusahaan layanan publik di negara barat, PDAM cenderung mengarahkan pendanaan sosialnya untuk organisasi dan program lokal daripada mendukung program nasional. Pada subyek penelitian ini, PDAM Bandarmasih memiliki kegiatan CSR berkaitan dengan program nasional GN-OTA dan Baznas, sementara PDAM Intan Banjar memilih tidak mengikuti program nasional yang tersedia.

Banyak perusahaan tidak dengan bersungguh-sungguh mensurvei daerah yang membutuhkan bantuan. Beberapa perusahaan bahkan tidak memiliki arah program CSR yang jelas, mereka hanya menunggu proposal permohonan bantuan masyarakat sekitar⁷. Selain itu, dalam kasus PDAM Bandarmasih, program CSR-nya selama bertahun-tahun diarahkan oleh walikota. PDAM Intan Banjar agak berbeda. Program CSR PDAM Intan Banjar berdasarkan SK direksi, namun tetap tidak berdasarkan survei akan kebutuhan penerima CSR.

Model pengukuran efektivitas pelaksanaan program CSR harus menyertakan indikator yang terkait dengan keterlibatan para *stakeholders* antara lain pemerintah dan masyarakat dalam menentukan dan melaksanakan CSR. Sebagai contoh seperti yang diusulkan oleh salah satu informan penelitian, bahwa PDAM sebaiknya juga bekerjasama dan berkomunikasi dengan Forum RT/RW, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat maupun Pemadam kebakaran (Damkar).

Komunikasi yang baik akan membuka ide-ide baru dalam program CSR yang akan dilaksanakan. Berbagai potensi keunggulan baik di wilayah kerja PDAM Bandarmasih maupun Intan Banjar bisa tereksplorasi dengan lebih baik. Misalnya, komunikasi yang intensif antara PDAM dengan masyarakat sekitar pasar terapung berpotensi menimbulkan gagasan baru untuk lebih mengembangkan kawasan wisata tersebut. Moto ‘Banyu Kada Bewayahan’ yang maknanya air yang tak pernah berkesudahan (melimpah) dapat diarahkan untuk mendukung gerakan kebersihan sungai. Sosialisasi keindahan dan kebersihan sungai kepada warga

masyarakat perlu dilakukan karena masih banyak penduduk bantaran sungai yang membuang sampah ke sungai²⁸. Program CSR juga dapat bekerjasama dengan RT/RW untuk pengelolaan sampah rumah tangga agar tidak dibuang ke sungai, terutama sampah non-organik. Optimalisasi wisata pasar terapung dan lain-lain yang berhubungan dengan air sebagai *core business competence* PDAM juga menjadi potensi program CSR di lahan basah Kalimantan Selatan.

Salah satu usulan dari warga masyarakat untuk program CSR PDAM Intan Banjar adalah untuk bisa membantu mengembangkan kawasan wisata kuliner di kota Banjarbaru seperti Kampung Iwak (Ikan) Mentaos. Lokasi Kampung Iwak Mentaos berdekatan dengan Instalasi Pengolahan Air (IPA) Pinus PDAM Intan Banjar. Kampung ini dapat menjadi kampung binaan PDAM Intan Banjar, sehingga ada keberlanjutan program untuk bidang UKM.

Misi PDAM Intan Banjar secara implisit menyatakan pentingnya teknologi informasi. Program CSR unggulan PDAM Intan Banjar dapat berkaitan dengan ‘Gerakan Menuju 100 Smart City’. Gerakan ini merupakan program nasional diprakarsai oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kemendagri, Kemen PUPR, Bappenas, dan kantor staf kepresidenan dengan tujuan Pemda dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui proses seleksi secara nasional terpilih 50 kabupaten/kota, termasuk di dalamnya kota Banjarbaru dalam perencanaan *smart city* yang berbasis teknologi.

Wisata budaya dan religi merupakan potensi untuk kabupaten Banjar yang sangat kental kebudayaan Islam. Kota Martapura merupakan Ibu Kota Kabupaten Banjar disebut Kota Serambi Mekkah karena suasana islami sangat terasa di Kabupaten Banjar khususnya di Kota Martapura²⁹. Kota Martapura juga terkenal dengan intan dan berlian. CSR PDAM Intan Banjar dapat mendukung pengembangan sarana fasilitas umum, pasar tradisional, pasar batu permata, dan perlindungan bangunan bersejarah (*heritage buildings*) sebagai destinasi wisata nasional mau pun internasional.

Kekayaan alam lahan basah Kalimantan Selatan perlu mendapat perhatian dan dapat menjadi program unggulan CSR PDAM. Tanaman sayuran rawa perlu dipromosikan dan kearifan lokal perlu disosialisasikan (Gambar 1). Contohnya sayuran khas lahan basah yang

semakin dilupakan masyarakat perkotaan moderen dan kurang mendapat perhatian adalah genjer, kangkung air, keladi, sulur keladi, supan-supan³⁰. Program CSR dapat mendukung untuk riset pengolahan bahan makanan dari sayuran lokal, pembinaan dan pelatihan umkm untuk menjadi makanan oleh-oleh khas Kalsel.



Gambar 1 Sayuran rawa khas lahan basah Kalimantan Selatan

Hasil penelitian ini mengajukan model pengukuran dengan mempertimbangkan:

- Pengetahuan karakteristik bentuk usaha/organisasi dan kompetensi inti dari bisnisnya
- Pengetahuan tentang karakteristik masyarakat dimana perusahaan tersebut beroperasi
- Perancangan program CSR berdasarkan keterkaitan visi-misi perusahaan/organisasi dengan program nasional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal dan/atau dengan kebutuhan masyarakat didasarkan survei pendahuluan

- Proses mufakat pihak manajemen dan *shareholders* yang dalam hal ini adalah pemerintah untuk penerapan program CSR berdasarkan karakteristik dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat.
- Evaluasi program CSR antara lain melalui survei kepuasan masyarakat, persepsi citra perusahaan, dan kinerja keuangan.

Tabel 6 dan Tabel 7 memuat contoh perumusan program CSR unggulan masing-masing PDAM dengan mempertimbangkan factor-faktor yang telah disebutkan tersebut di atas. Efektivitas program CSR unggulan kemudian diukur melalui survei kepuasan masyarakat (jangka pendek), persepsi citra perusahaan (jangka menengah), dan kinerja keuangan (jangka panjang).

Tabel 8 Contoh perumusan program CSR unggulan PDAM Bandarmasih

Visi Misi Motto	Kegiatan CSR yang telah diimplementasikan	Usulan Masyarakat	Potensi Program CSR Unggulan
Visi: Unggul dalam Pelayanan dan Pengelolaan Air Skala Nasional Berdaya Saing Global. Misi: 1. Mengembangkan Karyawan Profesional Berakhlak Mulia 2. Menjaga ketersediaan Sumber Daya Air Baku yang Berkelanjutan 3. Memproduksi dan Mendistribusikan	Bantuan rutin/berkelanjutan (<i>sustainable</i>): - pembagian sembako - sunatan masal - insentif untuk anak pegawai <i>outsourcing</i> - program walikota Banjarmasin yaitu Taman Kota dan Sembako/Pasar Murah. Bantuan situasional pandemi Covid-19: - pengurangan tagihan air untuk Masyarakat	- Lebih fokus kepada program peduli lingkungan - Pelatihan dan pembinaan UMKM	Gerakan kebersihan sungai, sosialisasi keindahan dan kebersihan sungai kepada warga masyarakat, optimalisasi wisata pasar terapung dan lain-lain yang berhubungan dengan air sebagai <i>core business competence</i>

<p>Air Minum secara Konsisten</p> <p>4. Menerapkan Pelayanan Prima</p> <p>5. Mengembangkan Diversifikasi Usaha.</p> <p>Moto: Banyu Kada Bewayahan</p>	<p>Berpenghasilan Rendah (MBR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - pembagian masker gratis <p>Dukungan program nasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerakan Nasional Orang Tua Asuh (GN-OTA) - Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) <p>Bantuan lainnya (sporadis):</p> <ul style="list-style-type: none"> - instalasi air siap minum di beberapa sekolah - pemasangan instalasi air untuk MBR - menyumbang masjid dekat instalasi PDAM - Go-green school - perangkat laptop dan printer untuk pengelola bank sampah - hewan qurban Idul Adha - untuk korban kebakaran -- peringatan kemerdekaan RI 17 Agustus untuk komunitas 		<p>PDAM Bandarmasih, berhubungan dengan kepedulian lingkungan, dan sesuai dengan karakteristik kota Banjarmasin dengan julukan ‘kota seribu sungai’.</p> <p>Progam pelatihan dan pembinaan UMKM, terutama yang mendukung potensi pemberdayaan sumber daya alam dan keahlian sumber daya manusia lahan basah.</p> <p>Contoh; pembinaan kerajinan tangan (<i>handicraft</i>) anyaman, makanan, wisata, dll berkaitan kunjungan wisata</p>
---	---	--	---

	masyarakat berdasarkan proposal - dll proposal dari warga yang akan diseleksi.		kota Banjarmasin untuk menambah PAD.
--	---	--	--------------------------------------

Tabel 9 Contoh perumusan program CSR unggulan PDAM Intan Banjar

Visi Misi	Kegiatan CSR yang telah diimplementasikan	Usulan Masyarakat	Potensi Program CSR Unggulan
<p>Visi: Terwujudnya perusahaan daerah air minum Intan Banjar terbaik di kelasnya.</p> <p>Misi:</p> <p>1. Melaksanakan pengolahan dan pendistribusian air minum secara berkelanjutan berbasis teknologi dan informasi.</p> <p>2. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang profesional dan pengelolaan keuangan secara transparan.</p>	<p>Bantuan rutin/berkelanjutan (sustainable):</p> <p>Lima bidang sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - penghijauan - dukungan pada pondok pesantren - sunatan masal - bantuan untuk anak pegawai - bantuan untuk masjid. <p>Bantuan situasional pandemi Covid-19:</p> <p>penyemprotan desinfektan dengan dana CSR untuk rumah ibadah dan instansi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiskusi dan bersinergi dengan berbagai elemen dan organisasi untuk penentuan dan pengelolaan CSR agar lebih tepat sasaran dan lebih terjun lagi ke masyarakat. - Berpihak pada masyarakat dan transparan dalam penggunaan (dana CSR). - Program pemberdayaan masyarakat, wirausaha. 	<p>Dukungan untuk kota Banjarbaru sebagai Smart city berdasarkan minat yang tercermin dalam misi PDAM Intan Banjar dalam aplikasi teknologi informasi.</p> <p>Gerakan kebersihan sungai, sosialisasi keindahan dan kebersihan sungai kepada warga</p>

<p>3. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian untuk mencapai efisien dan efektif.</p>	<p>Bantuan lainnya (sporadis):</p> <ul style="list-style-type: none"> - pembagian sembako - dll proposal dari warga yang akan diseleksi. 	<p>-Membina kampung/desa wisata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerjasama dengan Forum RT/RW, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat, Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) dan lainnya. 	<p>masyarakat, optimalisasi wisata pasar terapung dan lain-lain yang berhubungan dengan air sebagai <i>core business competence</i> PDAM Intan Banjar.</p> <p>Progam pelatihan dan pembinaan UMKM, terutama yang mendukung potensi pemberdayaan sumber daya alam dan keahlian sumber daya manusia lahan basah.</p> <p>Contoh; pembinaan kerajinan tangan (<i>handicraft</i>) anyaman, makanan,</p>
--	---	---	--

			<p>wisata, dll berkaitan kunjungan wisata.</p> <p>Dukungan fasilitas umum wisata budaya dan religi agar layak dipromosikan untuk menambah PAD.</p>
--	--	--	--

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

Implementasi program CSR PDAM Bandarmasih saat ini berdasarkan arahan Walikota sebagai pemilik saham PDAM. Sedangkan implementasi CSR PDAM Intan Banjar berdasarkan acuan Surat Keputusan Direktur PDAM yang dihasilkan dari rapat dewan direksi. Program CSR di kedua subyek penelitian sudah terlaksana cukup baik namun dikategorikan belum efektif berdasarkan belum terpenuhinya indikator model pengukuran efektivitas CSR berikut:

- Perancangan program CSR belum berdasarkan visi-misi perusahaan.
- Perancangan program CSR belum berdasarkan karakteristik masyarakat dimana perusahaan tersebut beroperasi
- Perancangan program CSR belum berdasarkan keterkaitan visi-misi perusahaan dengan program nasional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal didasarkan survei pendahuluan
- Penetapan program CSR belum melalui proses mufakat pihak manajemen dan *shareholders* yang dalam hal ini adalah pemerintah daerah berdasarkan karakteristik dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat.
- Evaluasi program CSR antara lain melalui survei kepuasan masyarakat, persepsi citra perusahaan, dan kinerja keuangan belum dilaksanakan.

Program CSR PDAM masih bersifat sporadis, tidak strategis untuk meningkatkan citra perusahaan, belum ada visi-misi serta kebijakan tanggung jawab sosial yang dirumuskan secara jelas. Pihak perusahaan sebaiknya melaksanakan CSR berdasarkan visi-misi perusahaan. Berdasarkan visi-misi tersebut diturunkan menjadi tujuan pencapaian program CSR. Tujuan tersebut selanjutnya akan digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan implementasi program CSR. Oleh karena itu pihak manajemen hendaknya di masa yang akan datang menetapkan program CSR secara sistematis, terarah, serta terukur sesuai kebutuhan masyarakat, serta untuk kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian citra PDAM Bandarmasih dan PDAM Intan Banjar akan semakin baik dan sukses.

Dari perspektif strategi, cukup menantang jalan yang ditempuh oleh PDAM dalam hal memfokuskan programnya untuk isu sosial yang penting dan memiliki program CSR yang bersifat khusus atau unik. Hal ini karena masyarakat yang menjadi pelanggannya sangat luas.

Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan banyak orang, tidak heran PDAM cenderung melakukan kegiatan yang bersifat sporadis sekedar memenuhi proposal permintaan dana dari masyarakat.

Walau pun demikian, PDAM hendaknya tetap berbenah diri untuk pengembangan citra perusahaan menjadi lebih baik. PDAM dapat bekerjasama dengan organisasi yang bersifat nasional bahkan internasional yang berkesesuaian dengan *core business competence*-nya agar kegiatan yang dilakukan lebih terarah dan berkelanjutan (*sustainable*). Tidak menutup kemungkinan tiap PDAM memiliki ‘*signature*’ CSR program atau program unggulan CSR yang berkesesuaian dengan visi misi perusahaan dan kebutuhan masyarakat lahan basah Kalimantan Selatan.

Penelitian ini tidak luput dari beberapa keterbatasan. Pertama, data observasi lapangan tidak bisa maksimal dilaksanakan disebabkan pandemi Covid-19 yang tidak memungkinkan peneliti untuk meninjau satu per satu lokasi wilayah penerima manfaat program CSR. Kedua, *content analysis* website perusahaan belum dilakukan. Data sekunder hanya berasal dari dokumen perusahaan. Penelitian selanjutnya hendaknya dapat melengkapi kesempurnaan pengambilan data dengan melakukan *content analysis* media komunikasi perusahaan. Ketiga, penelitian ini belum menelaah evaluasi program CSR perusahaan layanan publik yang terbagi menjadi tiga jangka waktu pengukuran. Hendaknya penelitian yang akan datang dapat memfokuskan pada analisis survei kepuasan masyarakat (jangka pendek), persepsi citra perusahaan (jangka menengah), dan kinerja keuangan (jangka panjang).

DAFTAR PUSTAKA

1. Drumwright ME. Socially Responsible Organizational Buying: Environmental Concern as a Noneconomic Buying Criterion. J Mark [Internet]. 1994;58(3):1–19. Available from: <http://www.jstor.org/stable/1252307>
2. Varadarajan PR, Menon A. Cause-Related Marketing: A Coalignment of Marketing Strategy and Corporate Philanthropy. J Mark [Internet]. 1988;52(3):58–74. Available from: <http://www.jstor.org/stable/1251450>
3. Sen S, Bhattacharya CB. Does Doing Good Always Lead to Doing Better? Consumer Reactions to Corporate Social Responsibility. J Mark Res [Internet]. 2001;38(2):225–43. Available from: <http://www.jstor.org/stable/1558626>
4. Korchagina E. The Assessment Of Corporate Social Performance Effectiveness : Russian Case. 2012.

5. Faidah AN, Said LR. Pemanfaatan Kekayaan Alam Lahan Basah Untuk Peningkatan Pendapatan Keluarga (Studi Pada Masyarakat Tepian Sungai Alalak Kalimantan Selatan). In Banjarmasin: Dewan Nasional Indonesia untuk Kesejahteraan Sosial; 2017.
6. Maignan I, Ferrell O. Antecedents and Benefits of Corporate Citizenship: An Investigation of French Businesses. *J Bus Res* [Internet]. 2001 Jan 1 [cited 2019 Nov 12];51(1):37–51. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296399000429?via%3Dihub>
7. Asmu'i H, Damayanti VP. Kemiskinan Masyarakat Petani di Kecamatan Gambut dan Corporate Social Responsibility dalam Implementasinya. In: Potensi, Peluang, dan Tantangan Pengelolaan Lingkungan Lahan Basah Secara Berkelanjutan. Banjarmasin; 2015.
8. Swandari F, Firdaus MR. Penggunaan Explanatory Factor Analysis Untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat Terkait Penerapan Program CSR. In: Universitas Gadjah Mada Doctoral Colloquium. 2013.
9. Kusumadilaga R. Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia) [Internet]. Universitas Diponegoro; 2010. Available from: <http://eprints.undip.ac.id/22572/>
10. Susiloadi P. Implementasi Corporate Social Responsibility untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. Universitas Sebelas Maret; 2008.
11. Bondy K, Moon J, Matten D. An Institution of Corporate Social Responsibility (CSR) in Multi-National Corporations (MNCs): Form and Implications. *J Bus Ethics*. 2012;111(2):281–99.
12. Cochran P, Wood RA. Corporate Social Responsibility and Performance. *Acad Manag J*. 1984;27(1):42–56.
13. Harjoto MA, Jo H. Corporate Governance and CSR Nexus. *J Bus Ethics*. 2011;100(1):45–67.
14. McWilliams A, Siegel D. Corporate social responsibility and financial performance: correlation or misspecification? *Strateg Manag J* [Internet]. 2000 May 1;21(5):603–9. Available from: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(200005\)21:5%3C603::AID-SMJ101%3E3.0.CO](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(200005)21:5%3C603::AID-SMJ101%3E3.0.CO)
15. Kotler P, Lee N. Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause [Internet]. Wiley; 2005. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=2DgIQE0s95EC>
16. Zeithaml VA, Parasuraman A, Malhotra A, Institute MS. A conceptual framework for understanding e-service quality: implications for future research and managerial practice [Internet]. Marketing Science Institute; 2000. (Report (Marketing Science Institute)). Available from: <https://books.google.co.id/books?id=ItcdAQAAMAAJ>
17. Olsen MD, Teare R, Gummesson E. Service Quality in Hospitality Organizations. London: Cassell; 1996.
18. Asy'ari H. Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai Modal Social

- pada PT Newmont. Universitas Diponegoro; 2009.
19. Said LR. Eliciting Salient Factors in Online Shopping Behavior Research. 2019;3(2):8–13.
 20. Fitria S, Hartanti D. Islam dan tanggung Jawab Sosial: Studi Perbandingan Pengungkapan Berdasarkan Global Reporting Initiative Indeks dan Islamic Sosial Reporting Indeks: Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan. Purwokerto. In: Simposium Nasional Akuntansi XIII. 2010. p. 1–46.
 21. Carvalho F, Santos G, Gonçalves J. The Disclosure of Information on Sustainable Development on the Corporate Website of the Certified Portuguese Organizations. *Int J Qual Res.* 2018;12(1):253–76.
 22. Haniffa RM, Cooke TE. The Impact of Culture and Governance on Corporate Social Reporting. *J Account Public Policy* [Internet]. 2005 Sep;24(5):391–430. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0278425405000347>
 23. Cunningham C. Measuring The Impact of Corporate Social Investments [Internet]. 2014. Available from: www.conferenceboard.org
 24. Muslikah FE. Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kota Depok Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Depok. Depok: Universitas Indonesia; 2015.
 25. UU No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.
 26. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
 27. Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.
 28. Putra TP, Adyatma S, Normlenai E. Analisis Perilaku Masyarakat Bantaran Sungai Martapura dalam Aktivitas Membuang Sampah Rumah Tangga di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat. *JPG (Jurnal Pendidik Geogr.* 2017;3(6).
 29. <https://banjarkab.go.id/profil-daerah/#1498400214282-72c7a4b2-044c>.
 30. Susanti H. Studi Etnobotani Sayuran Lokal Khas Rawa di Pasar Martapura Kalimantan Selatan. *Ziraa'ah Maj Ilm Pertan.* 2015;40(2):140–4.

Lampiran

Lampiran 1. Sertifikat Mengikuti SemNas Lahan Basah 23-24 November 2020



Lampiran 2. Flyer 6th ASIA International Conference



6th ASIA INTERNATIONAL CONFERENCE Online

18-20 December 2020, Malaysia

Management | Economics | Operations | Education

Publication Options

- Sustainability (SSCI, SCI, JCR Impact factor 2.567)
- Intelligent Automation & Soft Computing (SSCI, SCI, JCR Impact factor 1.276)
- International Journal of Energy Economics and Policy (SCOPUS Q2)
- International Journal of Interactive Mobile Technologies (SCOPUS)
- Universal Journal of Educational Research (SCOPUS)
- Estudios de Economía Aplicada / Studies of Applied Economics (SCOPUS / ESCI)
- International Journal of Learning, Teaching and Educational Research (SCOPUS)
- Foresight (SCOPUS Rank Q2 / ESCI)
- Journal of Asian Finance, Economics and Business (SCOPUS / ESCI)

Early bird Registration is open till 31 October 2020

Pre-conference workshops by renown Professors

Lampiran 3. Letter of Acceptance of Abstract



6th ASIA International Conference (AIC2020)

Acceptance of Abstract

Ref:AIC-2020-AMOS-245

Dear LAILA SAID,

I am pleased to inform you that your abstract entitled **CSR Programs of Municipal Water Utility Companies for Wetland Communities of South Kalimantan** has been accepted for in **6th ASIA International Conference (AIC2020)** after peer review by the editorial board (AIC2020). Please note that the conference will be held on 18-20 December 2020 at Online Video Conferencing. You are hereby requested to upload full paper along with payment proof at <https://portal.connectingasia.org/> within 14 days. Participants who can't ensure their presences at conference venue are allowed to present virtually through **video conferencing using Skype**. This paper will be published in an SCOPUS / ISI Indexed journal as mentioned in the conference website (see link for detail).

For future correspondence, use this **AIC-2020-AMOS-245** as reference. If you have any queries, feel free to contact any of the undersigned accordingly.

Dr. Muhammad Imran Qureshi

Conference Chair

6th ASIA International Conference (AIC 2020)

Email: info@connectingasia.org

Website: <http://www.connectingasia.org>

Office 303, Industry Centre Building, UTM Technovation Park, Skudai, 81300, Johor Bahru, Johor, Malaysia.

Lampiran 4. CV Peneliti dan Anggota Peneliti

CV KETUA PENELITI

A. Identitas Diri

Nama : LAILA REFIANA SAID
NIP/NIK : 197009132005012003
NIDN : 0013097007
Tempat dan Tanggal Lahir : BANJARMASIN 13 SEPTEMBER 1970
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Status Perkawinan : MENIKAH
Agama : ISLAM
Golongan/ Pangkat : IIID / PENATA TK. I
Jabatan Akademik : LEKTOR KEPALA
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
Alamat : BRIGJEN. H. HASAN BASRY KAYUTANGI BANJARMASIN
Alamat Rumah : A.YANI KM 5 KOMP. DHARMA 3 BANJARMASIN 70249
Telp./HP/Facs : 08115009644
Alamat e-mail : Lrsaid@ulm.ac.id

RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI			
Tahun Lulus	Program Pendidikan (Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, Doktor)	Perguruan Tinggi	Jurusan/Program Studi
2006	Doktor	University of Western Australia	Economics and Commerce
2000	Magister	Universitas Indonesia	Ekonomi dan Manajemen
1994	Sarjana	Universitas Gadjah Mada	Psikologi Industri

PELATIHAN PROFESIONAL			
Tahun	Jenis Pelatihan (Dalam/Luar Negeri)	Penyelenggara	Jangka Waktu
2020	Online Professional English Network (Luar Negeri)	The U.S. Embassy/The U.S. Department of State	3 bulan
2012	Social Protection Floor Initiative (Luar Negeri)	The United Nations Development Program	1 minggu
2010	Certified People Development Analyst (Dalam Negeri)	Pinastika Adhi Konsultama	1 minggu

PENGALAMAN BELAJAR			
Mata Kuliah	Program Pendidikan	Institusi/Jurusan/Program Studi	Tahun Akademik
Etika bisnis	Non-degree Ethical Social Media	University of Sydney	2020
Metodologi	Non-degree Case Teaching	Sekolah Tinggi PPM	2007

Statistik	Non-degree Applied Structural Equation Modelling	Queensland University	2005
Statistik	Non-degree Structural Equation Modelling	Australian National University	2005

PRODUK BAHAN AJAR			
Mata Kuliah	Program Pendidikan	Jenis Bahan Ajar (Cetak dan Non Cetak)	Sem/Tahun Akademik
Bisnis Internasional	S1	Non Cetak	2/2019-2020
Bahasa Inggris Ekonomi	S1	Non Cetak	1/2018-2019
Etika Bisnis	S1	Non Cetak	2/2017-2018
Manajemen Kinerja	S1	Non Cetak	1/2017-2018

PENGALAMAN PENELITIAN			
Tahun	Judul Penelitian	Ketua/Anggota Tim	Sumber Dana
2020	Model Pengukuran Efektifitas Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Lahan Basah di Kalimantan Selatan	Ketua	PNBP ULM
2017	Manajemen Berbasis Kearifan Lokal dalam Menciptakan Wirausaha (Studi Pemanfaatan Tanaman Lahan Basah bernilai Ekonomis pada Masyarakat Tepian Sungai Alalak Banjarmasin, Kalsel)	Ketua	PNBP ULM
2012	Program Kemitraan PT Adaro Indonesia dan Pos Pemberdayaan Keluarga di Kalimantan Selatan	Ketua	Badan Koordinasi Kegiatan Kesejahteraan Sosial
2007	Prediksi Perilaku dan Ketergantungan Konsumen Bermain <i>Games</i>	Ketua	Hibah Penelitian Fundamental DIKTI

KARYA ILMIAH		
A. Buku/Bab Buku/Jurnal		
Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2020	Manajemen Sumber Daya Manusia: Prinsip Dasar dan Aplikasi	GCAINDO
2020	<u>Improving Customer Loyalty for Automotive Industry of Indonesia through Brand Prominence, Self-Connection and Authenticity: Mediating Role of Online Trust</u>	International Journal of Innovation, Creativity and Change. 11(6)
2020	Evaluating Talent Management Practices	Systematic Reviews in Pharmacy. 11(3)

2020	<u>The Green Supply Chain Management Practices Effect in The Context of Indonesian Community Empowerment and Poverty Reduction</u>	Talent Development and Excellence. 12(1)
2019	<u>Pengaruh Konflik Peran, Stress, Dan Dukungan Sosial Terhadap Komitmen Afektif Organisasi Pegawai Wanita (Studi Pada Pegawai Wanita Bank X Banjarmasin)</u>	Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen. 6(1)
2019	<u>Woman entrepreneurs in rural wetlands: Overcoming resistance to change</u>	Restaurant Business. 118(11)
2019	<u>Eliciting Salient Factors in Online Shopping Behavior Research</u>	Sebelas Maret Business Review. 3(2)
2018	Managing non-governmental organizations to create values in disruption era	Global J. Bus. Soc. Sci. Review. 64)
2017	The Competitiveness Creation Strategy of Islamic Banking	Global J. Bus. Soc. Sci. Review. 5(2)
2017	<u>pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Motivasi Dan Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin)</u>	Jurnal Wawasan Manajemen 5(2)
2016	<u>Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Turnover Intention Pada Pelaut di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin</u>	Jurnal Wawasan Manajemen 4(1)
2016	<u>Pengaruh Partisipasi Karyawan Pada Pelatihan PLN Corporate University Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan</u>	Jurnal Wawasan Manajemen 4(2)
2016	<u>Pengaruh Dimensi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan</u>	Jurnal Wawasan Manajemen 4(3)
2015	<u>Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan</u>	Jurnal Wawasan Manajemen
2013	<u>pengaruh Program Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada Frontliner Bakti BCA KCU Banjarmasin)</u>	Jurnal Wawasan Manajemen 1(3)
2012	<u>Qualitative Analysis about Consumer Complaint Response through Reader's Letter Column in Kompas.com</u>	Procedia - Social and Behavioral Sciences 65
2002	<u>Analisis Behavioral Intention; Kasus Pelaksanaan Hak Cipta Software Komputer</u>	Jurnal Manajemen Indonesia 1(1)
B. Makalah/Poster		
Tahun	Judul	Penyelenggara
2003	Applying the NBD to Predict the Online Game Play of Youth and Young Adults	American Marketing Association, Washington D.C.

KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM			
Tahun	Judul Kegiatan	Penyelenggara	Panitia/Peserta/Pembicara
2020	The Placement Evaluation of Health Workers who Function as	Virtual International Multidisciplinary	Pembicara

	Promotive and Preventive Personnel in the Banjarbaru City Health Center	Conference on Sustainable Practice	
2020	The 1 st International Conference on Management of Technology, Innovation, and Project	ITS Surabaya	Peserta
2020	The 6 th International Seminar on Science and Technology	ITS Surabaya	Peserta
2020	Empowering Women: A Field Experiment on Financial and Education Support for Urban Housewives	5 th International Conference on Management Studies and Social Science	Pembicara
2018	Differences in Employee Perceptions on Downward and Upward Communications	Academy for Global Business Advancement's 15 th World Congress Held at the AACSB Accredited National Institute of Development Administration (NIDA) At: Bangkok, Thailand Volume: 15	Pembicara
2018	International Conference and Workshop on English Language Teaching	State Islamic Institute (IAIN) Palangkaraya	Peserta
2017	<u>Pemanfaatan Kekayaan Alam Lahan Basah Untuk Peningkatan Pendapatan Keluarga (Studi Pada Masyarakat Tepian Sungai Alalak Kalimantan Selatan)</u>	Konferensi Nasional Kesejahteraan Sosial At: Banjarmasin, South Kalimantan, Indonesia Volume: IX	Panitia/Pembicara
2017	Eliciting Salient Factors in Online Shopping Behavior Research	Sebelas Maret International Conference on Business, Economics, and Social Sciences At: Solo Volume: 4 th	Pembicara
2017	The Competitiveness Creation Strategy of Islamic Banking	5 th Global Conference on Business and Social Sciences on "Contemporary Issues in Management and Social Sciences Research" At: Kuala Lumpur, Malaysia	Pembicara

		Affiliation: Global Academy of Training & Research	
2016	<u>PROGRAM KELAS INTERNASIONAL FEB ULM</u>	Kalimantan Universities Consortium (Universitas Mulawarman)	Pembicara
2016	<u>THE ‘CORPORATE UNIVERSITY’ TRAINING AS A MEANS TOWARDS THE IMPROVEMENT OF COMPETENCY AND PERFORMANCE OF EMPLOYEES A Case Study of PT PLN Indonesia in South Kalimantan</u>	Gadjah Mada International Conference on Economics and Business At: Yogyakarta	Pembicara
2014	<u>Supporting Indonesia's national financial inclusion strategy through the Tabur Puja credit scheme</u>	Joint World Conference on Social Work, Education and Social Development At: Melbourne Convention and Exhibition Centre, Melbourne, Australia	Pembicara
2014	<u>Social Hajj -A form of social awareness of Indonesian Muslim community</u>	SWSD 2014 Joint World Conference on Social Work, Education and Social Development At: Melbourne	Pembicara
2012	<u>COAL MINING DEVELOPMENT AND IMPLICATION ON HUMAN RESOURCES: ISSUES REGARDING LOCAL EMPLOYMENT OPPORTUNITIES IN SOUTH KALIMANTAN</u>	Indonesian Regional Science Association (IRSA) International Conference “Natural Resources, Environment and People’s Welfare in Decentralized Indonesia	Pembicara
2012	<u>Reformulating Socio-Cultural Indicators</u>	The International Consortium for Social Development Asia-Pacific (ICSD-AP) Conference	Pembicara
2012	<u>Supporting Family Empowerment Program Through Corporate Social Responsibility A Case of CSR Partnership Program of Pt Adaro Indonesia And Posdaya In South Kalimantan</u>	The International Consortium for Social Development Asia-Pacific (ICSD-AP) Conference	Pembicara

2010	<u>analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan Atas Penerapan Prinsip Pelayanan Bpkb Berdasarkan Manajemen Mutu (Studi Pada Ditlantas Polda Kalimantan Selatan)</u>	National Conference on Management Research	Pembicara
2009	<u>analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Produk Baru Perbankan 'PermataRancang Dana' Bank Permata</u>	National Conference on Management Research	Pembicara
2008	<u>Pembaruan Paradigma Kolaborasi Bisnis Antar Pendidikan Tinggi Indonesia</u>	Seminar Pembaruan Manajemen Bisnis Indonesia (Prasetya Mulya)	Pembicara
2007	<u>Isu-isu Penelitian tentang Perempuan Bekerja di Kalimantan Selatan</u>	Konferensi Antaruniversiti Borneo-Kalimantan	Pembicara
2005	<u>Measuring the State of Flow In Playing Online Games</u>	ANZMAC At: Perth, Australia	Pembicara
2003	<u>Comparing the Effect of Habit in the Online Game Play of Australian and Indonesian Gamers</u>	ANZMAC At: Adelaide, South Australia	Pembicara
2002	<u>Marketing Issues in Online Games</u>	ANZMAC At: Deakin University, Melbourne, Victoria, Australia	Pembicara

KEGIATAN PROFESIONAL/PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT		
Tahun	Jenis>Nama Kegiatan	Tempat
2020	Penyuluhan dan Pendampingan Penggunaan <i>Seller Vacuum</i> untuk Pengemasan Produk dan Pemasarannya Melalui <i>Social Media Marketing</i> pada Masyarakat Terdampak Covid_19 di Kelurahan Alalak Utara Banjarmasin	Banjarmasin
2019	Program Kemitraan Masyarakat (Pkm) Pada Ibu-Ibu Anggota Yasinan Tentang Jasa Syariah Berbasis Margin	Banjarmasin
2018	Ipteks Bagi Masyarakat (Ibm) Pada Ibu-Ibu Anggota Yasinan Mushala Al Hijrah Sungai Andai Banjarmasin	Banjarmasin
2016	Pembimbingan Kegiatan Tarumanagara Business Competition II	Banjarmasin
2014	IbM Mahasiswa Peneliti Bidang Ekonomi dan Bisnis Syariah: Strategi dan Metode dalam Penentuan Masalah Penelitian	Banjarmasin
2013	Peningkatan Kemandirian Ormas Melalui Kemampuan Penyusunan Proposal yang Baik	Banjarmasin
2012	<i>Soft Skills</i> Siap Kerja bagi Angkatan Kerja	Banjarmasin
2011	Pengembangan Mental Kewirausahaan: <i>Achievement Motivation Training</i>	Banjarmasin
2010	Motivasi Publikasi Hasil Riset	Banjarmasin
2009	Pelatihan Prinsip-prinsip Keramahan dalam Pelayanan untuk <i>Frontliners</i> RSUD Ulin Banjarmasin	Banjarmasin
2009	Penyuluhan Pencegahan Dini Kanker Leher Rahim untuk Ibu-ibu Warga Kurang Mampu di Banjarmasin	Banjarmasin
2008	Pelatihan dan Simulasi Seleksi Kerja	Banjarmasin

2008	Komunikasi dalam Paliatif	Banjarmasin
2007	Pelatihan Kewirausahaan UKM	Banjarmasin
2007	Pelatihan dan Simulasi Seleksi Kerja	Banjarmasin

JABATAN DALAM PENGELOLAAN INSTITUSI		
Peran/Jabatan	Institusi (Univ, Fak, Jurusan, Lab, Studio, Manajemen Sistem Informasi Akademik dll)	Tahun s/d
Koordinator	Program Kelas Internasional Manajemen FEB ULM	2016 s/d 2020
Plt Ketua	PMM STIEI Banjarmasin	2015 s/d 2016
Kepala	Bidang Akademik PMM ULM	2007 s/d 2011

PENGHARGAAN/PIAGAM		
Tahun	Bentuk Penghargaan	Pemberi
2015	Piagam Relawan Sosial	Dewan Nasional Indonesia untuk Kesejahteraan Sosial
2002	Australia Development Scholarship Awardee	Pemerintah Australia

ORGANISASI PROFESI/ILMIAH		
Tahun	Jenis/ Nama Organisasi	Jabatan/Jenjang
2020	Organisasi Ilmiah/Research Synergy Institute	Anggota
2020	Organisasi Ilmiah/Asian Association for Consumer Interests and Marketing	Anggota
2018	Organisasi Profesi/Forum Manajemen Indonesia	Anggota
2017	Organisasi Profesi/Forum Dosen Kelas Internasional Borneo (Kalimantan Universities Consortium)	Anggota

CV ANGGOTA PENELITI

A. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap	Dr. Fifi Swandari, S.E., M.Si. (P)
2.	Jabatan Fungsional	Lektor
3.	Jabatan Struktural	-
4.	NIP	19710228 200801 2013
5.	NIDN	0028027105
6.	Tempat Tanggal Lahir	Yogyakarta, 28-02-1971
7.	Alamat Rumah	Perum Purnama Permai Jalur 15 no 238 Sei Andai Banjarmasin
8.	No telephon (hp)	081996161558
9.	Alamat kantor	FE Unlam Jl. Brigjen. Hasan Basri Kayu Tangi Banjarmasin
10.	No telephon/fax	0511-3305116, fax 0511-3306654
11.	Alamat email	fswandari12@ulm.ac.id

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama PT	UII Yogyakarta	UGM Yogyakarta	UGM Yogyakarta
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	Manajemen
Judul skripsi, tesis dan disertasi	Studi Kelayakan Pengantian Mesin	Dampak Jangka Panjang Merjer dan Akuisisi	Pengaruh Struktur Kepemilikan pada Perilaku Risiko Bank
Tahun lulus	1993	2000	2006
Nama Pembimbing/promotor	Drs. Zulian Yamit, M.Si.	Dr. Suad Husnan, MBA	Prof. Mas'ud Machfoedz Dr. Suad Husnan, MBA Dr. Mamduh M. Hanafi

C. Pengalaman Penelitian dana Dikti

No	Thn	Judul	Pendanaan	
			Sumber Dana	Jumlah
1	2020	CSR Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk Masyarakat Lahan Basah Kalimantan Selatan	PNBP 2020	Rp 37.000.000,00
2	2013	Penggunaan <i>Explanatory Factor Analysis</i> untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat terkait Penerapan Program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> pada Perusahaan Tambang di Kalimantan Selatan.	DP2M	Rp 32.000.000,00

2.	2015	Pengembangan Model Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal di Daerah Bantaran Sungai Barito	IDB	Rp 98 000 000,00
3.	2016	Pengembangan Model Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal di Daerah Bantaran Sungai Barito	IDB	Rp 98 000 000,00

D. Pengalaman Penyampaian Makalah Oral pada Pertemuan/Seminar Ilmiah 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
	ICoMs 5 th 2019 UMY	Good Corporate Governance: A Comparative Study of Two Municipally Owned Corporation (MOC)	Yogyakarta, 26 Maret 2019
	ICoMs 4 th 2018 UMY	Creative Funding and Marketing in Sharia Banking	Yogyakarta, 28 maret 2018
	ICEBAST 3 rd	Good Corporate Governance in Municipally Owned Company (MOC) in South Kalimantan	Jember, 24-25 November 2017
	Maranatha Economics and Business Conference 2017	Pengaruh Keputusan Investasi dan Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Intervening	Fakultas Ekonomi UK.Maranatha-Bandung pada tanggal 02-04 Mei 2017
	INSYMA, Pulau Bintan 2017	Pengaruh Struktur Kepemilikan, Profitabilitas, Leverage dan Size pada CSR	Pulau Bintan
	Konferensi Nasional Riset Manajemen X, Jurnal Binus (<i>forthcoming, Binus Business Review</i>)	Effect of Ownership Structure, Profitability, Leverage on Corporate Social Responsibility (CSR)	Lombok
	SEMNAS APPM (Asosiasi Pengelola Program Magister) UB	Corporate Social Responsibility (CSR), Profitabilitas dan Nilai Perusahaan	UB, 2016
	<i>Doctoral Colloquium and Conferencw, FEB UGM 2016</i>	Pengaruh Profitabilitas, Pajak dan Growth Opportunity terhadap Nilai Perusahaan Melalui Struktur Modal sebagai Variabel Intervening	FEB, UGM 2016

<i>The 6th Doctoral Colloquium and Conference, FEB UGM</i>	Penggunaan <i>Explanatory Factor Analysis</i> untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat terkait Penerapan Program CSR	FEB UGM, 27-28 Nov 2013
Airlangga Accounting International Conference (AAIC)	<i>The Effect of Firm Size, Institutional Ownership, Industry Diversification and Good Corporate Governance (GCG) on the Implementation of Enterprise Risk Management (ERM) and Firm Value</i>	27-29 Juni 2012, Nusa Dua Bali.
Seminar Nasional UPN	Pengaruh Mekanisme <i>Corporate Governance</i> pada Kinerja Keuangan Perusahaan Tambang yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia Tahun 2007-2010	November 2011, UPN Yogyakarta

E. Pengalaman Penulisan Buku 5 Tahun Terakhir

Buku dalam tahap penyelesaian			
No	Judul Buku	Tahun	Penerbit
1.	Krisis Keuangan dari Waktu ke Waktu: Strategi Bertahan dan Berinvestasi di Masa Krisis	2020	ULM Press

Keterlibatan Kebijakan Publik/Pembuatan Dokumen Penilaian Kelayakan Investasi Pemprov kalsel.

No	Judul	Tahun	Surat Keputusan
1	Anggota Tim Penilaian Kelayakan Investasi Pemprov. Kalimantan Selatan pada Perusda di Kalsel: 1. Seluruh PDAM di Kalsel 2. PT. Bangun Banua 3. 25 BPR	Mulai 2010- 2012	SK Gubernur Kalimantan Selatan
2.	Anggota Tim Penilaian Kelayakan Investasi Pemprov. Kalimantan Selatan pada: 1. PDAM Bandarmasih 2. PDAM Intan Banjar 3. PT. Bank Kalsel 4. PT. PPKD	2012-2013	SK Gubernur Kalimantan Selatan
3.	Anggota Tim Penilaian Kelayakan Investasi Pemkab. Tapin untuk : 1. BPR-BPR di Tapin 2. Bank Kalsel 3. PDAM Kab, Tapin	2014	SK Bupati Kab. Tapin

- | | | | |
|----|---|------|--------------------------------|
| 4. | Anggota Tim Penilaian Kelayakan Investasi Pemprov. Kalimantan Selatan pada: | 2015 | SK Gubernur Kalimantan Selatan |
| | 1. 22 BPR di Prov. Kalimantan Selatan | | |
| | 2. 12 PDAM di Kalimantan Selatan | | |
| | 3. Jamkrida dan Bank Kalsel | | |
-

III. PENGALAMAN DENGAN KEGIATAN IPTEKS DAN KEMASYARAKATAN

No	Tahun	Judul Pengabdian Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1.	2008	Visi Kewirausahaan, Kreativitas, Peluang Usaha dan <i>Business Plan</i>	Disperindag	1.000.000,-
2.	2011	Manajemen Pameran Dagang	Disperindag	1.000.000,-
3.	2011	Perencanaan Keuangan Keluarga	PT. Bank Syariah Mandiri	1.000.000,-
3.	2012	Pembuatan Struktur Organisasi PT. PBMS	PT. PBMS	5.000.000,-
4.	2013	IbM pada Dosen FE Unlam	Program MM Unlam	5.000.000,-
5.	2013	IbM pada PAKLINA	FEB Unlam	8.000.000,-
6.	2014	IbM pada Depnakertrans	Depnakertrans	2.000.000,-
7.	2015	IbM pada PTPN XIII	PTPN XIII	4.000.000,-
8.	2017	IbM FKIP		
9.	2017	PDAM Tabalong		50.000.000,-
