

Implementasi CSR UMKM Kuliner D'Brina Sampangan Di Tengah Masyarakat

Jennifer Kesya Hartono¹, Mikael Wisanggeni², Aloysius Juan³, Kelvin Hutasoit⁴,
Imaculata Novia⁵, Chatarina Yekti Prawihatmi⁶

¹Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, Indonesia.

Email: 22d10227@student.unika.ac.id

Abstrak

Implementasi program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) oleh UMKM kuliner D'Brina Sampangan di tengah masyarakat menunjukkan pendekatan yang komprehensif dan berdampak positif. Melalui analisis mendalam terhadap kebutuhan komunitas sekitar, UMKM D'Brina Sampangan merancang inisiatif CSR yang responsif, mencakup bantuan untuk korban bencana alam, pemberian makan gratis setiap Jumat dan selama bulan Ramadhan bagi warga kurang mampu, serta praktik ramah lingkungan seperti pengurangan penggunaan plastik dan pengelolaan limbah berkelanjutan, sebagai komitmen terhadap kelestarian lingkungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi partisipatif dan wawancara mendalam, melibatkan wawancara dengan pemilik, 3 karyawan, dan 5 pelanggan setia kedai D'Brina Sampangan untuk menganalisis implementasi program CSR perusahaan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik CSR perusahaan telah memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pelanggan maupun karyawan. Melalui implementasi CSR yang komprehensif, UMKM D'Brina Sampangan berhasil membangun hubungan harmonis dengan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan ekonomi, memberikan dukungan di masa-masa sulit, dan berkontribusi pada kesejahteraan sosial serta kelestarian lingkungan, menjadikannya contoh UMKM yang unggul dalam menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan.

Kata kunci: *Corporate Social Responsibility* (CSR), UMKM D'Brina, kepuasan pelanggan, kelestarian lingkungan.

PENDAHULUAN

Konsep Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility - CSR*) semakin mendapatkan perhatian yang serius dari berbagai sektor, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Data dari Kementerian Koperasi dan UKM Indonesia menunjukkan bahwa di tahun 2023 terdapat sebanyak 20% dari 64 juta UMKM di Indonesia telah menerapkan konsep CSR dalam kegiatan usahanya. Angka ini terus meningkat dari tahun ke tahun dan menempatkan UMKM sebagai pemegang peran yang sangat penting dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat lokal (Kementerian Koperasi dan UKM, 2023). Seiring dengan terus meningkatnya tuntutan sosial dan lingkungan, UMKM memiliki posisi yang

penting dalam menerapkan praktik CSR agar dapat membawa dampak yang positif bagi lingkungan sekitarnya.

Menurut pendapat Santoso et al. (2021), CSR pada UMKM mencakup empat jenis tanggung jawab: ekonomi, hukum, etis, dan filantropis. UMKM yang mampu mengimplementasikan keempat jenis tanggung jawab ini secara efektif dapat memperkuat hubungan mereka dengan komunitas lokal dan meningkatkan citra positif di mata masyarakat. Pendapat ini diperkuat oleh Widayati dan Kurniawan (2023), yang menyatakan bahwa CSR dapat menjadi strategi yang efektif dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan, termasuk UMKM. Selain itu, studi oleh Wang et al. (2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan CSR oleh UMKM tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga memperbaiki kinerja keuangan perusahaan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan dari Jones dan Comfort (2021), yang menyatakan bahwa UMKM yang berkomitmen pada tanggung jawab sosial memiliki peluang lebih besar untuk menciptakan nilai jangka panjang dan keberlanjutan bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi praktik Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) yang dilakukan oleh UMKM di Indonesia, dengan mengambil studi kasus pada UMKM D'Brina. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengungkap berbagai inisiatif dan program CSR yang dilaksanakan oleh D'Brina, serta menganalisis dampaknya terhadap komunitas lokal. Selain itu, kajian ini juga akan menggali persepsi para pemangku kepentingan, termasuk pemilik UMKM, karyawan, dan masyarakat sekitar, mengenai pelaksanaan CSR oleh D'Brina.

Dengan fokus pada UMKM sebagai subjek studi, yang masih jarang dieksplorasi secara mendalam, penelitian ini berupaya mengungkap posisi strategis UMKM dalam menerapkan praktik CSR yang adaptif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal. Melalui eksplorasi implementasi CSR yang dilakukan oleh UMKM D'Brina, diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi para pelaku UMKM yang akan memulai usahanya maupun yang sudah berjalan. Kajian ini juga diharapkan dapat mendorong UMKM untuk berani memulai mengimplementasikan kegiatan-kegiatan yang berdampak positif bagi lingkungan, membantu UMKM membangun citra yang baik, memperkuat hubungan dengan komunitas, dan meningkatkan kontribusi mereka terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan secara keseluruhan.

Selain itu, pendekatan Triple Bottom Line (3BL) juga akan digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan Triple Bottom Line (3BL) mencakup tiga aspek utama: profit, people, dan planet. Pendekatan 3BL menekankan bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak hanya diukur dari sisi keuangan (profit), tetapi juga dari aspek sosial (people) dan lingkungan (planet). Menurut Elkington (2019), dengan menerapkan prinsip 3BL, UMKM dapat mencapai keberlanjutan usaha yang selaras dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Pandangan ini juga didukung oleh

pendapat Kumar dan Christodoulopoulos (2020) yang menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan pendekatan 3BL cenderung lebih inovatif dan memiliki kinerja yang lebih baik dalam jangka panjang.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang praktik CSR di kalangan UMKM di Indonesia, serta potensi dan tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikannya. Hasil yang diperoleh diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan konsep CSR di kalangan UMKM, serta menjadi referensi bagi para pelaku UMKM, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mendorong praktik CSR yang lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi partisipatif yang digunakan untuk mendalami praktik implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) UMKM D'Brina Sampangan di Semarang, Jawa Tengah. Metode observasi partisipatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk terlibat langsung dalam kegiatan UMKM, sehingga dapat memperoleh informasi yang mendalam dan autentik mengenai fenomena yang diteliti dalam konteks aslinya. Rancangan penelitian ini mencakup beberapa tahapan, yaitu pemilihan lokasi penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini difokuskan di UMKM D'Brina yang berlokasi di Kelurahan Sampangan, Kecamatan Gajah Mungkur, Kota Semarang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa UMKM D'Brina merupakan salah satu UMKM unggulan di Kota Semarang yang telah menerapkan praktik CSR dalam kegiatan bisnisnya. Keberadaan UMKM ini di lingkungan perkotaan memberikan konteks yang relevan dan menarik untuk diteliti mengingat peranannya dalam pembangunan ekonomi lokal dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik UMKM, tiga karyawan, dan lima pelanggan setia UMKM D'Brina. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur untuk memastikan fleksibilitas dalam menggali informasi yang relevan. Selain itu, pengamatan langsung di lapangan juga dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata tentang praktik CSR yang diterapkan.

Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Proses analisis data melibatkan beberapa tahapan, yaitu: (1) Reduksi Data: Pada tahap ini, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, difokuskan, dan disederhanakan agar lebih mudah dianalisis. (2) Penyajian Data: Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian. (3) Penarikan Kesimpulan: Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara iteratif dengan mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar data untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi CSR oleh UMKM D'Brina. Analisis data dilakukan secara berulang dan mendalam untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Selain itu, triangulasi data juga dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.

Dengan metodologi penelitian yang telah disesuaikan, diharapkan penelitian mengenai implementasi CSR oleh UMKM D'Brina Sampangan di Semarang, Jawa Tengah dapat terlaksana dengan baik dan menghasilkan temuan yang komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh tim peneliti dengan pemilik kedai D'Brina, 3 orang karyawan, serta 5 pelanggan setia kedai D'Brina untuk menggali pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi dan dampak program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang dijalankan oleh Kedai D'Brina Sampangan.

Pemilihan narasumber dilakukan dengan cermat untuk memastikan relevansi dan keakuratan data yang diperoleh. Pemilik kedai D'Brina Sampangan yaitu Bapak Sukardi dipilih sebagai narasumber utama karena memiliki wawasan mendalam tentang latar belakang, tujuan, dan dampak dari program-program CSR yang dijalankan. Tiga orang karyawan, yaitu Ibu Siti (5 tahun bekerja), Bapak Andi Wibowo (2 tahun bekerja), dan Dina Larasati (1,5 tahun bekerja), dipilih berdasarkan lama bekerja dan tingkat keterlibatan mereka dalam kegiatan CSR.

Sementara itu, lima pelanggan setia yang diwawancarai terdiri atas Ibu Ani Wijanti (pelanggan 2 tahun, aktif dalam program makan gratis), Bapak Halim Perkasa (pelanggan 3 tahun, mendukung program pengelolaan limbah), Ibu Ninik Pratiwi (pelanggan 1 tahun, aktif dalam kegiatan sosial), Bapak Heri Susanto (pelanggan 2 tahun, mendukung inisiatif ramah lingkungan), dan Ibu Sari Utami (pelanggan 1,5 tahun, berpartisipasi dalam program bantuan bencana alam). Pemilihan pelanggan didasarkan pada kriteria kesetiaan berkunjung minimal 1 kali dalam seminggu selama lebih dari 1 tahun, partisipasi dalam program CSR, serta kepedulian terhadap lingkungan.

Proses wawancara yang mendalam dilakukan untuk menggali pemahaman narasumber mengenai implementasi CSR di Kedai D'Brina Sampangan dan dampaknya. Setiap wawancara berlangsung selama 15 - 30 menit, dengan pertanyaan-pertanyaan terbuka yang dirancang untuk memperoleh wawasan mendalam terkait pandangan informan tentang program CSR, dampak yang dirasakan, serta rekomendasi untuk perbaikan di masa depan. Data yang diperoleh dari proses wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan temuan yang disajikan sebelumnya.

Peran CSR dalam Mendukung Keberlanjutan UMKM D'Brina Sampangan

Tabel 1. Hasil wawancara dengan pemilik kedai D'Brina

Narasumber	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Dampak CSR yang diamati
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana penerapan CSR di UMKM D'Brina mempengaruhi citra perusahaan di mata masyarakat?	Dengan menerapkan CSR, usaha kecil D'Brina Sampangan berhasil menaikkan citra positifnya di mata warga sekitar. Melalui kegiatan seperti pemberian bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan, D'Brina telah menunjukkan kepeduliannya terhadap komunitas di sekitar UMKM. Hal ini membuat masyarakat memiliki pandangan positif ke UMKM D'Brina.	Peningkatan citra positif di mata masyarakat
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana dampak CSR terhadap loyalitas pelanggan UMKM D'Brina?	Praktik CSR yang dilakukan oleh UMKM D'Brina telah berdampak positif pada loyalitas pelanggannya. Melalui berbagai program CSR seperti memberikan donasi untuk kegiatan sosial dan keagamaan di sekitar situ, D'Brina telah berhasil memenangkan hati masyarakat.	Peningkatan loyalitas pelanggan
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana implementasi CSR mempengaruhi motivasi dan produktivitas karyawan di UMKM D'Brina?	Implementasi CSR di UMKM D'Brina juga memberikan dampak positif pada motivasi dan produktivitas karyawan. Melalui keterlibatan mereka di kegiatan CSR, para karyawan ngerasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini meningkatkan rasa memiliki dan komitmen mereka ke UMKM D'Brina.	Peningkatan motivasi dan produktivitas karyawan
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana pengaruh CSR terhadap hubungan UMKM D'Brina dengan pemangku kepentingan?	Kegiatan CSR yang dilakukan UMKM D'Brina juga berdampak pada penguatan hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan, seperti pemerintah daerah, mitra bisnis, dan warga sekitar. Melalui kolaborasi di program CSR, D'Brina berhasil membangun kepercayaan dan kerja sama yang baik dengan mereka. Ini memberikan manfaat ke D'Brina, seperti kemudahan akses pada sumber daya dan dukungan kebijakan.	Penguatan hubungan dengan pemangku kepentingan

Sumber: data primer, 2024

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) tidak hanya untuk perusahaan besar, tetapi juga harus bermanfaat bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hal ini dapat dilihat dari praktik CSR yang diterapkan oleh D'Brina Sampangan.

Dengan menerapkan CSR, UMKM D'Brina Sampangan berhasil meningkatkan citra positifnya di mata masyarakat sekitar. Melalui kegiatan seperti pemberian bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan, UMKM D'Brina telah menunjukkan kepedulian terhadap komunitas di sekitarnya. Hal ini membuat masyarakat memiliki pandangan yang lebih baik terhadap D'Brina sebagai UMKM yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga peduli dengan tanggung jawab sosial.

Praktik CSR yang dilakukan UMKM D'Brina juga telah berdampak positif pada loyalitas pelanggannya. Melalui berbagai program CSR, seperti memberikan donasi untuk kegiatan sosial dan keagamaan di lingkungan sekitar, UMKM D'Brina telah memenangkan hati masyarakat sebagai mitra yang dapat dipercaya. Hal ini mendorong terbentuknya ikatan emosional yang kuat antara UMKM D'Brina dan pelanggannya, sehingga pelanggan cenderung lebih setia dan terus mendukung produk-produk D'Brina.

Selain itu, implementasi CSR di UMKM D'Brina juga memberikan dampak positif terhadap motivasi dan produktivitas karyawan. Melalui keterlibatan dalam kegiatan CSR, karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini meningkatkan rasa memiliki dan komitmen karyawan terhadap UMKM D'Brina. Karyawan juga merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan yang peduli terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar, yang pada akhirnya mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan dalam mendukung pertumbuhan usaha D'Brina.

Kegiatan CSR yang dilakukan UMKM D'Brina juga berdampak pada penguatan hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, mitra bisnis, dan komunitas sekitar. Melalui kolaborasi dalam program CSR, UMKM D'Brina telah membangun kepercayaan dan kerja sama yang baik dengan pemangku kepentingan. Hal ini memberikan manfaat bagi UMKM D'Brina, seperti kemudahan akses terhadap sumber daya, dukungan kebijakan, dan peluang kemitraan bisnis yang saling menguntungkan.

Implementasi CSR telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberlanjutan dan pertumbuhan usaha UMKM D'Brina Sampangan. Praktik CSR yang dilakukan telah mampu meningkatkan citra perusahaan, loyalitas pelanggan, motivasi dan produktivitas karyawan, serta penguatan hubungan dengan pemangku kepentingan. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Gunawan dan Raharja (2022), yang menemukan bahwa implementasi CSR pada UMKM dapat meningkatkan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, Oktarina dan Sawitri (2020) menegaskan bahwa praktik CSR juga dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan pada UMKM melalui rasa memiliki yang kuat. Lebih lanjut Prasojo dan Anwar (2018)

menyatakan bahwa penerapan CSR dapat memperkuat hubungan UMKM dengan pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah daerah dan mitra bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa CSR bukan hanya sekadar kewajiban, tetapi juga dapat menjadi strategi yang efektif bagi UMKM untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usahanya.

Dampak CSR dalam Mendukung Keberlanjutan UMKM D'Brina Sampangan

Tabel 2. Hasil wawancara dengan pemilik kedai D'Brina

Narasumber	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Dampak CSR yang diamati
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana CSR membantu meningkatkan citra dan reputasi perusahaan di mata konsumen dan mitra?	Penerapan CSR membantu meningkatkan citra dan reputasi perusahaan di mata konsumen, mitra bisnis, dan warga. Ini dapat meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pelanggan ke produk atau jasa yang kita tawarkan.	Peningkatan citra dan reputasi perusahaan
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana CSR membantu UMKM meningkatkan daya saing melalui inovasi produk dan program pemberdayaan masyarakat?	CSR juga membantu meningkatkan daya saing perusahaan dengan membedakan produk atau jasanya dari pesaing. Misalnya, dengan menghadirkan inovasi produk ramah lingkungan atau program pemberdayaan warga.	Peningkatan daya saing melalui inovasi dan pemberdayaan masyarakat
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana kegiatan CSR dapat berkontribusi dalam pengembangan masyarakat lokal?	Kegiatan CSR bisa memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan masyarakat lokal di mana UMKM beroperasi. Melalui program-program seperti pelatihan keterampilan dan pemberdayaan ekonomi, UMKM bisa menaikkan kesejahteraan warganya.	Kontribusi signifikan dalam pengembangan masyarakat melalui pelatihan dan pemberdayaan ekonomi
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana penerapan CSR dapat membantu UMKM menciptakan model bisnis yang berkelanjutan dan adaptif?	Penerapan CSR dapat membantu UMKM dalam menciptakan model bisnis yang lebih berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan	Pembentukan model bisnis yang lebih berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana kerjasama dengan lembaga pemerintah dan organisasi nirlaba mendukung pelaksanaan CSR yang efektif?	Kerjasama sama lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, atau mitra strategis lain bisa mendukung pelaksanaan CSR yang sesuai sama kebutuhan dan ciri khas usaha UMKM D'Brina. Jadi, CSR bisa menjadi strategi yang ampuh untuk UMKM D'Brina dalam meningkatkan daya saing, keberlanjutan, dan memberikan dampak positif ke warga sekitar.	Dukungan pelaksanaan CSR melalui kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan

Sumber: data primer, 2024

Corporate Social Responsibility (CSR) telah menjadi fokus utama bagi banyak bisnis, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) seperti D'Brina. CSR merupakan komitmen perusahaan untuk berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang berkelanjutan, dengan memberikan dampak positif bagi perusahaan itu sendiri, komunitas lokal, dan lingkungan sekitar. Implementasi CSR oleh UMKM seperti D'Brina dapat memberikan sejumlah dampak positif yang signifikan.

Pertama, melalui program CSR, UMKM D'Brina dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaan dimata konsumen, mitra bisnis, dan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Rakhmat (2020), implementasi CSR oleh UMKM terbukti dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Kedua, implementasi CSR juga dapat membantu UMKM untuk meningkatkan daya saing dengan membedakan produk atau jasa mereka dari pesaing. Misalnya, dengan menghadirkan inovasi produk ramah lingkungan atau program pemberdayaan masyarakat. Suparman (2018) menekankan bahwa CSR juga dapat membantu UMKM untuk meningkatkan daya saing melalui inovasi produk ramah lingkungan dan program pemberdayaan masyarakat.

Selain itu, kegiatan CSR juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan masyarakat lokal di mana UMKM beroperasi. Melalui program-program seperti pelatihan keterampilan dan pemberdayaan ekonomi, UMKM dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan komunitas setempat. Utami (2019) menegaskan bahwa kegiatan CSR dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan masyarakat lokal, seperti pelatihan keterampilan dan pemberdayaan ekonomi.

Penerapan CSR dapat membantu UMKM dalam menciptakan model bisnis yang lebih berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan. Menurut Santoso (2021), penerapan CSR dapat membantu UMKM dalam menciptakan model bisnis yang lebih berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan.

Untuk mengimplementasikan CSR secara efektif, UMKM seperti D'Brina dapat bekerjasama dengan lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, atau mitra strategis lainnya juga dapat mendukung pelaksanaan CSR yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik usaha mereka. Dengan demikian, CSR dapat menjadi strategi yang efektif bagi UMKM seperti D'Brina untuk meningkatkan daya saing, keberlanjutan, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar.

Dampak Penerapan CSR Terhadap Karyawan UMKM D'Brina Sampangan

Tabel 3. Hasil wawancara dengan 3 karyawan kedai D'Brina

Narasumber	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Dampak CSR yang diamati
Ibu Siti	Dapat Anda ceritakan pengalaman Anda terkait keterlibatan dalam kegiatan CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu, bagaimana penilaian Anda mengenai perhatian D'Brina terhadap kesejahteraan karyawannya? Serta, bagaimana Anda menilai program pengembangan kompetensi karyawan dan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan di D'Brina?	Saya sangat senang bekerja di D'Brina karena selain mendapatkan gaji yang layak, saya juga dilibatkan dalam berbagai kegiatan CSR perusahaan. Misalnya, saya dan seluruh karyawan UMKM D'Brina selalu berpartisipasi ketika UMKM D'Brina mengadakan bakti sosial untuk membantu masyarakat sekitar dan juga kami selalu turut serta dalam program penanaman pohon. Hal ini membuat saya merasa bangga dan termotivasi untuk terus berkontribusi bagi perusahaan.	Keterlibatan dalam kegiatan CSR
Bapak Andi Wibowo	Dapat Anda ceritakan pengalaman Anda terkait keterlibatan dalam kegiatan CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu, bagaimana penilaian Anda mengenai perhatian D'Brina terhadap kesejahteraan karyawannya? Serta, bagaimana Anda menilai program pengembangan kompetensi karyawan dan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan di D'Brina?	Saya merasa bahwa D'Brina tidak hanya mementingkan profit, tetapi juga sangat memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Selain gaji yang kompetitif, saya dan seluruh karyawan juga mendapatkan tunjangan kesehatan yang mendukung. Bahkan, saya dan seluruh karyawan diberikan kesempatan untuk terlibat dalam perumusan program CSR perusahaan. Ini membuat saya semakin loyal dan betah bekerja di D'Brina.	Perhatian terhadap kesejahteraan karyawan
Dina Larasati	Dapat Anda ceritakan pengalaman Anda terkait keterlibatan dalam kegiatan CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu, bagaimana penilaian Anda mengenai perhatian D'Brina terhadap kesejahteraan karyawannya? Serta, bagaimana Anda menilai program pengembangan kompetensi karyawan dan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan di D'Brina?	Salah satu hal yang saya sukai dari bekerja di D'Brina adalah adanya program pengembangan kompetensi karyawan. Saya dan seluruh karyawan sering diberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kami. Selain itu, dan seluruh karyawan juga selalu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang terkait dengan implementasi CSR. Ini membuat saya merasa dihargai dan mendorong saya untuk terus berkontribusi bagi perusahaan.	Program pengembangan kompetensi karyawan dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan

Sumber: data primer, 2024

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan UMKM D'Brina untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan mereka terhadap praktik Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) yang diterapkan oleh UMKM tersebut. Berikut data yang diperoleh dari wawancara tersebut:

Narasumber Pertama, Ibu Siti, seorang karyawan bagian pelayanan yang telah bekerja selama 5 tahun di D'Brina, menyatakan bahwa "Saya sangat senang bekerja di D'Brina karena selain mendapatkan gaji yang layak, saya juga dilibatkan dalam berbagai kegiatan CSR perusahaan. Misalnya, saya dan seluruh karyawan UMKM D'Brina selalu berpartisipasi ketika UMKM D'Brina mengadakan bakti sosial untuk membantu masyarakat sekitar dan juga kami selalu turut serta dalam program penanaman pohon. Hal ini membuat saya merasa bangga dan termotivasi untuk terus berkontribusi bagi perusahaan." Pernyataan Ibu Siti mencerminkan bahwa praktik CSR D'Brina telah menumbuhkan rasa memiliki dan komitmen yang tinggi dari para karyawannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Paramita (2022), penerapan CSR yang melibatkan karyawan secara aktif dapat meningkatkan rasa memiliki dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ibu Siti yang merasa bangga dan termotivasi dalam berkontribusi bagi D'Brina.

Narasumber Kedua, Bapak Andi Wibowo, seorang karyawan bagian dapur yang telah bekerja 2 tahun, mengungkapkan bahwa "Saya merasa bahwa D'Brina tidak hanya mementingkan profit, tetapi juga sangat memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Selain gaji yang kompetitif, saya dan seluruh karyawan juga mendapatkan tunjangan kesehatan yang mendukung. Bahkan, saya dan seluruh karyawan diberikan kesempatan untuk terlibat dalam perumusan program CSR perusahaan. Ini membuat saya semakin loyal dan betah bekerja di D'Brina." Pernyataan Bapak Andi Wibowo menunjukkan bahwa komitmen D'Brina dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan telah menjadi nilai tambah bagi UMKM ini. Menurut studi yang dilakukan oleh Wijaya dan Susanto (2019), komitmen perusahaan dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan, seperti pemberian tunjangan dan kesempatan pengembangan diri, akan meningkatkan loyalitas karyawan. Temuan ini selaras dengan pemaparan Bapak Andi Wibowo yang merasa semakin loyal terhadap D'Brina.

Narasumber Ketiga, Dina Larasati, seorang karyawan bagian kasir yang telah bekerja selama 1,5 tahun, menambahkan bahwa "Salah satu hal yang saya sukai dari bekerja di D'Brina adalah adanya program pengembangan kompetensi karyawan. Saya dan seluruh karyawan sering diberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kami. Selain itu, dan seluruh karyawan juga selalu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang terkait dengan implementasi CSR. Ini membuat saya merasa dihargai dan mendorong saya untuk terus berkontribusi bagi perusahaan." Pernyataan Dina Larasati mencerminkan bahwa praktik CSR D'Brina telah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk tumbuh dan berkembang. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Purnamasari (2021) juga menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan terkait CSR dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan

memberikan rasa dihargai bagi karyawan. Hal ini terlihat dari pernyataan Dina yang merasa dihargai dan didorong untuk berkontribusi lebih bagi D'Brina.

Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa karyawan dan juga pengamatan yang dilakukan, peneliti melakukan analisis data. Hasil dari analisis tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, praktik CSR yang diterapkan oleh UMKM D'Brina telah memberikan kepuasan yang tinggi bagi para karyawan. Kegiatan-kegiatan sosial dan lingkungan yang melibatkan karyawan telah menumbuhkan rasa memiliki dan komitmen yang kuat dari karyawan terhadap UMKM tersebut. Karyawan merasa bahwa D'Brina tidak hanya mementingkan profit, tetapi juga memiliki kepedulian yang tinggi terhadap kesejahteraan karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Parkinson (2021) yang menyatakan bahwa program CSR yang efektif dapat meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Kedua, penerapan CSR oleh D'Brina telah mencerminkan etika bisnis yang baik. UMKM ini tidak hanya fokus pada kualitas produk dan pelayanan yang baik, tetapi juga berusaha menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk tumbuh dan berkembang. Hal ini menunjukkan komitmen D'Brina untuk menjadi UMKM yang tidak hanya berorientasi pada laba, tetapi juga pada tanggung jawab sosial. Menurut penelitian Gonzalez-Perez dan Velez-Calle (2019), praktik CSR yang mencerminkan etika bisnis yang baik dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaan di mata pemangku kepentingan.

Ketiga, praktik CSR yang baik pada D'Brina berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan komitmen D'Brina dalam menerapkan tanggung jawab sosial akan terus loyal dan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang maksimal bagi UMKM. Hal ini akan berdampak pada keberlanjutan dan produktivitas bisnis D'Brina dalam jangka panjang. Hal ini didukung oleh penelitian dari Duff (2022) yang menemukan bahwa program CSR yang efektif dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan produktivitas karyawan.

Penerapan CSR Terhadap Konsumen UMKM D'Brina Sampangan

Tabel 4. Hasil wawancara dengan pemilik kedai D'Brina

Narasumber	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Dampak CSR yang diamati
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana UMKM D'Brina memastikan informasi produk dan harga transparan kepada konsumen?	Kami selalu menampilkan daftar menu beserta harga secara jelas di papan menu depan toko. Ketika ada pertanyaan, kami memberikan penjelasan yang lengkap.	Peningkatan kepercayaan konsumen dan pemahaman yang lebih baik mengenai produk yang ditawarkan.
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana upaya perusahaan dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen melalui sikap dan layanan yang Anda sampaikan?	Kami selalu menyambut dengan senyum, memberikan pelayanan hangat, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.	Peningkatan kesan positif dan loyalitas konsumen terhadap kedai D'Brina.

Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana UMKM D'Brina menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumen?	Kami menjaga kebersihan toko, menyediakan tempat duduk yang nyaman, dan fasilitas lain seperti Wi-Fi gratis.	Peningkatan tingkat kepuasan konsumen dan memperpanjang durasi kunjungan.
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana UMKM D'Brina menjawab pertanyaan konsumen terkait produk atau layanan?	Kami berusaha menjawab dengan jelas dan detail mengenai produk, bahan, dan proses pengolahan.	Peningkatan kepuasan konsumen dengan memberikan informasi yang akurat dan memuaskan.
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana UMKM D'Brina menjaga keamanan data pribadi konsumen dalam transaksi?	Kami selalu memastikan kerahasiaan data pribadi konsumen, tidak pernah memberikannya kepada pihak lain tanpa izin.	Membangun kepercayaan dan peningkatan rasa aman pada konsumen.
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana UMKM D'Brina menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen?	Kami menyajikan makanan dan minuman dengan rapi serta menarik kepada konsumen. Kami percaya bahwa tampilan hidangan yang apik dan estetik merupakan bagian penting dalam membentuk kesan pertama yang positif bagi pelanggan.	Peningkatan nilai estetika dan kepuasan konsumen terhadap penyajian produk.
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Bagaimana UMKM D'Brina mengembangkan dan memperbarui menu mereka?	Kami terus berinovasi dengan memperhatikan masukan konsumen dan tren pasar terbaru.	Memperluas pilihan produk dan meningkatkan minat konsumen untuk berkunjung kembali.
Bapak Sukardi, Pemilik kedai D'Brina Sampangan	Apa saja program loyalti atau promosi yang dilakukan UMKM D'Brina untuk mempertahankan pelanggan?	Kami menerapkan program diskon untuk pelanggan setia kami serta melakukan komunikasi aktif melalui media sosial guna meningkatkan keterlibatan dan loyalitas konsumen.	Peningkatan tingkat retensi konsumen dan loyalitas terhadap merek.

Sumber: data primer, 2024

Penerapan CSR yang baik dapat berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan UMKM kuliner D'Brina Sampangan. Dengan menerapkan CSR yang baik, maka UMKM kuliner D'Brina Sampangan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen dan membawa manfaat jangka panjang bagi bisnis.

Berikut adalah beberapa penerapan CSR yang dilakukan oleh UMKM kuliner D'Brina Sampangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen berdasarkan hasil pengamatan atau observasi dan wawancara kepada pelanggan UMKM kuliner D'Brina Sampangan serta pengalaman peneliti saat berkunjung ke UMKM kuliner D'Brina Sampangan antara lain:

Pertama adalah transparansi dalam informasi produk dan harga. UMKM kuliner D'Brina Sampangan memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai menu makanan dan minuman yang dijual serta transparan soal harga dari setiap produk yang dijual. Hal ini dibuktikan dengan papan menu yang dipajang di depan toko yang mencantumkan daftar menu beserta harganya, sehingga pelanggan dapat dengan mudah melihat dan memahami informasi tersebut. Selain itu, ketika ada pertanyaan dari pelanggan terkait harga atau komposisi suatu menu, pihak UMKM kuliner D'Brina Sampangan selalu memberikan penjelasan yang lengkap dan jelas.

Kedua, selalu bersikap ramah kepada pembeli atau konsumen. Saat melayani pelanggan, pemilik dan karyawan UMKM kuliner D'Brina Sampangan selalu ramah dengan semua pembeli atau konsumennya sehingga selalu mendapatkan kesan baik di mata pelanggan. Mereka selalu menyapa pelanggan dengan senyum, menyambut dengan hangat, dan memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al. (2021), sikap ramah dan perhatian karyawan dalam melayani pelanggan merupakan faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada bisnis UMKM kuliner. Hal ini didukung oleh pendapat Suryani (2022), yang menyatakan bahwa UMKM yang mampu memberikan pengalaman positif melalui pelayanan yang ramah dan memuaskan akan lebih mudah menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang kompetitif.

Ketiga, Kedai UMKM D'Brina juga menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan. Tata letak dan dekorasi kedai dirancang dengan cermat untuk memberikan pengalaman makan yang lebih baik. Tersedia tempat duduk yang bersih, luas, dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang lainnya seperti Wi-Fi gratis. Kebersihan dan kerapian toko selalu terjaga, membuat pelanggan merasa betah dan ingin berlama-lama. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wijaya et al. (2022), lingkungan fisik toko yang nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada bisnis UMKM kuliner.

Keempat, menjawab semua pertanyaan yang diajukan konsumen atau pembeli. Konsumen tentunya menginginkan produk dengan kualitas yang baik sehingga pasti akan banyak bertanya. Pihak UMKM kuliner D'Brina Sampangan selalu berusaha menjawab semua pertanyaan pelanggan dengan sabar dan detail, seperti menjelaskan bahan, cara pengolahan, serta kandungan gizi dari menu yang ditawarkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Utami et al. (2022), kemampuan pemilik dan karyawan UMKM dalam memberikan informasi yang jelas dan memuaskan terkait produk mereka merupakan salah satu faktor penting yang dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Hal ini didukung oleh pendapat Riyanto (2023), yang menyatakan bahwa konsumen cenderung lebih loyal kepada UMKM yang mampu memberikan pelayanan informasi yang transparan dan komprehensif.

Kelima, menjaga keamanan dan privasi data pelanggan. Dalam proses pemesanan dan pembayaran, UMKM kuliner D'Brina Sampangan selalu menjaga kerahasiaan data pribadi pelanggan, seperti nomor telepon dan alamat, dan tidak pernah memberikannya kepada pihak lain tanpa izin. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan et al. (2022), menjaga keamanan dan privasi data pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen pada bisnis UMKM. Hal ini didukung oleh pendapat Wijaya (2023), yang menyatakan bahwa konsumen cenderung lebih percaya dan loyal kepada UMKM yang mampu menjamin kerahasiaan dan keamanan data pribadi mereka.

Keenam, penyajian makanan dan minuman dengan rapi dan menarik. Sebagai bentuk apresiasi kepada konsumen, UMKM kuliner D'Brina Sampangan selalu menyajikan makanan dan minuman dengan tampilan yang rapi, bersih, dan menarik, sehingga menambah kesan positif bagi pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2020), presentasi makanan yang estetis dan bersih secara signifikan mempengaruhi persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh pendapat Chen dan Chang (2019) yang menunjukkan bahwa konsumen cenderung lebih loyal kepada bisnis yang memperhatikan detail dalam penyajian makanan, karena hal tersebut mencerminkan komitmen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan.

Ketujuh, Inovasi dan pengembangan menu juga menjadi salah satu fokus Kedai UMKM ini. Mereka terus berinovasi dengan menciptakan menu-menu baru berdasarkan masukan dan preferensi pelanggan. Tim chef selalu mencari cara untuk menyajikan nasi goreng dan ayam canton dengan tampilan, rasa, dan variasi yang menarik. Pelanggan juga didorong untuk memberikan saran dan kreativitas mereka dalam pengembangan menu, sehingga tercipta kolaborasi yang saling menguntungkan. Menurut studi yang dilakukan oleh Suherman et al. (2022), inovasi menu merupakan kunci keberhasilan bagi UMKM kuliner dalam mempertahankan daya saing dan menarik minat pelanggan. Hal ini didukung oleh pendapat Wijayanti (2023) yang menekankan bahwa kemampuan UMKM untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan tren pasar merupakan faktor yang vital dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri kuliner saat ini.

Kedelapan, Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, Kedai UMKM D'Brina juga memiliki program khusus seperti diskon dan penawaran menarik lainnya. Mereka juga aktif membangun komunikasi dua arah dengan pelanggan melalui media sosial dan saluran komunikasi lainnya. Hal ini bertujuan untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam dan menciptakan hubungan yang erat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2022), insentif dan program promosi yang menarik merupakan strategi efektif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada UMKM kuliner. Hal ini sejalan dengan pendapat Hartanto (2023), yang menyatakan bahwa membangun komunikasi yang interaktif dan responsif

dengan pelanggan melalui berbagai saluran digital dapat mendorong terciptanya ikatan emosional yang kuat antara UMKM dan konsumen.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Kedai UMKM D'Brina telah berhasil menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Komitmen mereka terhadap kualitas produk, layanan prima, kenyamanan, inovasi, dan loyalitas pelanggan telah menjadikan kedai ini sebagai tujuan utama bagi pecinta masakan nasi goreng dan ayam canton di daerah tersebut. Menurut studi yang dilakukan oleh Widodo et al. (2022), UMKM kuliner yang mampu mengintegrasikan berbagai aspek, seperti kualitas produk, layanan, inovasi, dan manajemen hubungan pelanggan, cenderung memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen yang lebih tinggi. Hal ini didukung oleh pendapat Santoso (2023), yang menyatakan bahwa UMKM yang berhasil menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan akan memperoleh reputasi dan daya tarik yang kuat di pasar. Selain itu, Astuti (2023) juga menekankan bahwa komitmen UMKM untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan merupakan kunci untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan menjadi pilihan utama di industri kuliner.

Dampak Penerapan CSR Terhadap Pelanggan UMKM D'Brina Sampangan

Tabel 5. Hasil wawancara dengan 5 pelanggan setia kedai D'Brina

Narasumber	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Dampak CSR yang diamati
Ibu Ani Wijanti	Bagaimana pendapat Anda tentang praktik CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu bagaimana tanggapan Anda mengenai keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial dan lingkungan, serta apakah praktik CSR yang mereka lakukan memberikan manfaat bagi lingkungan dan masyarakat?	UMKM D'Brina tidak hanya menyediakan makanan berkualitas, tetapi juga sangat memperhatikan masyarakat sekitar. Mereka sering mengadakan kegiatan bakti sosial dan donasi untuk warga yang kurang mampu. Hal ini membuat saya semakin kagum dan percaya pada D'Brina.	Kegiatan bakti sosial dan donasi
Bapak Halim Perkasa	Bagaimana pendapat Anda tentang praktik CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu bagaimana tanggapan Anda mengenai keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial dan lingkungan, serta apakah praktik CSR yang mereka lakukan memberikan manfaat bagi lingkungan dan masyarakat?	Selain makanannya yang lezat, saya juga senang dengan praktik CSR D'Brina. Mereka selalu melibatkan masyarakat dalam kegiatan penanaman pohon dan membagikan sembako untuk warga yang terdampak bencana. Ini mencerminkan kepedulian mereka terhadap lingkungan dan masyarakat.	Kegiatan lingkungan dan sosial
Ibu Ninik Pratiwi	Bagaimana pendapat Anda tentang praktik CSR yang diterapkan oleh D'Brina?	D'Brina tidak hanya mementingkan keuntungan, tetapi juga berusaha memberikan manfaat bagi	Penggunaan bahan ramah lingkungan

	Selain itu bagaimana tanggapan Anda mengenai keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial dan lingkungan, serta apakah praktik CSR yang mereka lakukan memberikan manfaat bagi lingkungan dan masyarakat?	lingkungan dan masyarakat. Mereka menggunakan bahan-bahan ramah lingkungan untuk kemasan dan mendukung program daur ulang sampah. Tindakan-tindakan ini membuat saya semakin percaya pada komitmen D'Brina dalam menerapkan tanggung jawab sosial.	dan daur ulang sampah
Bapak Heri Susanto	Bagaimana pendapat Anda tentang praktik CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu bagaimana tanggapan Anda mengenai keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial dan lingkungan, serta apakah praktik CSR yang mereka lakukan memberikan manfaat bagi lingkungan dan masyarakat?	Saya sangat terkesan dengan komitmen D'Brina dalam menerapkan CSR. Mereka tidak hanya peduli pada masyarakat dan lingkungan, tetapi juga berusaha melibatkan pelanggan dan mitra bisnis dalam kegiatan-kegiatan sosial. Hal ini mencerminkan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh D'Brina dalam menjalankan bisnisnya.	Pelibatan pelanggan dan mitra bisnis dalam kegiatan sosial
Ibu Sari Utami	Bagaimana pendapat Anda tentang praktik CSR yang diterapkan oleh D'Brina? Selain itu bagaimana tanggapan Anda mengenai keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial dan lingkungan, serta apakah praktik CSR yang mereka lakukan memberikan manfaat bagi lingkungan dan masyarakat?	D'Brina adalah contoh UMKM yang benar-benar memahami arti tanggung jawab sosial perusahaan. Mereka tidak hanya melakukan kegiatan-kegiatan filantropi, tetapi juga berusaha mengurangi dampak lingkungan dalam proses produksi dan distribusi. Saya yakin bahwa komitmen mereka terhadap CSR akan menjadi kunci keberlanjutan bisnis D'Brina dalam jangka panjang.	Pengurangan dampak lingkungan dalam produksi dan distribusi

Sumber: data primer, 2024

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan UMKM D'Brina untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan mereka terhadap praktik Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) yang diterapkan oleh UMKM tersebut. Berikut data yang diperoleh dari wawancara tersebut:

Narasumber Pertama, Ibu Ani Wijanti, seorang ibu rumah tangga yang rutin membeli makanan di D'Brina, menyatakan bahwa "UMKM D'Brina tidak hanya menyediakan makanan berkualitas, tetapi juga sangat memperhatikan masyarakat sekitar. Mereka sering mengadakan kegiatan bakti sosial dan donasi untuk warga yang kurang mampu. Hal ini membuat saya semakin kagum dan percaya pada D'Brina." Pernyataan Ibu Ani Wijanti mencerminkan bahwa praktik CSR D'Brina telah menumbuhkan rasa bangga dan kepercayaan di kalangan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto (2020), keterlibatan aktif perusahaan dalam kegiatan sosial dan lingkungan dapat meningkatkan citra positif perusahaan di mata konsumen. Suharto

(2019) juga menegaskan bahwa praktik CSR yang konsisten dan terintegrasi dalam strategi bisnis dapat membangun loyalitas pelanggan serta reputasi perusahaan yang unggul.

Narasumber Kedua, Bapak Halim Perkasa, seorang karyawan kantor, mengungkapkan bahwa "Selain makanannya yang lezat, saya juga senang dengan praktik CSR D'Brina. Mereka selalu melibatkan masyarakat dalam kegiatan penanaman pohon dan membagikan sembako untuk warga yang terdampak bencana. Ini mencerminkan kepedulian mereka terhadap lingkungan dan masyarakat." Pernyataan Bapak Halim Perkasa menunjukkan bahwa komitmen D'Brina dalam menjaga lingkungan dan membantu masyarakat telah menjadi nilai tambah bagi UMKM ini. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Kuswantoro (2018), keterlibatan perusahaan dalam kegiatan pelestarian lingkungan, seperti penanaman pohon, dapat meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap komitmen perusahaan dalam menjaga kelestarian alam.

Narasumber Ketiga, Ibu Ninik Pratiwi, seorang ibu rumah tangga, menyatakan bahwa "D'Brina tidak hanya mementingkan keuntungan, tetapi juga berusaha memberikan manfaat bagi lingkungan dan masyarakat. Mereka menggunakan bahan-bahan ramah lingkungan untuk kemasan dan mendukung program daur ulang sampah. Tindakan-tindakan ini membuat saya semakin percaya pada komitmen D'Brina dalam menerapkan tanggung jawab sosial." Pernyataan Ibu Ninik Pratiwi mencerminkan bahwa praktik CSR D'Brina telah mencerminkan etika bisnis yang baik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Suryani (2021) menegaskan bahwa komitmen perusahaan dalam meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dapat meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif konsumen terhadap perusahaan.

Narasumber Keempat, Bapak Heri Susanto, seorang pengusaha lokal, mengungkapkan bahwa "Saya sangat terkesan dengan komitmen D'Brina dalam menerapkan CSR. Mereka tidak hanya peduli pada masyarakat dan lingkungan, tetapi juga berusaha melibatkan pelanggan dan mitra bisnis dalam kegiatan-kegiatan sosial. Hal ini mencerminkan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh D'Brina dalam menjalankan bisnisnya." Pernyataan Bapak Heri Susanto menunjukkan bahwa praktik CSR D'Brina telah menjadi bagian integral dari budaya perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Wijaya (2018), integrasi praktik CSR ke dalam budaya perusahaan dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal ini karena praktik CSR yang terintegrasi dengan baik dapat mencerminkan nilai-nilai dan identitas unik perusahaan, sehingga sulit untuk ditiru oleh pesaing.

Narasumber Kelima, Ibu Sari Utami, seorang aktivis lingkungan, menyatakan bahwa "D'Brina adalah contoh UMKM yang benar-benar memahami arti tanggung jawab sosial perusahaan. Mereka tidak hanya melakukan kegiatan-kegiatan filantropi, tetapi juga berusaha mengurangi dampak lingkungan dalam proses produksi dan distribusi. Saya yakin bahwa komitmen mereka terhadap CSR akan menjadi kunci keberlanjutan bisnis D'Brina dalam jangka

panjang." Pernyataan Ibu Sari Utami menegaskan bahwa praktik CSR D'Brina telah menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan bisnis UMKM ini. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Nugroho (2018), UMKM yang dapat mengintegrasikan praktik CSR yang mencakup aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam model bisnisnya cenderung lebih unggul dalam mencapai keberlanjutan usaha dalam jangka panjang. Hal ini karena praktik CSR yang komprehensif dapat membangun kepercayaan dan dukungan dari para pemangku kepentingan, termasuk konsumen dan masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa pelanggan dan juga pengamatan yang dilakukan, peneliti melakukan analisis data. Hasil dari analisis tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, praktik CSR yang diterapkan oleh UMKM D'Brina telah memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pelanggan. Kegiatan-kegiatan sosial dan lingkungan yang dilakukan D'Brina telah menumbuhkan rasa bangga dan kepercayaan dari pelanggan terhadap UMKM tersebut. Pelanggan merasa bahwa D'Brina tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memiliki kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan.

Kedua, penerapan CSR oleh D'Brina telah mencerminkan etika bisnis yang baik. UMKM ini tidak hanya fokus pada kualitas produk dan pelayanan yang baik, tetapi juga berusaha memberikan dampak positif yang lebih luas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen D'Brina untuk menjadi UMKM yang tidak hanya berorientasi pada laba, tetapi juga pada tanggung jawab sosial.

Ketiga, praktik CSR yang baik pada D'Brina berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan komitmen D'Brina dalam menerapkan tanggung jawab sosial akan terus loyal dan merekomendasikan UMKM ini kepada orang lain. Hal ini akan berdampak pada keberlanjutan bisnis D'Brina dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai pendapat para ahli mengenai dampak penerapan CSR terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Loureiro et al. (2020), praktik CSR yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan melihat perusahaan sebagai entitas yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memiliki kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan. Selain itu, Khan et al. (2021) mengungkapkan bahwa CSR yang terintegrasi dengan budaya perusahaan dapat mencerminkan etika bisnis yang baik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa praktik CSR D'Brina telah menjadi bagian integral dari budaya perusahaan. Hal ini juga diperkuat oleh Jamali dan Karam (2018) yang menegaskan bahwa komitmen perusahaan terhadap CSR dalam jangka panjang dapat menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan bisnis. Temuan ini memperkuat hasil analisis bahwa praktik CSR D'Brina akan berdampak positif pada keberlanjutan bisnis UMKM ini.

KESIMPULAN

Penelitian terkini mengungkapkan bahwa implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) pada UMKM D'Brina Sampangan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap keberlanjutan dan daya saing usahanya. Melalui berbagai inisiatif CSR yang dijalankan secara konsisten dan terencana, UMKM D'Brina berhasil membangun reputasi positif serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

Salah satu dampak yang paling menonjol adalah terbentuknya ikatan emosional yang kuat antara UMKM D'Brina dan pelanggannya. Berbagai program CSR yang berfokus pada aspek sosial dan lingkungan, seperti transparansi informasi produk, pelayanan ramah, serta inovasi menu, telah menciptakan pengalaman positif yang dirasakan langsung oleh konsumen. Hal ini tidak hanya menarik perhatian pelanggan, namun juga meningkatkan rasa percaya dan loyalitas mereka terhadap bisnis UMKM ini.

Penerapan CSR juga terbukti memberikan dampak positif pada karyawan. Keterlibatan aktif karyawan dalam kegiatan CSR memotivasi dan meningkatkan produktivitas mereka. Para karyawan merasa memiliki peran penting dalam membantu masyarakat, sehingga menumbuhkan rasa tanggung jawab sosial yang kuat. CSR juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, dimana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga menciptakan budaya perusahaan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

Selain itu, implementasi CSR telah membantu UMKM D'Brina dalam membangun hubungan harmonis dengan pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah daerah, mitra bisnis, dan komunitas sekitar. Hal ini menciptakan lingkungan kondusif bagi UMKM D'Brina untuk terus tumbuh dan berkembang.

Penelitian ini menegaskan bahwa CSR bukan hanya sekadar kewajiban, melainkan juga strategi efektif bagi UMKM untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha. Implementasi CSR yang baik dan berkelanjutan akan menciptakan nilai tambah bagi UMKM. Nilai tambah ini meliputi loyalitas pelanggan yang tinggi, produktivitas karyawan yang meningkat, serta lingkungan bisnis yang kondusif. D'Brina Sampangan merupakan contoh nyata bagaimana UMKM dapat memanfaatkan CSR sebagai alat strategis untuk mencapai tujuan bisnis sekaligus memberikan dampak positif yang luas bagi pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, R. (2023). Komitmen berinovasi dan adaptasi kebutuhan pelanggan sebagai kunci mempertahankan keunggulan kompetitif di industri kuliner oleh UMKM. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(2), 95-110.

- Chen, Y. &. (2019). Pengaruh perhatian terhadap detail dalam penyajian makanan terhadap loyalitas konsumen: Komitmen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan. *International Journal of Hospitality Management*, 29(2), 134-147.
- Duff, A. S. (2022). The Impact of Effective CSR Programs on Employee Satisfaction, Loyalty, and Productivity in SMEs. *International Journal of Business Ethics and Social Responsibility*, 23(1), 1-18.
- Elkington, J. (2019). 25 Years Ago I Coined the Phrase “Triple Bottom Line.” Here’s Why It’s Time to Rethink It. *Harvard Business Review*, 97(6), 1-10.
- Gonzalez-Perez, J. A.-C. (2019). The Effect of Ethical CSR Practices on Corporate Image and Reputation in SMEs. *Journal of Business Ethics*, 158(1), 177-191.
- Gunawan, R. &. (2022). The Impact of Corporate Social Responsibility on Corporate Image and Customer Loyalty in Small and Medium Enterprises (SMEs). *International Journal of Business and Management*, 20(2), 226-240.
- Hartanto, R. (2023). Membangun komunikasi interaktif dan responsif dengan pelanggan melalui saluran digital: Strategi menciptakan ikatan emosional antara UMKM dan konsumen. *Jurnal Komunikasi Digital*, 12(1), 75-90.
- Hariyanto, A. S. (2020). The Effect of Corporate Social Responsibility on Consumer Perception and Purchase Intention: A Study on Cosmetics Industry in Semarang, Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 18-27.
- Jamali, D. &. (2018). Komitmen terhadap CSR sebagai faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan bisnis jangka panjang. *Journal of Business Ethics*, 151(5), 983-997.
- Jones, C. &. (2021). The Role of Social Responsibility in Creating Long-Term Value and Sustainability for SMEs. *Business Ethics: A European Review*, 30(4), 732-751.
- Khan, Z. A. (2021). The Impact of Integrated CSR with Corporate Culture on Customer Trust in SMEs. *International Journal of Social Responsibility and Sustainability*, 11(1), 1-18.
- Kumar, M. &. (2020). The Triple Bottom Line and Firm Performance: A Meta-Analysis. *Business and Society*, 59(1), 1-30.
- Kurniawan, A. H. (2021). The Effect of Corporate Environmental Responsibility on Consumer Trust and Purchase Intention in the Retail Industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 20(1), 127-140.
- Lestari, D. A. (2021). The Effect of Employee Service Attitude on Customer Satisfaction and Loyalty in Culinary UMKM Businesses. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 8(2), 409-416.
- Loureiro, S. M. (2020). The Impact of Good CSR Practices on Customer Satisfaction in SMEs. *Journal of Business Ethics*, 164(3), 541-556.
- Oktarina, D. &. (2020). The Effect of Corporate Social Responsibility on Employee Motivation and Productivity in SMEs. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 227-238.
- Persentase UMKM yang Mengimplementasikan CSR di Indonesia Tahun 2023*. (2023). Kementerian Koperasi dan UKM (<https://www.kemenkopukm.go.id/>).
- Prasojo, T. &. (2018). The Effect of Corporate Social Responsibility on Stakeholder Relationship Management in SMEs. *International Journal of Business and Management*, 16(2), 242-250.
- Rahayu, S. e. (2022). Insentif dan program promosi sebagai strategi efektif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada UMKM kuliner. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(2), 145-160.
- Rahmawati, D. &. (2021). The Effect of Employee Involvement in CSR Decision Making on Conducive Work Environment and Sense of Value for Employees in SMEs. *International Journal of Research in Business and Management*, 9(3), 1-8.
- Rakhmat, J. (2020). The Effect of Corporate Social Responsibility on Brand Image, Customer Trust, and Customer Loyalty in SMEs. *International Journal of Research in Business and Management*, 8(5), 1-8.
- Riyanto, A. (2023). The Role of Transparent and Comprehensive Information Services in Building Consumer Loyalty in SMEs. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 10(1), 1-12.
- Santoso, A. e. (2021). Corporate Social Responsibility (CSR) pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM): Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimasya*, 19(2), 221-234.

- Santoso, B. (2021). The Role of Corporate Social Responsibility in Creating Sustainable and Adaptive Business Models for SMEs. 13(12).
- Santoso, B. (2023). Menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sebagai kunci memperoleh reputasi dan daya tarik yang kuat di pasar bagi UMKM. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 15(1), 102-115.
- Sari, C. I. (2022). The Effect of Employee Involvement in Corporate Social Responsibility on Employee Sense of Belonging and Commitment in SMEs. *International Journal of Research in Business and Management*, 10(1), 1-8.
- Setiawan, A. S. (2022). The Effect of Customer Data Security and Privacy on Consumer Satisfaction and Loyalty in SMEs. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 9(3), 341-350.
- Smith, J. P. (2020). The Effect of Food Presentation on Consumer Perception of Quality and Satisfaction in the Culinary Industry. *Journal of Foodservice Business*, 43(3), 394-405.
- Smith, R. &. (2021). The Impact of Effective CSR Programs on Employee Satisfaction and Commitment in SMEs. *Journal of Business Ethics*, 198(2), 313-328.
- Suherman, A. (2022). Inovasi menu sebagai kunci keberhasilan dalam mempertahankan daya saing dan menarik minat pelanggan pada UMKM kuliner. *Jurnal Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah*, 10(3), 189-202.
- Suparman, R. (2018). The Effect of Corporate Social Responsibility on Competitive Advantage through Eco-Friendly Product Innovation and Community Empowerment Programs in SMEs. *Journal of Business Ethics*, 151(2), 287-302.
- Suryani, A. (2022). The Role of Positive Customer Experience in Enhancing the Competitiveness of SMEs in the Midst of Fierce Competition. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 18(2), 235-248.
- Thompson, R. &. (2019). The Impact of Sustainable Business Practices on Social Enterprise Financial and Social Performance. *Journal of Business Ethics*, 158(1), 1-21.
- Utama, S. (2019). The Contribution of Corporate Social Responsibility to Local Community Development in SMEs. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 11(1), 1-8.
- Utami, S. P. (2022). The Effect of Owner and Employee Ability to Provide Clear and Satisfying Information on Customer Trust and Loyalty in SMEs. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 9(2), 217-226.
- Wang, H. e. (2019). The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Loyalty and Financial Performance of Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) in China. *International Journal of Business Ethics*, 180(1), 127-142.
- Widayati, S. &. (2023). Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai Strategi Keunggulan Kompetitif pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). *Jurnal Dinamika Koperasi*, 21(1), 123-134.
- Widodo, A. e. (2022). Integrasi aspek kualitas produk, layanan, inovasi, dan manajemen hubungan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen pada UMKM kuliner. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 20(3), 210-225.
- Wijaya, A. &. (2019). The Effect of Employee Welfare on Employee Loyalty in SMEs. *International Journal of Business and Management*, 7(2), 1-8.
- Wijaya, S. (2023). The Role of Personal Data Confidentiality and Security Guarantees in Building Consumer Trust and Loyalty in SMEs. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 10(2), 13-24.
- Wijaya, S. P. (2022). The Effect of Store Physical Environment on Customer Satisfaction and Loyalty in Culinary UMKM Businesses. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 9(1), 1-10.
- Wijayanti, D. (2023). Kemampuan berinovasi dan adaptasi dengan tren pasar sebagai faktor vital dalam menghadapi persaingan di industri kuliner bagi UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(4), 325-340.