

**ANALISIS COMMUNITY DEVELOPMENT
DI SEKITAR INDUSTRI MIGAS
(Studi kasus pada Total E & P Indonesia Balikpapan)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik Industri**



Oleh:

**NAMA : PRITTA ADITYA
NO. MHS : 02 522 088**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JOGJAKARTA**

2007

MOTTO

” ... Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

(Qur'an Surat Al Mujaadilah:11)

” ... Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan, dan hati agar kamu bersyukur”.

(Qur'an Surat An Nahl:78)

”Ya Tuhan kami, janganlah Engkau jadikan hati kami condong kepada kesesatan sesudah Engkau memberi petunjuk kepada kami, dan karuniakanlah kepada kami rahmat dari sisi Engkau karena sesungguhnya Engkau lah Maha Pemberi (Karunia).”

(Qur'an Surat Ali - Imron :8)

**” Allah.....ajari aku untuk bersabar
Bila memang aku harus kembali mengeja,
ajari aku untuk senantiasa ridho atas takdir-Mu
Bila kurang pahamku dalam membaca makna yang tak terlihat
dari susunan abjad-Mu, ajarilah aku.....”**

(Unknown)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada hamba-Nya selama masih dalam iman dan ikhsan.

Atas petunjuk dan ridho-Nya jualah Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini wajib ditempuh oleh mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang studi Strata 1.

Kelancaran dalam mempersiapkan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis haturkan kepada:

1. Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak H. Taufiq Immawan, ST, MM selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Orang tua, kakak dan adik-adikku atas kasih sayang dan doa kalian.
4. Bapak Ananda Idris selaku Head Division of Communication Total E & P Indonesie.
5. Bapak Rochmad Djatmiko selaku Head Service of Socio Economic Development Total E & P Indonesie

6. Seluruh Staff Community Development Officer dan Motivator Total E & P Indonesia.
7. Semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang setimpal atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis, dan akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca umumnya, dan bagi penulis khususnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 10 Maret 2007

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pendahuluan.....	7

2.2 Corporate Social Responsibility (CSR).....	8
2.3 Community Development.....	12
2.4 Quality Function Deployment.....	14
2.4.1 Definisi Quality Function Deployment.....	15
2.4.2 Fase Pengembangan QFD.....	16
2.5 Kuesioner Instrumen Penelitian.....	20
2.5.1 Kesahihan (Validitas) butir	20
2.5.2 Keandalan (Reliabilitas) butir	22
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Data yang dibutuhkan.....	23
3.3 Metode pengumpulan Data	24
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.5 Bagan alir penelitian.....	28
 BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	29
4.1.1 Sejarah Total E & P Indonesia.....	29
4.1.2 Program Community Development Total E & P Indonesia...	31
4.1.2 Identifikasi Kebutuhan Masyarakat.....	33
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Pengujian Kecukupan, Validitas dan Reliabilitas Data.....	36

4.2.1.1 Uji Kecukupan Data.....	36
4.2.1.2 Uji Validitas Data.....	36
4.2.1.3 Uji Reliabilitas Data.....	41
4.2.2 Matriks Kepentingan Relatif.....	43
4.2.3 Evaluasi Pembandingan.....	47
4.2.4 Menterjemahkan Kebutuhan Masyarakat kedalam Kebutuhan Teknis.....	48
4.2.5 Hubungan Antara Customer Requirement dengan Technical Requirement.....	51
4.2.6 Hubungan antar Atribut.....	54
4.2.7 Penentuan Target Technical Requirement.....	55
4.2.8 Menentukan Nilai Kebutuhan Teknik.....	55
4.2.9 Prioritas Kebutuhan Berdasarkan Bobot Baris.....	58
4.2.10 GAP Analisis.....	59
4.3 House of Quality.....	60
4.4 Fault Tree Analysis.....	63
4.5 Matrik Part Deployment.....	64
4.6 Matrik Proses Planning.....	65
4.7 Matrik Manufacturing / Production Planning.....	66

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Penentuan dan Nilai Prioritas Kebutuhan Teknis Masyarakat.....	67
--	----

5.2 Pembahasan Penentuan Nilai GAP Analisis.....	73
5.3 Analisis HOQ.....	74
5.4 Pembahasan Fault Tree Analisis.....	75
5.5 Pembahasan Matriks Part Deployment.....	75
5.6 Pembahasan Matriks Process Planning.....	76
5.7 Pembahasan Matriks Manufacturing/Production Planning.....	76

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan	77
6.2 Rekomendasi.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Identifikasi Keinginan Masyarakat	34
Tabel 4.2	Atribut-atribut Aspek Program.....	35
Tabel 4.3	Uji Validitas untuk Kepentingan Relatif (Posisi Ideal).....	39
Tabel 4.4	Tingkat Kepentingan Relatif terhadap Kondisi Ideal (Harapan).....	45
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan Relatif terhadap Program yang dirasakan.....	46
Tabel 4.6	Tabel Evaluasi Pembandingan.....	47
Tabel 4.7	Interpretasi Customer Requirement ke Technical Requirement.....	49
Tabel 4.8	Hubungan antara Costumer Requirement dan Technical Requirement.....	52
Tabel 4.9	Hubungan antara Costumer Requirement dan Technical Requirement (dalam angka).....	53
Tabel 4.10	Hubungan antar Technical Requirement.....	54
Tabel 4.11	Penentuan Target Technical Requirement.....	55
Tabel 4.12	Nilai Kepentingan Absolut.....	57
Tabel 4.13	Prioritas Kebutuhan Teknik.....	57
Tabel 4.14	Gap Analisis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bisnis dalam Masyarakat.....	10
Gambar 2.2 Empat Fase dalam Model QFD.....	16
Gambar 2.3 House of Quality.....	18
Gambar 2.4 Matriks Perencanaan Manufaktur/Produksi.....	19
Gambar 4.1 Grafik Evaluasi Pembeding.....	48
Gambar 4.2 Fault Tree.....	62
Gambar 4.3 Matrik Part Deployment.....	63
Gambar 4.4 Matrik Process Planning.....	64
Gambar 4.5 Matrik Manufacturing / Production Planning.....	65



ABSTRAKSI

Masalah sosial yang terjadi pada industri migas, seringkali menjadi permasalahan yang sangat serius karena masyarakat sekitar lokasi industri seringkali merasa bahwa daerahnya telah di eksploitasi namun mereka tidak menerima apa-apa dari kekayaan sumberdaya alam yang ada didaerahnya tersebut. Kesenjangan yang terjadi tersebut dapat mengakibatkan terjadinya demo bahkan pengerusakan aset-aset perusahaan. Corporate Social Responsibility melalui program community development dapat mengurangi kesenjangan antara perusahaan dan masyarakat sekitar industri migas. Program ini dapat memberikan dampak sosial bagi masyarakat maupun pemerintah daerah yang nantinya melanjutkan program jika perusahaan tidak lagi beroperasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas program community development berdasarkan dari Voice Of Customer. Quality Function Deployment (QFD) telah banyak digunakan sebagai alat untuk peningkatan kualitas kinerja industri. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisa, dan menentukan alternatif tindakan perbaikan yang akan dilakukan. Quality Function Deployment diawali dengan membuat matriks perencanaan produk (House of Quality), dilanjutkan dengan membuat matriks perencanaan part (Part Deployment), matriks perencanaan proses (Process Planning), dan matriks perencanaan produksi/manufaktur (Manufacturing/Production Planning). Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa aspek program yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu adalah program pembangunan dan perbaikan prasarana(20,59), kualitas SDM masyarakat(15,11), kesadaran akan pentingnya kesehatan(12,6), peningkatan minat belajar masyarakat(12,28), serta prosedur dan strategi perusahaan(12,21).

Kata kunci : Corporate Social Responsibility, Community Development, Quality Function Deployment

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS COMMUNITY DEVELOPMENT
DI SEKITAR INDUSTRI MIGAS
(Studi Kasus pada Total E & P Indonesia, Balikpapan)**



TUGAS AKHIR

Oleh:

**Nama : Pritta Aditya
No. Mahasiswa : 02522088**

Jogjakarta, April 2007

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Taufiq Immawan'.

Taufiq Immawan, ST, MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS COMMUNITY DEVELOPMENT DI SEKITAR INDUSTRI MIGAS (Studi Kasus pada Total E & P Indonesia, Balikpapan)

TUGAS AKHIR

oleh:

Nama : Pritta Aditya
No. Mahasiswa : 02522088

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri,
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Jogjakarta, April 2007

Tim Penguji,

Taufiq Immawan, ST, MM
Ketua

Drs. Imam Djati W, M.Eng.Sc
Anggota I

Agus Mansur, ST, M.Eng.Sc
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia



Chairul Saleh, M.Sc, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kepada orang - orang yang saya cintai
Kuberikan sebagian yang kucintai..
Dengan Segenap kerendahan hati,
Semoga Allah menerimanya...
Dan hanya kepada Allah -lah tempat tujuan
dan kembali...

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai sebuah perusahaan, tujuan dari perusahaan minyak dan gas (migas) adalah memperoleh keuntungan sebesar-besarnya melalui produksi di daerah operasinya dengan cara seefektif dan seefisien mungkin. Perusahaan migas pada umumnya beroperasi di daerah terpencil yang serba minim fasilitasnya. Sementara itu, dalam beroperasi, perusahaan tersebut ditunjang oleh tenaga-tenaga ahli migas maupun non migas yang secara bersama hidup dalam satu komunitas yang serba berbeda dengan masyarakat sekitarnya, baik dari segi fasilitas fisik maupun non fisik (Mawarni,2001).

Lingkungan yang serba lengkap fasilitasnya tersebut sering menimbulkan kecemburuan dari masyarakat sekelilingnya yang serba minim fasilitas serta rendahnya tingkat kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Kecemburuan itulah yang sering memicu terjadinya konflik antara manajemen perusahaan dan masyarakat sekitar daerah operasi. Sementara perusahaan merasa telah memenuhi keseluruhan kewajiban sebagai perusahaan kepada pemerintah Indonesia dengan membayar pajak atau royalti sehingga mereka tidak terlalu risau dengan adanya tuntutan dari masyarakat sekitar.

Industri migas berbeda dengan kegiatan industri ekonomi lainnya. Selain membutuhkan modal yang besar, juga memiliki risiko kegagalan yang tinggi. Industri ini juga harus melalui suatu proses, yaitu bernegosiasi dengan

para pemilik tanah yang mana daerahnya berada pada wilayah operasi perusahaan. Tahap ini merupakan tahap yang kritis karena hal itu mempengaruhi masa depan hubungan antara masyarakat dan perusahaan migas.

Pada tahap yang kritis inilah seyogyanya perusahaan migas sudah mulai menunjukkan *corporate social responsibility*-nya melalui program *community development* (pemberdayaan masyarakat). Hal ini sangat penting untuk meyakinkan masyarakat bahwa kehadiran perusahaan migas yang akan beroperasi di wilayah itu akan memberi kompensasi pada mereka dalam bentuk program-program yang akan meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi mereka.

Untuk itu dalam mewujudkan program *community development* ini perlulah suatu pendekatan-pendekatan teoritis dalam memudahkan terealisasi program ini dan bila program ini berjalan kiranya dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitar operasi. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan salah satu pendekatan yang bisa mengakomodasi aspek-aspek sosial tersebut, dimana metode ini dalam perencanaannya melibatkan masyarakat sebagai *customer* terpenting yang hasil akhirnya dapat memudahkan manajemen perusahaan untuk memutuskan program apa yang menjadi prioritas untuk masyarakat tersebut.

Total E&P Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri minyak dan gas (migas). Kegiatan operasi migas yang dilakukan secara tidak langsung berdampak pada masyarakat sekitar, oleh karena itu Total E&P Indonesia berupaya melakukan upaya-upaya perbaikan dalam bidang sosial ekonomi yaitu dengan membuat program *community*

development bekerjasama dengan beberapa pihak (*stakeholder*) seperti instansi pemerintah, perusahaan, lembaga atau organisasi, dan pihak lain, terutama masyarakat itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sebuah penelitian awal, bagaimana perusahaan memuaskan masyarakat dengan memberikan kontribusi yang bermanfaat berdasarkan potensi daerah operasi migas sesuai anggaran perusahaan. Untuk menyelesaikan kasus dalam perusahaan tersebut peneliti menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang metode tersebut tidak hanya memperhatikan hasil akhir tetapi juga berorientasi pada proses apa yang dilakukan untuk perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Faktor atau atribut apa saja yang paling dominan mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan program *community development*?
2. Program *community development* seperti apa yang perlu direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan oleh perusahaan sehingga menjadi prioritas yang harus ditingkatkan perusahaan?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan kajian yang akan dilakukan sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dengan cepat dan baik sebagai berikut;

1. Penelitian dilakukan pada Total E & P Indonesia Balikpapan.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri atas faktor pemberdayaan masyarakat sekitar operasi migas Total E & P Indonesia di Balikpapan.
3. Responden penelitian adalah masyarakat sekitar operasi atau masyarakat yang terkena dampak akibat operasi migas Total E & P Indonesia di Balikpapan.
4. Metode yang digunakan adalah analisis Quality Function Deployment.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor atau atribut apa saja yang paling dominan mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan program *community development*.
2. Mengetahui program *community development* seperti apa yang perlu direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan oleh perusahaan sehingga menjadi prioritas yang harus ditingkatkan perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan Penelitian ini dapat bermanfaat:

1. Dapat mengetahui atribut yang paling berpengaruh pada keberhasilan dan kegagalan *community development*.
2. Adanya perbaikan program *community development* sebagai prioritas program yang terlebih dahulu ditingkatkan perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami laporan Tugas Akhir, dikemukakan sistematika penulisan yang terdiri dari 6 bab, yaitu :

BAB II Landasan Teori

Bagian ini menjelaskan dan menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar pemecahan masalah dalam penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Metode penelitian ini berisi objek penelitian, data yang diperlukan, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, analisa data dan kerangka pemecahan masalah.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bagian ini merupakan inti dari penelitian, berisikan tahap-tahap pengumpulan dan pengolahan data, penerapan *Quality Function Deployment*. Bab ini mengupas langkah-langkah yang ditempuh dalam mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

BAB V Pembahasan

Bab ini memberikan ulasan mengenai hal-hal yang telah diperoleh dari bab sebelumnya, dengan mengacu pada tujuan penelitian.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dilakukan penarikan kesimpulan penelitian secara keseluruhan berdasarkan analisis hasil pengolahan data, beserta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian sehingga diharapkan dapat menjadi masukan yang baik bagi pihak-pihak yang bersangkutan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pendahuluan

Kelangsungan suatu usaha tak hanya ditentukan oleh tingkat keuntungan, tapi juga tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Apa yang terjadi ketika banyak perusahaan yang didemo, dihujat, bahkan dirusak oleh masyarakat sekitar lokasi pabrik? Bila ditelusuri, sangat boleh jadi salah satu penyebabnya adalah kurangnya perhatian dan tanggung jawab manajemen dan pemilik perusahaan terhadap masyarakat maupun lingkungan di sekitar lokasi perusahaan tersebut. Investor hanya mengeduk dan mengeksploitasi sumber daya alam yang ada di daerah tersebut, tanpa memperhatikan faktor lingkungan. Selain itu, tidak ada atau nyaris sangat sedikit keuntungan perusahaan yang dikembalikan kepada masyarakat. Justru mereka malah dipinggirkan.

Berbagai peristiwa negatif yang menimpa sejumlah perusahaan, terutama setelah reformasi, seharusnya menjadi pelajaran yang berharga bagi para pemilik dan manajemen perusahaan untuk memberikan perhatian dan tanggung jawab yang lebih baik kepada masyarakat, khususnya di sekitar lokasi perusahaan. Hal ini sekarang populer dengan sebutan *Corporate Social Responsibility* (CSR, tanggung jawab sosial perusahaan)(Republika,2005).

2.2 *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Konsep *Corporate Social Responsibility*, selanjutnya disebut CSR, merupakan konsep yang berkembang dan dinamis. Beberapa istilah atau penamaan lain *social responsibility* adalah seperti: *corporate social responsiveness*, *corporate social performance*, *public policy*, *business ethics*, *stakeholder management*, dan yang terakhir adalah *corporate citizenship* dan *corporate sustainability*. Secara harfiah konsep CSR yang diterjemahkan dengan tanggung jawab sosial perusahaan ini pada umumnya dapat dipahami sebagai bagaimana perusahaan dapat menyeimbangkan antara kebutuhan-kebutuhan atau sasaran-sasaran ekonomi, lingkungan dan sosial di mana pada saat yang bersamaan juga dapat memenuhi keinginan para *shareholder* dan juga *stakeholder*. Dengan kata lain adalah bagaimana perusahaan dapat berinteraksi dengan pemegang saham, karyawan, pelanggan, pemasok, pemerintah, LSM dan para pemangku kepentingan lainnya.

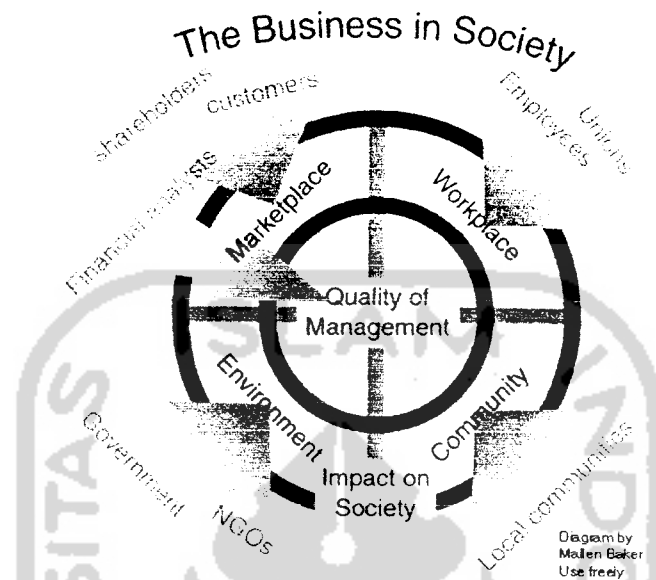
Khusus di kawasan Asia, kemunculan CSR sebagai tren baru setidaknya disebabkan oleh dua hal. Pertama, kondisi sosial di Asia yang secara umum masih terbelakang dan miskin. Karenanya, secara implisit korporasi mempunyai tanggung jawab sosial untuk memperkuat kualitas masyarakat dan kohesi sosial dalam keberagaman masyarakat yang lebih luas. Kedua, kekayaan Asia yang unik dengan ekosistem yang beragam membangkitkan CSR untuk memelihara dan melindungi kehidupan yang menunjang ekosistem tersebut (Warta Ekonomi,2007).

Konsep modern CSR baru dimulai sejak munculnya tulisan Howard R Bowen pada tahun 1953 berjudul *Social Responsibility of the Businessmen* (Caroll,1999). Menurut Bowen, tanggung jawab sosial diartikan sebagai :
'... it refers to the obligations of businessmen to pursue those policies, to make those decisions, or to follow those lines of action which are desirable in terms of the objectives and values of our society' (Bowen dalam Caroll, 1999 : 270).

Kotler dan Lee (2005) menggunakan definisi CSR sebagai berikut:
'Corporate social responsibility is a commitment to improve community well-being through discretionary business practices and contributions of corporate resources'. Kotler dan Lee menekankan pada komponen *discretionary*, yang dapat diartikan sebagai kesukarelaan perusahaan dalam menerapkan praktik bisnis yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat.

Definisi lain dibuat oleh Mallen Baker, salah satu ahli yang *concern* dengan masalah tersebut, dimana ia mendefinisikan CSR sebagai berbagai macam hal mengenai bagaimana perusahaan mengatur bisnis proses untuk menghasilkan pengaruh yang secara keseluruhan bersifat positif kepada masyarakat.

Definisi Mallen Baker tersebut dijelaskan dalam diagram berikut ini:



Gambar 2.1 Bisnis dalam Masyarakat

Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab atas dua aspek pada operasinya, yaitu :

1. Kualitas dari manajemen perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun prosesnya. Aspek ini digambarkan pada lingkaran terdalam pada diagram di atas.
2. Sifat dan kuantitas dari pengaruh perusahaan terhadap lingkungan dan masyarakat, yang digambarkan pada lingkaran luar diagram di atas.

CSR berhubungan dengan tanggung jawab sebuah perusahaan terhadap aspek kedua, yaitu pengaruh perusahaan terhadap lingkungan dan masyarakat.

Pada lingkaran luar diagram tersebut dapat dilihat bahwa terdapat empat hal yang berhubungan dengan aspek tersebut, yaitu:

1. *Marketplace*

Yaitu mengenai pasar tempat perusahaan beroperasi. Pihak yang concern dengan hal ini adalah customer dan pemegang saham.

2. *Workplace*

Yaitu mengenai kondisi lingkungan kerja di perusahaan serta bagaimana perusahaan memperlakukan pegawainya. Pihak yang terkait adalah karyawan dan serikat pekerja.

3. *Community*

Yaitu mengenai pengaruh dan interaksi perusahaan dengan masyarakat.

4. *Environment*

Yaitu mengenai pengaruh perusahaan terhadap lingkungannya. Pihak yang terkait dengan hal ini adalah pemerintah dan Non Government Organization (NGO)

Berdasarkan aspek diatas secara harfiah konsep CSR menyangkut, antara lain; tanggung jawab perusahaan terhadap karyawannya, pemerintah, lingkungan, masyarakat secara luas dan masyarakat di sekitar daerah operasinya. Namun, agar CSR ini tidak tenggelam dalam makna yang luas, maka dalam penelitian yang dibahas disini adalah CSR dalam konteks masyarakat disekitar daerah operasi dengan menggunakan strategi *community development* atau pengembangan masyarakat.

2.3 *Community Development* (Pemberdayaan Masyarakat)

Definisi atau pengertian tentang *community development* telah banyak dikemukakan, di antaranya adalah (Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi, Maret 2003):

1. Arief Budimanta (ICSD) mendefinisikan pengembangan masyarakat (*Community Development*) adalah kegiatan yang diarahkan untuk memperbesar akses masyarakat untuk mencapai kondisi sosial-ekonomi-budaya yang lebih baik dibandingkan dengan sebelum adanya kegiatan sehingga masyarakat menjadi mandiri dan kualitas kehidupan menjadi lebih baik.
2. *United Nation Bureau of Social Affairs* mendefinisikan *community development* adalah suatu proses pengembangan sosial-ekonomi masyarakat yang didasarkan pada partisipasi aktif masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Amri Mazali mengemukakan bahwa *community development* adalah sebuah proses social di mana manusia dapat menjadi lebih kompeten untuk hidup dengan dan mempunyai sejumlah kontrol atas sumber daya lokal.
4. Prof. Surna T Djajadiningrat mengemukakan bahwa *community development* bertujuan untuk mencapai kondisi masyarakat di mana transformasi sosial dapat berlangsung secara berkelanjutan.
5. Dari definisi-definisi di atas dapat disarikan bahwa pada dasarnya *community development* adalah upaya pemberdayaan untuk mendukung kesejahteraan dan kemandirian masyarakat secara berkelanjutan.

Sedangkan pengertian *community development (comdev)* yang dianut Total E&P Indonesia yaitu “suatu proses di mana masyarakat lokal dengan sadar terlibat dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi program mereka sendiri untuk memperbaiki kehidupan mereka secara bersama-sama dengan atau tanpa intervensi dari pihak luar (pemerintah, LSM, perusahaan swasta, universitas dan lembaga masyarakat lainnya).”

Comdev diartikan sebagai suatu proses tindakan sosial, yakni anggota komunitas mengorganisasikan diri sendiri dalam merancang perencanaan dan melaksanakannya; mendefinisikan kebutuhan dan masalahnya; membentuk kelompok dan memecahkan masalah mereka; melaksanakan rencana tersebut dengan bertumpu secara maksimal pada sumberdaya sendiri; dengan tambahan bantuan dari pemerintah jika diperlukan.

Tujuan dilaksanakannya *community development* adalah :

1. Mengembangkan dan meningkatkan kualitas sosial, ekonomi dan budaya masyarakat sekitar daerah operasi;
2. Mengembangkan dan meningkatkan sarana dan prasarana masyarakat di wilayah sekitar operasi perusahaan yang didasarkan pada skala prioritas dan potensi wilayah;
3. Mengembangkan potensi kewirausahaan yang didasarkan pada potensi sumberdaya lokal;
4. Mengembangkan kelembagaan lokal di sekitar wilayah industri pertambangan dan migas;
5. Meningkatkan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan, masyarakat lokal dan Pemerintah Daerah.

Dengan adanya program *community development* akan memperoleh beberapa manfaat, di antaranya adalah :

- a. Perusahaan akan memperoleh informasi dini tentang masalah-masalah yang mungkin timbul;
- b. Dapat menghindari terjadinya konflik dengan masyarakat lokal ataupun Pemerintah Daerah;
- c. Dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik;
- d. Hubungan kerja perusahaan dengan Pemerintah Daerah dan masyarakat lokal terjalin dengan baik.

2.4 **Quality Function Deployment (QFD)**

Quality Function Deployment (QFD) atau dalam arti fungsi penyebaran mutu merupakan alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan (Cohen, 1995). Pendekatan disiplin ilmu ini terletak pada desain produk/jasa, rekayasa dan produktivitas dengan memberikan evaluasi yang lebih mendalam terhadap suatu produk/jasa. Suatu organisasi yang mengimplementasikan model QFD dengan tepat, dapat meningkatkan pengetahuan rekayasa, produktivitas dan kualitas dengan mengurangi ongkos, waktu pengembangan dan perubahan-perubahan rekayasa. *Quality Function Deployment* digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini masyarakat serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan tersebut dalam program yang disediakan bagi masyarakat.

2.4.1 Definisi Quality Function Deployment

Berikut ini dikemukakan beberapa definisi QFD :

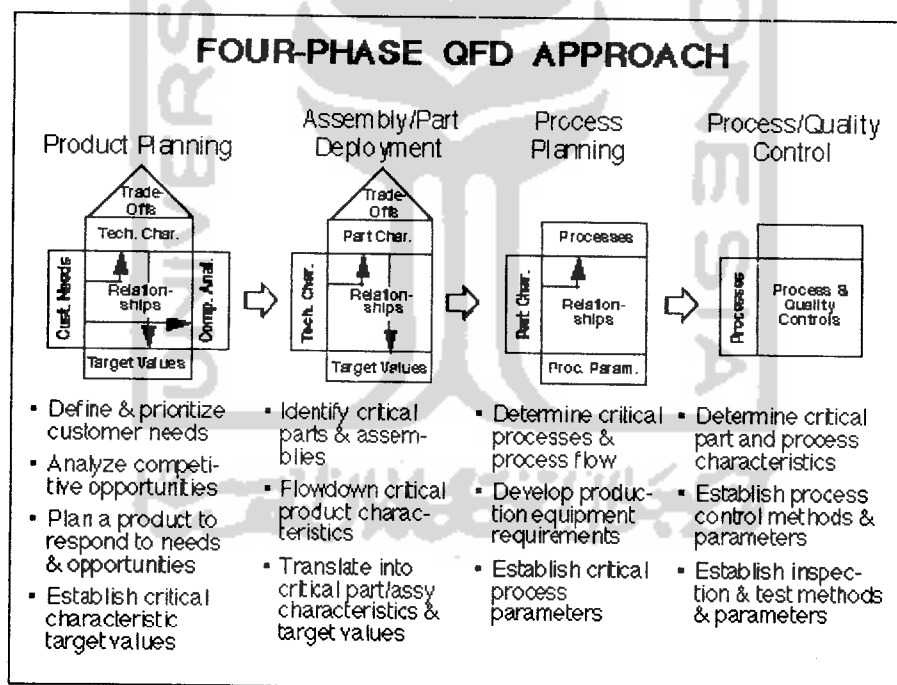
- a. QFD adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995).
- b. QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknik dan karakteristik kualitas tertentu (Akao, 1990).
- c. QFD adalah suatu praktek untuk mendesain proses-proses dalam suatu perusahaan untuk memberikan tanggapan kepada kebutuhan para konsumennya.

Berdasarkan definisi tersebut, QFD merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan masyarakat menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan masyarakat, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas maksimum. Metode ini juga merupakan praktik untuk menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan masyarakat sekitarnya.

2.4.2 Fase Pengembangan QFD

Matriks perencanaan produk atau *House of Quality* mengandung banyak informasi yang dibutuhkan untuk memuaskan masyarakat dan mengetahui kebutuhan masyarakat, tetapi yang terpenting adalah *House of Quality* merupakan *voice of customer* yang perlu didengar oleh perusahaan, sebab *Voice of Customer* merupakan cara sistematis untuk masuk dalam desain, proses dan produksi bahkan sampai pelayanan.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya ada 4 fase dalam pengembangan QFD yang terdiri dari empat bagian yaitu: *House of Quality* (Matriks Perencanaan Produk), *Part Deployment*, Perencanaan Proses, dan Perencanaan Produksi.

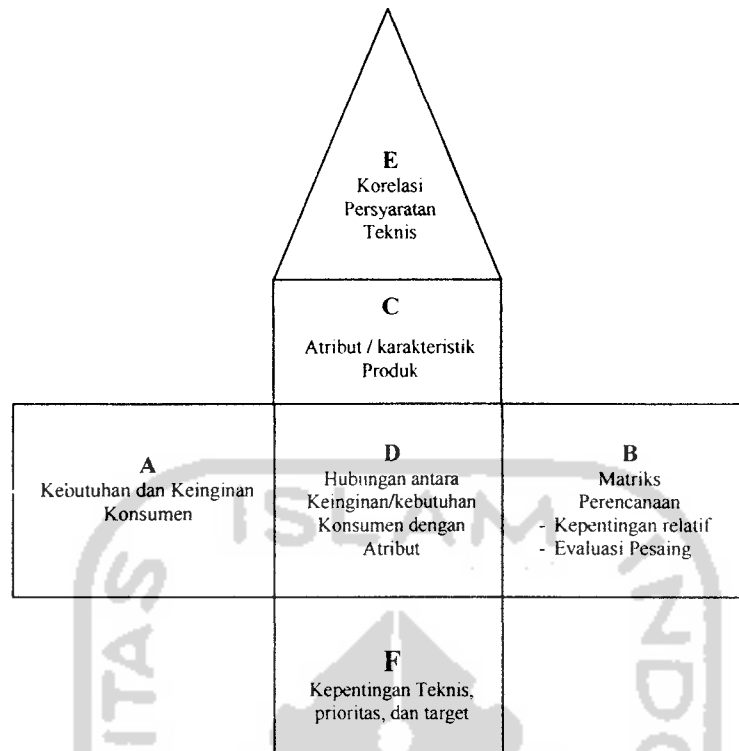


Gambar 2.2. Empat fase dalam model QFD (Crow, 2002)

1. House of Quality (Matrik Perencanaan Produk)

Matriks rumah kualitas terdiri dari 6 (enam) buah komponen yaitu :

- a. Komponen pertama adalah Penentuan keinginan masyarakat (*voice of customer*) yang berhubungan dengan perbaikan yang akan dilakukan.
- b. Komponen kedua adalah *technical requirement* yang memuat karakteristik atau atribut yang mungkin berdampak pada satu keinginan persyaratan masyarakat yang lebih.
- c. Komponen ketiga adalah komponen yang menggambarkan sebuah grafik perbandingan penilaian antara harapan masyarakat dan yang dirasakan masyarakat untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan.
- d. Komponen keempat adalah sebuah matriks yang menunjukkan hubungan antara karakteristik rekayasa dan keinginan atau persyaratan masyarakat.
- e. Komponen kelima adalah penentuan keinginan masyarakat yang paling prioritas dan penetapan target terhadap atribut atau karakteristik rekayasa.
- f. Komponen keenam adalah sebuah tabel segitiga yang sering dipadukan dengan keinginan masyarakat, maksud dari pembuatan atap seperti ini untuk mengidentifikasi daerah dimana keputusan *trade-off*, riset dan pengembangan serta perbaikan yang mungkin dibutuhkan. Matriks hubungan menggunakan simbol-simbol untuk menjelaskan hubungan yang terjadi.



Gambar 2.3 House of Quality (Cohen, 1995)

Gambar 2.3 menunjukkan bentuk umum matriks perencanaan produk atau rumah kualitas. Dalam gambar digunakan simbol huruf A sampai F yang menunjukkan urutan pengisian bagian-bagian matrik perencanaan tersebut.

2. Matrik Part Deployment

Sering disebut juga sebagai *design deployment* yang mana pada tahap ini membuat karakteristik yang penting pada subsistem yang akan dikembangkan pada matriks sebelumnya. Dengan harapan akan menghasilkan data yang sesuai dengan apa yang akan disebarkan dari fungsi kualitas.

3. Matrik Perencanaan Proses

Sering disebut juga *production planning* atau proses sistem perakitan dari proses kebutuhan. Penjelasan dari matrik ini diharapkan menggambarkan aliran proses dari atas-bawah yang berasal dari proses diagram pohon, dalam faktanya banyak kombinasi dari proses atas-bawah atau proses bawah-atas. Dengan harapan proses akhir dari perencanaan dapat menampung dari segala masukan yang tepat. Sebelum menentukan matriks proses, harus diperhatikan tahap-tahap proses yang dilalui oleh bahan baku sampai menjadi produk jadi dan siap dipasarkan.

4. Matrik Perencanaan Manufaktur

Setelah melalui tahap perencanaan part dan proses maka tahap terakhir dapat diketahui tindakan yang perlu diambil untuk perbaikan program seperti yang diharapkan masyarakat. Matriks ini lebih sering dikenal dengan komponen rumah keempat, memaparkan tindakan yang perlu diambil dalam perbaikan kualitas suatu produk.

Notes	Planning needs			Key process requirement	Process step

Gambar 2.4 Matriks Perencanaan Manufaktur/ Produksi

2.5 Kuesioner Instrumen Penelitian

2.5.1 Kesahihan (Validitas) butir

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument tersebut (Hadi, 1995). Kesahihan suatu kuisisioner dinyatakan dengan tingkat kemampuan butir-butir pernyataan dalam kuisisioner tersebut untuk mengukur faktor yang ingin diukur dari butir-butir pernyataannya.

Analisis kesahihan butir dilakukan bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap butir pernyataan telah mengungkap faktor yang akan diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam analisis kesahihan butir adalah :

1. Menghitung skor faktor sebagai jumlah dari skor butir dalam faktor.
2. Menghitung korelasi momen jangkar antar skor butir (X) dengan skor faktor (Y) dengan rumus :

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) - (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

3. Menghitung korelasi bagian total, untuk mengoreksi korelasi momen jangkar r_{xy} menjadi total r_{pq} . Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SBy) - SBx}{\sqrt{\{(SBx^2) + (SBy^2) - 2(r_{xy})(SBx)(SBy)\}}}$$

Simpang baku diperoleh dengan rumus :

$$SB = \sqrt{\left(\frac{JK}{N}\right)}$$

Dimana JK (Jumlah Kuadrat) dengan rumus :

$$JK = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

3. Menguji taraf signifikansi korelasi bagian total.

Yaitu menguji signifikansi rpq. Derajat bebas db yang digunakan untuk menguji rpq adalah N-2. Uji signifikansi yang digunakan adalah uji signifikansi satu ekor. Apabila hipotesis yang diuji (skor butir berkolerasi positif dengan skor faktor) adalah hipotesis alternatif terarah, uji signifikansi dapat menggunakan uji satu ekor. Menggugurkan butir-butir yang tidak sah, yaitu butir-butir yang tidak memenuhi dua kaidah uji. Dua kaidah tersebut adalah :

- a. Korelasi antara butir dengan faktor (rpq) adalah harus positif.
- b. Peluang ralat p dari kolerasi tersebut maksimal 5%.

Apabila dari hasil uji terdapat butir yang gugur, maka harus melakukan putaran analisis selanjutnya. Untuk memperoleh keakuratan hasil dalam perhitungan dan menghemat waktu, maka analisis kesahihan dilakukan dengan software SPSS 11.0.

2.5.2 Keandalan (Reliabilitas) butir

Reliabilitas adalah suatu instrumen yang menunjukkan kemantapan, keajegan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut pada berikutnya dengan kondisi yang diukur tidak berubah. Teknik uji keandalan yang sering digunakan adalah teknik sekali ukur. Teknik sekali ukur memiliki beberapa macam teknik, yaitu teknik genap ganjil, teknik belah tengah, teknik Kuder-Richardson, Teknik Alpa Cronbach-KR, dan teknik Hyot. Teknik Hyot ini merupakan teknik terbaru dan penyempurnaan dari teknik terdahulu, karena teknik ini memiliki keluwesan, yaitu dapat menguji keandalan angket. Test teknik Hyot menyelesaikan uji keandalan melalui variansi amatan ulangan dengan rumus sebagai berikut :

$$R_{tt} = \frac{M}{M-1} \left(\frac{V_t - V_x}{V_t} \right) = \frac{M}{M-1} \left(1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

Derajat bebas db untuk uji signifikansi r_{tt} yaitu : db = N-2, dimana N adalah jumlah subjek dan rumus Variansi yaitu :

$$V = SB^2$$

$$SB = \sqrt{\left\{ \frac{JK}{(N-1)} \right\}}$$

$$JK = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

Uji keandalan dapat dilakukan setelah butir dinyatakan sahih. Apabila butir tidak sahih, berarti tidak dapat dilakukan uji keandalan. Suatu butir pasti andal jika butir tersebut sudah sahih (Hadi,1991).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah bentuk pelayanan dan fasilitas berupa program yang diberikan kepada masyarakat sekitar operasi migas atau masyarakat yang terkena dampak akibat operasi migas Total E & P Indonesia Balikpapan.

3.2 Data yang Dibutuhkan

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh:

1. Melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap masyarakat sekitar, hasil kuisisioner dan hasil wawancara dengan masyarakat sekitar operasi migas atau masyarakat yang terkena dampak akibat operasi migas Total E & P Indonesia Balikpapan tersebut.
2. Hasil wawancara dengan staff karyawan yang melayani program *community development* pada Total E & P Indonesia Balikpapan.

- b. Data Sekunder, diperoleh dari:
1. Laporan kegiatan *community development* selama operasi perusahaan.
 2. Data keadaan topografi daerah operasi migas dan sekitar.
 3. Serta data tambahan yang relevan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Perolehan data dan informasi yang lengkap, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan dapat tercapai apabila dalam pengumpulan data dan informasi tersebut menggunakan beberapa metode pengumpulan data antara lain:

- a) Observasi, yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan langsung keadaan, kegiatan, cara kerja serta melakukan pencatatan.
- b) Penyebaran kuisioner, yaitu daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi tentang penilaian atribut kualitas program *community development* Total E & P Indonesia. Kuisioner ini menggunakan metode skala Likert yaitu dengan skala Tidak Berhasil (TH) = 1, Kurang Berhasil (KB) = 2, Berhasil (B) = 3, Sangat Berhasil (SB) = 4
- c) Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung tentang masalah yang terkait dengan penelitian, baik dengan masyarakat sebagai responden maupun pihak perusahaan.

d) Penelitian kepustakaan

Perlunya penelitian kepustakaan, dikarenakan masih dibutuhkannya informasi lain selain data dari penelitian dilapangan, yang didapat dari buku-buku literatur. Penelitian kepustakaan ini digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai teori mendasar yang dapat diterapkan dalam penelitian yang sesungguhnya sehingga didapat hasil yang bersifat ilmiah.

3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Penentuan Sampel.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sangat diperlukan karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh masyarakat menjadi responden. Hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya, waktu, pikiran, tenaga dan fasilitas. Oleh karena itu, peneliti dalam menentukan jumlah sampel menggunakan statistik sebagai alat bantu yang sangat ekonomik, karena statistik menyediakan prinsip-prinsip dan cara-cara yang digunakan untuk mengantisipasi itu semua, yaitu dengan rumus error.

$$\text{Dimana } \alpha\bar{\chi} = \sqrt{\frac{\alpha^2}{n}} = \frac{\alpha}{\sqrt{n}} = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

Bila digunakan tingkat kepercayaan sebesar 90 %, maka :

$$E = 1,645 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

Dimana :

$E = \text{Error}$

$P = \text{Proporsi sampel}$

$n = \text{Jumlah Sampel}$

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui maka $p(1-p)$ juga tidak diketahui, tetapi p selalu diantara 0 sampai 1, dengan p maksimum, maka :

$$F(p) = p - p^2$$

$$df(p)/d(p) = 1 - 2p$$

$$df(p)/d(p) \text{ maksimal jika } df(p)/d(p) = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$p = 0.5$$

Harga maksimal $f(p)$ adalah $p(1-p) = 0.5(1-0.5) = 0.25$, sehingga besarnya sampel jika menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90 % dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 10 % adalah:

$$n = \frac{\left(Z_{\alpha/2}\right)^2 p(1-p)}{e^2}$$

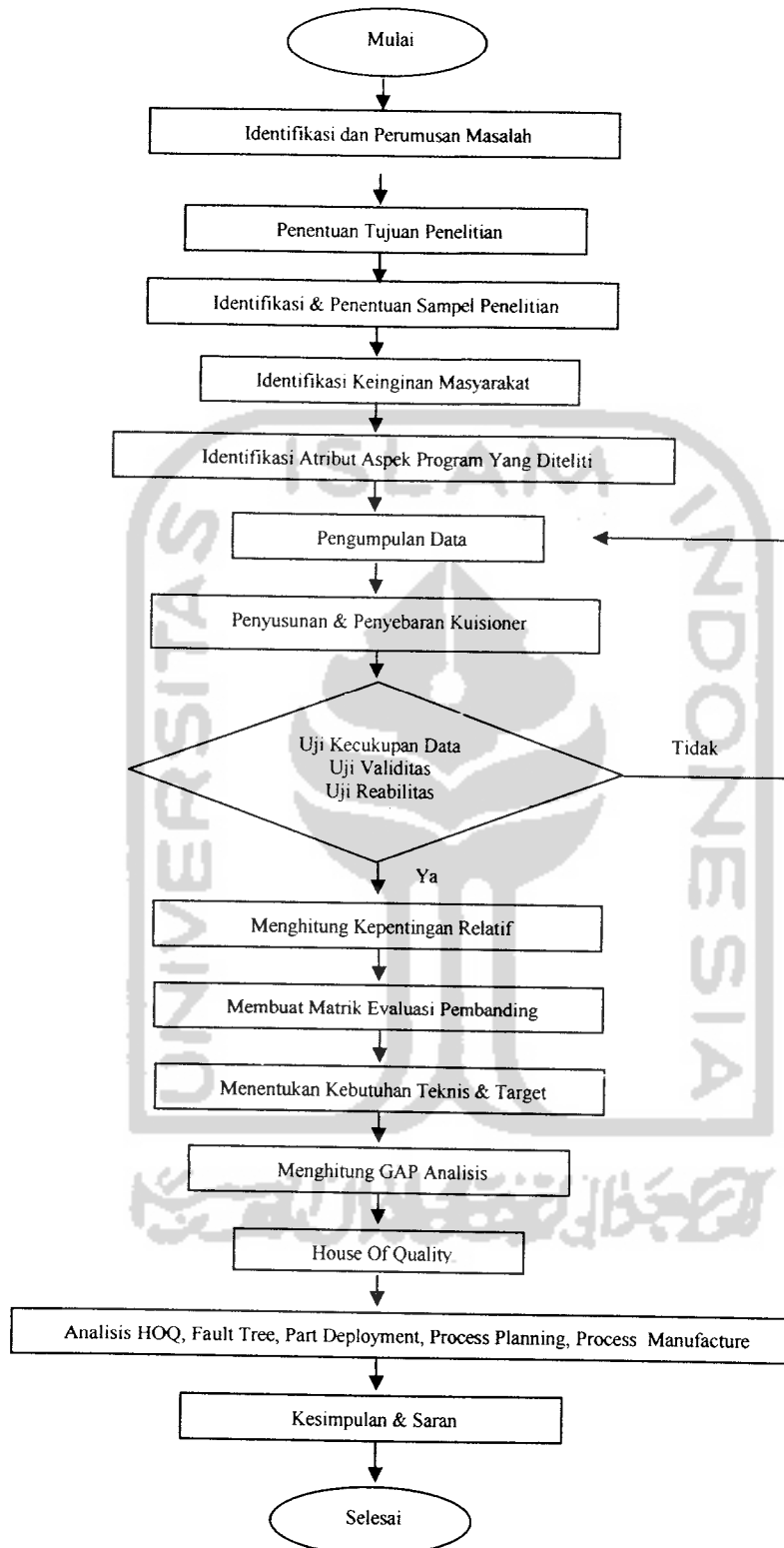
$$n = \frac{(1.64)^2 (0.25)}{(0.1)^2} = 67.24 \dots\dots\dots (3.2)$$

$$n \approx 70$$

2. Mengolah Kuisisioner (menentukan jumlah kuisisioner yang sah/tidak cacat) meliputi kelengkapan makna jawaban, konsistensi antar jawaban (jawaban hanya satu untuk setiap pertanyaan), dan relevansi jawaban. Kemudian data yang masuk (data mentah) diringkas dalam tabel.

3. Menguji kesahihan dan keandalan kuisisioner dengan analisis kesahihan dan keandalan butir alat bantu berupa software SPSS 11.0
4. Menentukan nilai kepentingan (kepentingan relatif) untuk masing-masing keinginan.
5. Menentukan nilai mutu untuk evaluasi kompetitif, menghitung gap analisis, goal, sales point, improvement ratio, dan bobot baris pada matrik perencanaan.
6. Menghitung kepentingan teknik untuk masing-masing atribut yang ada.
7. Analisis Atribut
8. Pada salah satu bagian dari bangunan *House of Quality*, adalah berisi tentang atribut-atribut yang menjadi keinginan masyarakat. Oleh karena itu analisis atribut perlu dilakukan. Analisis dilakukan terhadap atribut-atribut yang paling diperhatikan oleh masyarakat sekitar. Analisa terhadap atribut dilakukan dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkatan kepentingan (rangking) dari atribut-atribut tersebut.
9. Pengaplikasian metode Fault Tree Analysis, Matrik Part Deployment, Matrik Process Planning dan Matrik Manufacturing/Production Planning.

3.5 Bagan Alir Penelitian



BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Sejarah Total E&P Indonesia

Total E & P Indonesia yang sahamnya dimiliki 50 % TOTAL GROUP dan 50 % INPEX merupakan anak cabang dari TOTAL Group yang berkantor resmi di Tour Coupole, 92078 Paris La Defense Cedex, France Paris, Perancis. Total E & P Indonesia didirikan di Jakarta pada tanggal 14 Agustus 1968. Sejak saat itu Total E & P Indonesia menggalang kerjasama dengan pemerintah Indonesia sebagai Kontraktor Bagi Hasil dalam eksplorasi dan produksi cadangan hidrokarbon di Indonesia.

Total E & P Indonesia memiliki kantor pusat di Plaza Kuningan, Menara Utara, Jalan H.R. Rasuna Said Kav. C 11-14, Jakarta 12940. Kantor Total E & P Distrik Kalimantan Timur bertempat di Jalan Laksda Yos Sudarso, Balikpapan 76123.

Total E & P Indonesia bergerak di bidang eksplorasi dan produksi minyak dan gas alam, sebagai Kontraktor Kerja sama (KKS) dengan BP MIGAS (Badan Pelaksana Minyak dan Gas Bumi).

Pada awalnya perusahaan yang didirikan tahun 1924 ini menggunakan nama *Compagnie Francaise des Petroles* (CFP). Kemudian merubah nama menjadi *Total Compagnie* (Total-CFP) pada tanggal 24 Juni 1985. Sejak tanggal

26 Juni 1991, perusahaan ini lebih dikenal dengan nama TOTAL dan seratus persen dimiliki oleh *Compagnie Francaise des Petroles* (CFP).

Pada tanggal 6 Juli 1968, Total E & P Indonesia menandatangani kontrak pertamanya dengan Pertamina untuk daerah pengeboran Jambi Timur, Sumatera Selatan (*onshore*). Izin daerah operasi Total E & P Indonesia Distrik Kalimantan Timur adalah muara Sungai Mahakam yang terletak di pantai.

Pertengahan tahun 1999, TOTAL bergabung dengan ATOFINA, membentuk sebuah perusahaan baru dengan nama TOTALFINA. Perusahaan ini adalah sebuah kelompok perusahaan di bidang perindustrian dan perdagangan yang bertaraf internasional dan terbesar di bidang pertambangan terutama minyak dan gas bumi.

Usaha untuk mengembangkan perusahaan terus dilakukan antara lain dengan menjajaki kemungkinan merger dengan ELF AQUITANE, yang kemudian disetujui oleh Komisi Eropa pada tanggal 9 Februari 2000, sehingga mengalami perubahan nama menjadi TOTALFINAELF pada awal tahun 2001. Sejak tahun 2003 nama tersebut kembali diubah, menjadi TOTAL E&P INDONESIA.

Saat ini TOTAL E&P INDONESIA merupakan perusahaan minyak dan gas bumi terbesar keempat di Asia, yang beroperasi di 103 negara dengan jumlah pegawai sebesar lebih dari 123.000 orang.

4.1.2 Program *Community Development* Total E & P Indonesia

Banyak cara dipergunakan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*), diantaranya adalah melalui program *community development* (pengembangan masyarakat). Total E & P Indonesia berkomitmen dalam program pengembangan masyarakat di sekitar daerah operasi di Kalimantan Timur dimana program ini dimulai sejak tahun 1999. Tahun ini dapat dikatakan sebagai titik awal Total E & P Indonesia memasuki era baru yaitu perubahan dari sekedar program donasi menjadi kegiatan pemberdayaan atau pengembangan masyarakat.

Kebijakan yang diambil oleh Total E & P Indonesia terkait dengan pengembangan berkelanjutan (*sustainable development*) dituangkan dalam Rencana Strategis (RENSTRA) lima tahunan yang dimulai untuk tahun 1999-2004. Periode selanjutnya diperuntukkan untuk tahun 2006-2010, begitupun selanjutnya. Sebagai bentuk pertanggung jawaban atas program pengembangan masyarakat yang telah dilakukan selama satu tahun, *community development service* mengeluarkan *annual report* yang diantaranya berisi mengenai program-program yang berhasil maupun yang kurang berhasil serta program-program yang masih dilakukan pada tahun berjalan dan akan terus dilanjutkan pada tahun berikutnya.

Pada daerah kerja Total Indonesia terdapat 30 desa dan kelurahan yang tersebar dalam 6 kecamatan di daerah Delta Mahakam yang secara langsung berhubungan. Daftar ketiga puluh desa tersebut terlampir pada Lampiran 3.

Beberapa program yang dilakukan oleh Total Indonesia di beberapa daerah, antara lain:

No	Desa/ Kelurahan	Kegiatan	Jenis Sumberdaya	No	Desa/ Kelurahan	Kegiatan	Jenis Sumberdaya		
1	Sepatin	Pembangunan Mesjid	Fisik	9	Tani baru	Pengukuran sekolah	Fisik		
		Lapangan Bola	Fisik			Beasiswa untuk Perguruan Tinggi	Manusia		
		Perumahan Guru	Fisik			Pembangunan Posyandu	Fisik		
2	Sidomulyo	Bantuan Peralatan roti Gansit	Fisik			Peralatan Posyandu	Fisik		
		Bantuan Hand Tractor	Fisik			Air bersih	Fisik		
		Pembangunan Posyandu	Fisik			Peralatan Pandai besi	Fisik		
3	Sungai Meriam	Pembangunan Posyandu	Fisik			Pelatihan kader posyandu	Manusia		
		Bantuan peralatan Kantor	Fisik			Bantuan modal tanam singkong	Ekonomi		
		Peralatan olah raga	Fisik			Budidaya air tawar dan ternak Ayam	Ekonomi		
4	Muara Jawa	Pembangunan Kantor Kelurahan	Fisik			9	Tani baru	Bangunan sekolah dan peralatan	Fisik
		Pembangunan sarana air bersih	Fisik					Insentif guru	Manusia
		Pembangunan musholah, gereja	Fisik					Sarana olah raga untuk sekolah	Fisik
		Pembangunan gedung SD	Fisik					Pelatihan perbengkelan	Manusia
		Pembangunan TK, TPA	Fisik					Pembangunan pasar	Fisik
		Penurapan dan penghijauan	Fisik					Pembangunan mesjid, langgar	Fisik
		DMB yang langsung ke klp	Ekonomi					Pembangunan demaga	Fisik
		Penimbunan jalan	Fisik					Pembangunan puskesmas pembantu	Fisik
		Bantuan Peralatan Kue	Fisik					Diesel listrik	Fisik
5	Muara Kembang	Pembangunan/renov sekolah	Fisik			10	Sanipah	Jalan dan jembatan	Fisik
		Madrasah, sarana air bersih	Fisik					Renovasi kantor desa dan perabotan	Fisik
		Jalan, penurapan dan penghijauan	Fisik					Lapangan Bola	Fisik
6	Handil Terusan	Pembanguna/renov sekolah	Fisik					Rumah guru	Fisik
		Bantuan Peralatan Olahraga	Fisik					Peralatan mushola	Fisik
		Jalan dan lapangan volley	Fisik					Bak air	Fisik
		Beasiswa	Manusia					Komputer	Fisik
7	Muara Pantuan	Jembatan penyebarangan	Fisik					Dana Bina Desa	Ekonomi
		SMP terbuka	Fisik						
		Kantor desa,	Fisik						
		Air bersih	Fisik						
		Sarana ibadah	Fisik						
8	Muara Jawa Tengah	Penghijauan	Fisik						
		Mesjid, pengerasan jalan	Fisik					Pembangunan mesjid	Fisik
		Pembangunan TK,	Fisik					Air bersih	Fisik
		Bantuan peralatan sekolah	Fisik	Pembangunan/renovasi gedung sekolah SD	Fisik				
				Pembangunan Posyandu	Fisik				

4.1.3 Identifikasi Kebutuhan Masyarakat

Tahap awal dari QFD adalah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Pada tahap ini pengidentifikasian keinginan masyarakat sebagai pengguna program pemberdayaan masyarakat Total E & P Indonesia, sehingga dapat dihasilkan atribut-atribut program-program yang tercantum pada kuisisioner yang akan disebarkan kepada masyarakat.

Data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner yang berhubungan dengan keinginan masyarakat terhadap program yang diberikan Total E & P Indonesia. Kuisisioner ini disebarkan kepada para masyarakat di sekitar daerah operasi Total E & P Indonesia.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari kuisisioner yang dibagikan kepada responden. Kuisisioner dibagikan kepada masyarakat yang pernah mendapatkan program *community development*. Untuk tahap pertama merupakan kuisisioner pendahuluan yang bertujuan untuk mengetahui keinginan masyarakat terhadap program *community development* yang telah diberikan, kuisisioner pertama bersifat tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup diturunkan dari 5 aspek, yaitu Program Pendidikan, Program Kesehatan, Program Ekonomi, Program Infrastruktur dan Program Lainnya. Pertanyaan terbuka dimaksudkan untuk mendapatkan masukan mengenai keinginan masyarakat yang belum tercakup dalam pertanyaan tertutup. Setelah kuisisioner disebarkan dan terkumpul, maka dilakukan tabulasi data untuk pengolahan data selanjutnya. Hasil pengidentifikasian masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Identifikasi Kebutuhan Masyarakat

No	Kebutuhan masyarakat	Faktor-faktor yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat
1	Pembangunan dan perbaikan prasarana	Gedung sekolah yang layak
		Perabotan, peralatan dan alat peraga sekolah
		Pembangunan/renovasi jalan dan jembatan
		Pembangunan/renovasi sarana ibadah
		Tersedianya fasilitas listrik
		Sarana dan prasarana olah raga
		Sarana perhubungan darat
		Tersedianya KUD
2	Peningkatan minat belajar	Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi
		Terberantasannya buta huruf
3	Peningkatan kualitas SDM masyarakat	Meningkatnya kemampuan guru-guru
		Terlatihnya ketrampilan masyarakat
		Penyuluhan mengenai industri kecil
		Penyuluhan mengenai peternakan
4	Kesehatan masyarakat dan pemberian nutrisi	Sarana sanitasi dan air bersih
		Posyandu dan Puskesmas
		Pemeriksaan secara berkala (pengobatan massal)
		Praktek dokter-dokter muda
		Perberantasan penyakit-penyakit menular
		Perbaikan gizi masyarakat
5	Pengembangan ekonomi masyarakat	Berkembangnya pemasaran produksi masyarakat
		Berkembangnya KUD
		Adanya bantuan modal usaha (DMB)
6	Keterlibatan masyarakat dan pamong desa	Adanya Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan) secara berkala
		Keterlibatan anggota masyarakat setempat
		Adanya kerja sama mengidentifikasi dan menggali sumber daya setempat
7	Keterlibatan perusahaan	Keberlanjutan program comdev
		Monitoring secara intensif

Atribut-atribut kualitas program yang akan diujikan kepada masyarakat berdasarkan aspek program pemberdayaan masyarakat yaitu Program Pendidikan, Program Kesehatan, Program Ekonomi, Program Infrastruktur dan Program Lainnya yang dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Atribut-atribut Aspek Program

Atribut	Butir	Kebutuhan Konsumen
Program Pendidikan	1	Gedung sekolah yang layak digunakan
	2	Lengkapya fasilitas sekolah
	3	Guru-guru yang berkualitas
	4	Meningkatnya ketrampilan para pemuda
	5	Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi
	6	Berkurangnya masyarakat yang buta huruf
Program Kesehatan	7	Tersedianya sarana sanitasi dan air bersih yang layak
	8	Puskesmas/posyandu yang lengkap dan layak digunakan
	9	Perlunya pemeriksaan berkala (pengobatan massal)
	10	Adanya praktek dokter-dokter muda secara merata
	11	Terpenuhiya gizi masyarakat
	12	Berkurangnya wabah penyakit-penyakit menular
Program Ekonomi	13	Adanya pemberian bantuan modal usaha (DMB)
	14	Pemasaran hasil produksi masyarakat yang tinggi
	15	Berkembangnya sistem koperasi
	16	Terlatihnya ketrampilan masyarakat
	17	Bertambahnya pengetahuan mengenai industri kecil
	18	Bertambahnya pengetahuan mengenai peternakan
Program Infrastruktur	19	Adanya jalan dan jembatan yang layak untuk digunakan
	20	Sarana ibadah yang layak untuk digunakan
	21	Pasokan listrik terpenuhi secara merata
	22	Adanya sarana dan prasarana olah raga
	23	Sarana perhubungan darat yang layak untuk digunakan
	24	Berkembangnya KUD
Program Lainnya	25	Adanya musyawarah desa secara berkala
	26	Terlibatnya anggota masyarakat setempat secara aktif
	27	Adanya kerja sama pengidentifikasian sumber daya setempat
	28	Bermanfaatnya program comdev
	29	Adanya keberlanjutan program comdev
	30	Adanya monitoring dari perusahaan secara intensif

Kuisisioner diujikan kepada 70 orang responden. Setiap masyarakat diminta untuk menilai tingkat kepentingan dari masing-masing kebutuhan masyarakat dan tidak membatasi munculnya pertanyaan-pertanyaan baru yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Berdasarkan data hasil kuisisioner, kemudian dilakukan pengujian terhadap masing-masing atribut kebutuhan masyarakat dalam bentuk uji validitas dan reliabilitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 11.00[®]* dan *Microsoft Excell[®]*.

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Pengujian Kecukupan, Validitas dan Reliabilitas Data

4.2.1.1. Uji Kecukupan Data

Untuk mengetahui kecukupan data yang diperoleh maka sebelumnya dilakukan uji kecukupan data dengan menetapkan tingkat kesalahan maksimum pengambilan sampel sebesar 5 %, tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, serta $n=70$.

$$N \geq \frac{Z^2_{\alpha/2} p(1-p)}{\alpha^2}$$

Dimana $Z_{\text{tabel}} = 1,96$

$$p = \frac{77 - 73}{73} = 0,055$$

$$n' = \frac{1,96 \times 0,055(1 - 0,055)}{0,0025} = 40,75$$

Jadi $n' \leq n$ yaitu $40,75 \leq 70$ sehingga data dinyatakan cukup.

4.2.1.2. Uji Validitas Data

Analisis kesahihan butir ditujukan untuk menguji apakah tiap-tiap butir pernyataan telah mengungkap faktor yang akan diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya.

A. Menentukan Hipotesis

$H_0 : \rho = 0 \rightarrow$ Skor butir tidak ada kolerasi dengan komposit faktornya

$H_0 : \rho > 0 \rightarrow$ Skor butir berkolerasi positif dengan komposit faktornya

B. Menentukan Nilai r Tabel

Dari r_{tabel} untuk $df =$ banyaknya responden $- 2$, atau dalam kasus ini yaitu :

$df = 70 - 2 = 68$, dan tingkat signifikansi 5 %. Didapat dengan cara interpolasi sebagai berikut :

df	r_{tabel}
60	0,165
68	x
120	0.117

$$\frac{x - 0.165}{0.117 - 0.165} = \frac{68 - 60}{120 - 60}$$

$$\frac{x - 0.165}{-0.048} = \frac{8}{60}$$

$$x - 0.165 = \frac{8}{60} (-0.048)$$

$$x - 0.165 = -0.0064$$

$$x = 0.1568$$

Maka diperoleh nilai $r_{\text{tabel}} = 0,1568$, pengujian yang dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan arah tertentu, yaitu arah positif.

C. Menentukan Nilai r Hitung

r_{Hitung} diperoleh dari nilai CORRETED ITEM-TOTAL CORRELATION untuk tiap item (variabel).

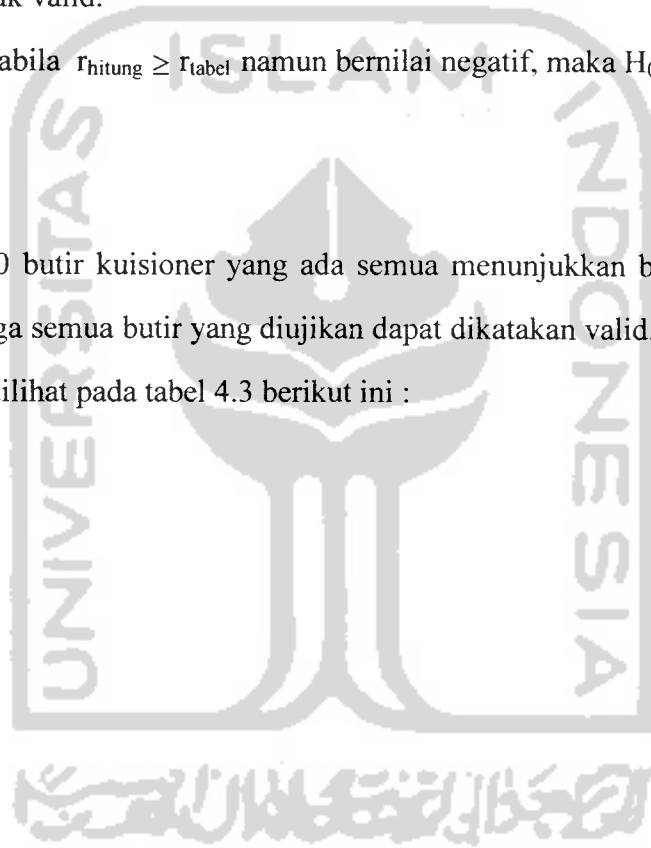
D. Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
3. Apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ namun bernilai negatif, maka H_0 tetap akan ditolak.

Keputusan :

Dari 30 butir kuisisioner yang ada semua menunjukkan bahwa $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, sehingga semua butir yang diujikan dapat dikatakan valid. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :



Tabel 4.3 Uji Validitas untuk Kepentingan relatif (pada posisi ideal)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
1	Gedung sekolah yang layak digunakan	0.322	0.1568	Valid
2	Lengkapya fasilitas sekolah	0.418	0.1568	Valid
3	Guru-guru yang berkualitas	0.326	0.1568	Valid
4	Meningkatnya ketrampilan para pemuda	0.279	0.1568	Valid
5	Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi	0.365	0.1568	Valid
6	Berkurangnya masyarakat yang buta huruf	0.368	0.1568	Valid
7	Tersedianya sarana sanitasi dan air bersih yang layak	0.311	0.1568	Valid
8	Puskemas/posyandu yang lengkap dan layak digunakan	0.36	0.1568	Valid
9	Perlunya pemeriksaan berkala (pengobatan massal)	0.423	0.1568	Valid
10	Adanya praktek dokter-dokter muda secara merata	0.447	0.1568	Valid
11	Terpenuhiya gizi masyarakat	0.431	0.1568	Valid
12	Berkurangnya wabah penyakit-penyakit menular	0.401	0.1568	Valid
13	Adanya pemberian bantuan modal usaha (DMB)	0.257	0.1568	Valid
14	Pemasaran hasil produksi masyarakat yang tinggi	0.334	0.1568	Valid
15	Berkembangnya sistem koperasi	0.455	0.1568	Valid
16	Terlatihnya ketrampilan masyarakat	0.473	0.1568	Valid
17	Bertambahnya pengetahuan mengenai industri kecil	0.426	0.1568	Valid
18	Bertambahnya pengetahuan mengenai peternakan	0.519	0.1568	Valid
19	Adanya jalan dan jembatan yang layak untuk digunakan	0.578	0.1568	Valid
20	Sarana ibadah yang layak untuk digunakan	0.464	0.1568	Valid
21	Pasokan listrik terpenuhi secara merata	0.426	0.1568	Valid
22	Adanya sarana dan prasarana olah raga	0.543	0.1568	Valid
23	Sarana perhubungan darat yang layak untuk digunakan	0.351	0.1568	Valid
24	Berkembangnya KUD	0.378	0.1568	Valid
25	Adanya musyawarah desa secara berkala	0.42	0.1568	Valid
26	Terlibatnya anggota masyarakat setempat secara aktif	0.301	0.1568	Valid
27	Adanya kerja sama pengidentifikasian sumber daya setempat	0.61	0.1568	Valid
28	Bermanfaatnya program comdev	0.27	0.1568	Valid
29	Adanya keberlanjutan program comdev	0.298	0.1568	Valid
30	Adanya monitoring dari perusahaan secara intensif	0.344	0.1568	Valid

Contoh perhitungan Uji Validitas:

Perhitungan pada butir pertama yaitu kelayakan gedung sekolah pada kondisi ideal:

NO	X	Y	NO	X	Y	NO	X	Y	NO	X	Y	NO	X	Y
1	4	86	16	3	89	31	3	95	46	4	85	61	4	103
2	3	102	17	3	90	32	3	92	47	3	88	62	4	98
3	3	97	18	4	115	33	4	104	48	4	95	63	3	116
4	3	98	19	4	113	34	4	102	49	4	111	64	3	105
5	4	116	20	4	104	35	3	105	50	3	101	65	2	90
6	3	100	21	4	107	36	4	100	51	3	105	66	3	88
7	4	120	22	3	91	37	3	101	52	2	88	67	3	107
8	4	91	23	3	103	38	2	97	53	3	101	68	4	107
9	4	94	24	4	100	39	4	108	54	3	104	69	3	103
10	3	94	25	4	112	40	4	92	55	4	102	70	4	101
11	4	120	26	3	104	41	3	101	56	4	106			
12	4	110	27	4	105	42	3	93	57	3	110			
13	3	92	28	3	105	43	4	93	58	4	99			
14	3	88	29	4	104	44	4	100	59	3	88			
15	4	120	30	4	108	45	3	100	60	4	110			

Keterangan :

X = hasil penilaian atau skor yang diberikan responden terhadap butir kuisisioner pertanyaan yang ada didalam kuisisioner.

Y = jumlah penilaian semua responden terhadap semua butir pertanyaan yang ada didalam kuisisioner.

Dari hasil perhitungan diperoleh:

$\sum x$	= 242	$(\sum x)^2$	= 58564
$\sum y$	= 7072	$(\sum y)^2$	= 50013184
$\sum xy$	= 24582	SBx	= 0.58199
$\sum x^2$	= 860	SBy	= 8.69778
$\sum y^2$	= 719694	(SBx^2)	= 0.33872
N	= 70	(SBy^2)	= 75.65135

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{(70 \times 24582) - (242 \times 7072)}{\sqrt{\{((70 \times 860) - 58564) \times ((70 \times 719694) - 50013184)\}}} \\
 &= \frac{9316}{24449.70053} = 0.381027
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 R_{hitung} &= \frac{(r_{xy})(S_{By}) - S_{Bx}}{\sqrt{\{(S_{Bx}^2) + (S_{By}^2) - 2(r_{xy})(S_{Bx})(S_{By})\}}} \\
 &= \frac{(0.381027)(8.69778) - 0.58199}{\sqrt{\{(0.33872) + (75.65135) - 2(0.381027)(0.58199)(8.69778)\}}} \\
 &= \frac{2.72309902}{8.493087581} = 0.321685 \approx 0.322
 \end{aligned}$$

4.2.1.3. Uji Reliabilitas Data

Uji keandalan dapat dilakukan setelah butir dinyatakan sahih, apabila butir tidak sahih berarti butir tidak dapat dilakukan uji keandalan.

A. Menentukan Hipotesis

$H_0 : \rho = 0 \rightarrow$ Skor butir tidak ada kolerasi dengan komposit faktornya

$H_0 : \rho > 0 \rightarrow$ Skor butir berkolerasi positif dengan komposit faktornya

B. Menentukan Nilai r Tabel

Dari r_{tabel} untuk $df = \text{banyaknya responden} - 2$, atau dalam kasus ini yaitu :
 $df = 70 - 2 = 68$, dan tingkat signifikansi 5 %. Didapat dengan cara interpolasi
 sebagai berikut :

df	r_{tabel}
60	0,165
68	x
120	0.117

$$\frac{x - 0.165}{0.117 - 0.165} = \frac{68 - 60}{120 - 60}$$

$$\frac{x - 0.165}{-0.048} = \frac{8}{60}$$

$$x - 0.165 = \frac{8}{60}(-0.048)$$

$$x - 0.165 = -0.0064$$

$$x = 0.1568$$

Maka diperoleh nilai $r_{\text{tabel}} = 0,1568$, pengujian yang dilakukan satu arah karena hipotesisi menunjukkan arah tertentu, yaitu arah positif.

C. Menentukan Nilai r Hitung

r_{hitung} diperoleh dari nilai ALPHA terletak pada akhir output.

D. Pengambilan keputusan

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika r_{α} positif, serta $r_{\alpha} \geq r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
2. Jika r_{α} positif, serta $r_{\alpha} \leq r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.
3. Apabila $r_{\alpha} \geq r_{\text{tabel}}$ namun bernilai negatif, maka H_0 tetap akan ditolak.

Keputusan :

Karena nilai r hitung diperoleh (nilai Alpha) positif dan lebih besar dari r tabel ($0,867 > 0,1586$), maka butir kuesioner reliabel. Hasil dapat dilihat pada lampiran 4.

4.2.2 Matriks Kepentingan Relatif

Merupakan tingkat kepentingan yang berasal dari VOC (*Voice Of Customer*) dan diperoleh dari hasil perhitungan kuisisioner yang disebarkan kepada masyarakat. Perhitungan kuisisioner atau pernyataan masyarakat ini bisa dilakukan dengan berbagai cara. Data kuantitatif diperoleh dari skala nilai pada kuisisioner. Skala yang digunakan adalah skala Linkert dengan nilai 1 sampai dengan 4, yang dapat didefinisikan sebagai berikut :

Tidak berhasil	= 1
Kurang berhasil	= 2
Berhasil	= 3
Sangat berhasil	= 4

Untuk memperoleh nilai kepentingan relatif masing-masing kebutuhan/keinginan masyarakat diperoleh dengan perhitungan rata-rata, yaitu data tingkat kepentingan masyarakat dari 70 responden kuisisioner pertama dan kedua dibuat nilai rata-ratanya untuk masing-masing atribut.

Rumus nilai rata-rata, yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{70} xi}{n}$$

Dimana :

xi = Data yang diperoleh dari kuisisioner

n = Jumlah responden

Perhitungan kepentingan relatif pada kondisi ideal untuk butir pertama :

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^{70} xi}{n} \\ &= \frac{4+3+3+3+4+3+4+4+4+4+3+4+4+3+3+4+3+3+4+4+4+4+3+3+4+4+3+4+3+4+3+2+4+4+3+3+4+4+3+4+3+4+4+3+3+2+3+3+4+4+3+4+3+4+4+4+3+3+2+3+3+4+3+4}{70} \\ &= \frac{242}{70} \\ &= 3,457 \end{aligned}$$

Hasil keseluruhan untuk matriks kepentingan relatif sebagai berikut :

Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan Relatif terhadap Kondisi Ideal (Harapan)

No	Pernyataan	Kepentingan relatif
1	Gedung sekolah yang layak digunakan	3.457
2	Lengkapnya fasilitas sekolah	3.329
3	Guru-guru yang berkualitas	2.943
4	Meningkatnya ketrampilan para pemuda	3.671
5	Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi	3.414
6	Berkurangnya masyarakat yang buta huruf	3.443
7	Tersedianya sarana sanitasi dan air bersih yang layak	3.457
8	Puskesmas/posyandu yang lengkap dan layak digunakan	3.429
9	Perlunya pemeriksaan berkala (pengobatan massal)	3.557
10	Adanya praktek dokter-dokter muda secara merata	3.329
11	Terpernahnya gizi masyarakat	3.386
12	Berkurangnya wabah penyakit-penyakit menular	3.557
13	Adanya pemberian bantuan modal usaha (DMB)	3.7
14	Pemasaran hasil produksi masyarakat yang tinggi	3.629
15	Berkembangnya sistem koperasi	3.214
16	Terlatihnya ketrampilan masyarakat	2.771
17	Bertambahnya pengetahuan mengenai industri kecil	3.386
18	Bertambahnya pengetahuan mengenai peternakan	3.143
19	Adanya jalan dan jembatan yang layak untuk digunakan	3.2
20	Sarana ibadah yang layak untuk digunakan	3.443
21	Pasokan listrik terpenuhi secara merata	3.257
22	Adanya sarana dan prasarana olah raga	3.314
23	Sarana perhubungan darat yang layak untuk digunakan	3.3
24	Berkembangnya KUD	3.371
25	Adanya musyawarah desa secara berkala	3.6
26	Terlibatnya anggota masyarakat setempat secara aktif	3.543
27	Adanya kerja sama pengidentifikasian sumber daya setempat	3.314
28	Bermanfaatnya program comdev	3.1
29	Adanya keberlanjutan program comdev	3.657
30	Adanya monitoring dari perusahaan secara intensif	3.114

Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Relatif terhadap Kondisi yang dirasakan (Kenyataan)

No	Pernyataan	Kepentingan relatif
1	Gedung sekolah yang layak digunakan	3.329
2	Lengkapya fasilitas sekolah	3.329
3	Guru-guru yang berkualitas	2.871
4	Meningkatnya ketrampilan para pemuda	3.071
5	Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi	3.214
6	Berkurangnya masyarakat yang buta huruf	3.243
7	Tersedianya sarana sanitasi dan air bersih yang layak	3.271
8	Puskesmas/posyandu yang lengkap dan layak digunakan	3.086
9	Perlunya pemeriksaan berkala (pengobatan massal)	3.071
10	Adanya praktek dokter-dokter muda secara merata	3.357
11	Terpenuhinya gizi masyarakat	3.271
12	Berkurangnya wabah penyakit-penyakit menular	3.171
13	Adanya pemberian bantuan modal usaha (DMB)	2.9
14	Pemaksimalan hasil produksi masyarakat yang tinggi	3.2
15	Berkembangnya sistem koperasi	3.029
16	Terlatihnya ketrampilan masyarakat	2.871
17	Bertambahnya pengetahuan mengenai industri kecil	3.243
18	Bertambahnya pengetahuan mengenai peternakan	3.057
19	Adanya jalan dan jembatan yang layak untuk digunakan	3.386
20	Sarana ibadah yang layak untuk digunakan	3.229
21	Pasokan listrik terpenuhi secara merata	3.1
22	Adanya sarana dan prasarana olah raga	3.386
23	Sarana perhubungan darat yang layak untuk digunakan	3.286
24	Berkembangnya KUD	3.043
25	Adanya musyawarah desa secara berkala	3.343
26	Terlibatnya anggota masyarakat setempat secara aktif	3.1
27	Adanya kerja sama pengidentifikasian sumber daya setempat	3.071
28	Bermanfaatnya program comdev	2.986
29	Adanya keberlanjutan program comdev	2.929
30	Adanya monitoring dari perusahaan secara intensif	3.343

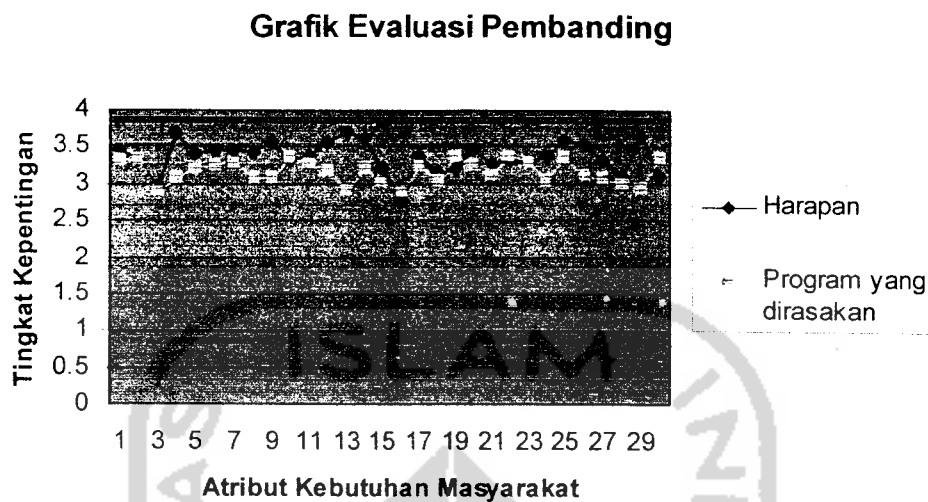
4.2.3 Evaluasi Pemanding

Evaluasi pemanding merupakan matrik pemanding yang dipergunakan untuk membandingkan antara harapan yang di inginkan masyarakat dengan apa yang dirasakan sesungguhnya oleh masyarakat terhadap program *community development* yang diadakan oleh Total E & P Indonesia tersebut.

Tabel 4.6 Tabel Evaluasi pemanding

no	Pernyataan	Evaluasi Pemanding	
		Harapan	Kenyataan
1	Gedung sekolah yang layak digunakan	3.457	3.329
2	Lengkapya fasilitas sekolah	3.329	3.329
3	Guru-guru yang berkualitas	2.943	2.871
4	Meningkatnya ketrampilan para pemuda	3.671	3.071
5	Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi	3.414	3.214
6	Berkurangnya masyarakat yang buta huruf	3.443	3.243
7	Tersedianya sarana sanitasi dan air bersih yang layak	3.457	3.271
8	Puskesmas/posyandu yang lengkap dan layak digunakan	3.429	3.086
9	Perlunya pemeriksaan berkala (pengobatan massal)	3.557	3.071
10	Adanya praktek dokter-dokter muda secara merata	3.329	3.357
11	Terpenuhi gizi masyarakat	3.386	3.271
12	Berkurangnya wabah penyakit-penyakit menular	3.557	3.171
13	Adanya pemberian bantuan modal usaha (DMB)	3.7	2.9
14	Pemasaran hasil produksi masyarakat yang tinggi	3.629	3.2
15	Berkembangnya sistem koperasi	3.214	3.029
16	Terlatihnya ketrampilan masyarakat	2.771	2.871
17	Bertambahnya pengetahuan mengenai industri kecil	3.386	3.243
18	Bertambahnya pengetahuan mengenai peternakan	3.143	3.057
19	Adanya jalan dan jembatan yang layak untuk digunakan	3.2	3.386
20	Sarana ibadah yang layak untuk digunakan	3.443	3.229
21	Pasokan listrik terpenuhi secara merata	3.257	3.1
22	Adanya sarana dan prasarana olah raga	3.314	3.386
23	Sarana perhubungan darat yang layak untuk digunakan	3.3	3.286
24	Berkembangnya KUD	3.371	3.043
25	Adanya musyawarah desa secara berkala	3.6	3.343
26	Terlibatnya anggota masyarakat setempat secara aktif	3.543	3.1
27	Adanya kerja sama pengidentifikasian sumber daya setempat	3.314	3.071
28	Bermanfaatnya program comdev	3.1	2.986
29	Adanya keberlanjutan program comdev	3.657	2.929
30	Adanya monitoring dari perusahaan secara intensif	3.114	3.343

Grafik evaluasi perbandingan antara harapan masyarakat dengan yang dirasakan masyarakat dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 4.1

4.2.4 Menterjemahkan Kebutuhan Masyarakat ke dalam Kebutuhan Teknis

Salah satu langkah penting dalam matrik perencanaan pelayanan jasa adalah menterjemahkan kebutuhan masyarakat kedalam kebutuhan teknis agar lebih menspesifikasikan sebuah desain umum. Setiap keinginan masyarakat diterjemahkan langsung ke keinginan teknis yang ditandakan dengan sifat atribut yang dapat diukur. Setiap keinginan masyarakat selalu mempunyai hubungan dengan kebutuhan teknis minimal satu pada setiap keinginan masyarakat. Tabel dibawah ini merupakan interpretasi dari kebutuhan teknis (*costumer requirement*) ke kebutuhan teknis (*technical requirement*).

Tabel 4.7 Interpretasi Costumer Requirement ke Technical Requirement

Costumer requirement	Technical requirement
Gedung sekolah yang layak digunakan	Pembangunan dan perbaikan prasarana
	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
	Tingkat minat belajar masyarakat
Lengkapinya fasilitas sekolah	Tingkat sarana pelayanan masyarakat
	Tingkat minat belajar masyarakat
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
Guru-guru yang berkualitas	Tingkat minat belajar masyarakat
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat minat belajar masyarakat
Meningkatnya ketrampilan para pemuda	Tingkat minat belajar masyarakat
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
Adanya beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Tingkat minat belajar masyarakat
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Jumlah masyarakat yang buta huruf
Berkurangnya masyarakat yang buta huruf	Tingkat minat belajar masyarakat
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Pembangunan dan perbaikan prasarana
Tersedianya sarana sanitasi dan air bersih yang layak	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
	Pembangunan dan perbaikan prasarana
	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
Puskesmas/posyandu yang layak digunakan	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
Perlunya pemeriksaan berkala (pengobatan massal)	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
Adanya praktek dokter-dokter muda secara merata	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
	Kualitas gizi masyarakat
	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
Terpenuhi gizi masyarakat	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
	Kesadaran akan pentingnya kesehatan
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
Berkurangnya wabah penyakit-penyakit menular	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
Adanyanya pemberian bantuan modal usaha (DMB)	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat minat belajar masyarakat
Pemasaran produksi masyarakat yang tinggi	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat minat belajar masyarakat
Berkembangnya sistem koperasi	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat minat belajar masyarakat
Terlatihnya ketrampilan masyarakat	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat minat belajar masyarakat
Bertambahnya pengetahuan mengenai industri kecil	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat kualitas SDM masyarakat
Bertambahnya pengetahuan mengenai peternakan	Tingkat kualitas SDM masyarakat
	Tingkat pendapatan keluarga
	Tingkat kualitas SDM masyarakat

9	Adanya jalan dan jembatan yang layak untuk digunakan	Pembangunan dan perbaikan prasarana Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
0	Sarana ibadah yang layak untuk digunakan	Pembangunan dan perbaikan prasarana Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
1	Pasokan listrik yang terpenuhi secara merata	Pembangunan dan perbaikan prasarana Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
2	Adanya sarana dan prasarana olah raga	Pembangunan dan perbaikan prasarana Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat Kesadaran akan pentingnya kesehatan
3	Sarana perhubungan darat yang layak untuk digunakan	Pembangunan dan perbaikan prasarana Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat
4	Berkembangnya KUD	Pembangunan dan perbaikan prasarana Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat Tingkat pendapatan keluarga
5	Adanya musyawarah desa secara berkala	Partisipasi masyarakat Prosedur dan strategi perusahaan dalam pengembangan masyarakat
6	Teterlibatannya anggota masyarakat setempat secara aktif	Prosedur dan strategi perusahaan dalam pengembangan masyarakat Partisipasi masyarakat
7	Adanya kerja sama pengidentifikasian sumber daya setempat	Prosedur dan strategi perusahaan dalam pengembangan masyarakat Partisipasi masyarakat
8	Bermanfaatnya program comdev	Prosedur dan strategi perusahaan dalam pengembangan masyarakat Partisipasi masyarakat
9	Adanya keberlanjutan program comdev	Prosedur dan strategi perusahaan dalam pengembangan masyarakat Partisipasi masyarakat
0	Adanya monitoring dari perusahaan secara intensif	Prosedur dan strategi perusahaan dalam pengembangan masyarakat

Kebutuhan teknis yang telah diterjemahkan dari kebutuhan masyarakat yaitu.

1. Pembangunan dan perbaikan prasarana
2. Minat belajar masyarakat
3. Sarana pelayanan masyarakat yang merata dan terjangkau oleh masyarakat
4. Kualitas SDM masyarakat
5. Tingkat pendapatan keluarga
6. Jumlah masyarakat yang buta huruf
7. Kesadaran akan pentingnya kesehatan

Tabel 4

8. Kualitas gizi masyarakat
9. Partisipasi masyarakat
10. Prosedur dan strategi perusahaan

4.2.5 Hubungan Antara Costumer Requirement dan Technical Requirement

Hubungan antara kebutuhan masyarakat dan kebutuhan teknik dapat dinyatakan dalam 3 tingkatan, yaitu:

1. Kebutuhan teknik memiliki hubungan kuat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat disimbolkan dengan ● dan bernilai 9
2. Kebutuhan teknik memiliki hubungan sedang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat disimbolkan dengan ○ dan bernilai 3
3. Kebutuhan teknik memiliki hubungan lemah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat disimbolkan dengan △ dan bernilai 1.

Pola hubungan antara keinginan masyarakat dan kebutuhan teknis dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

4.2.6 Hubungan antar Atribut

Pada *technical requirement* akan saling berhubungan satu sama lain baik hubungan yang saling mendukung (hubungan positif) maupun hubungan yang saling melemahkan (hubungan negatif). Pada HOQ hubungan ini terletak pada atas rumah dengan simbol sebagai berikut:

O = Hubungan positif

× = Hubungan negatif

Tabel 4.10 Hubungan antar Technical Requirement

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
A. Pembangunan dan perbaikan prasarana										
B. Tingkat minat belajar masyarakat				O						
C. Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat										
D. Tingkat kualitas SDM masyarakat					O					
E. Tingkat pendapatan keluarga										
F. Jumlah masyarakat yang buta huruf				O						
G. Kesadaran akan pentingnya kesehatan										
H. Kualitas gizi masyarakat							O			
I. Partisipasi masyarakat										
J. Prosedur dan strategi perusahaan									O	

Dengan mengetahui pola hubungan antar kebutuhan teknik ini, maka pihak manajemen dapat mengetahui kebutuhan teknik yang dapat saling menghambat, sehingga harus dicari upaya penyelesaiannya. Kebutuhan teknik yang saling mendukung dapat dilaksanakan secara bersamaan.

4.2.7 Penentuan Target Technical Requirement

Dari kebutuhan masyarakat kita dapat menjabarkan menjadi kebutuhan teknis. Dari kebutuhan teknis tersebut diperlukan suatu target yang dapat diartikan sebagai tujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Tabel 4.11 Penentuan Target Technical Requirement

No	Kebutuhan Teknis	Ukuran Awal	Target
1	Pembangunan dan perbaikan prasarana	Terpenuhi	Merata diseluruh wilayah
2	Tingkat minat belajar masyarakat	Terpenuhi	Dimaksimalkan
3	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat	Terpenuhi	Merata diseluruh wilayah
4	Tingkat kualitas SDM masyarakat	Pelatihan	Pelatihan secara kontinu
5	Tingkat pendapatan keluarga	Terpenuhi	Dimaksimalkan
6	Jumlah masyarakat yang buta huruf	Dikurangi	Ditiadakan
7	Kesadaran akan pentingnya kesehatan	Terpenuhi	Dimaksimalkan
8	Kualitas gizi masyarakat	Terpenuhi	Dimaksimalkan
9	Partisipasi masyarakat	Sesuai	Dimaksimalkan
10	Prosedur dan strategi perusahaan	Sesuai	Dimaksimalkan

4.2.8 Menentukan Nilai Kebutuhan Teknik

Dalam tingkat kepentingan teknik ini ada dua tingkat kepentingan yaitu kepentingan absolut dan kepentingan relatif. Tingkat kepentingan ini menunjukkan prioritas program mana yang perlu dilaksanakan terlebih dahulu.

Nilai kepentingan absolut diperoleh dari persamaan berikut ini:

$$K_t = \sum_{i=1}^n B_{tix} H_i$$

Dimana:

K_t = Nilai kepentingan teknik untuk masing-masing atribut.

B_{ti} = Bobot kepentingan relatif keinginan masyarakat yang memiliki hubungan dengan atribut kebutuhan teknik yang ada.

H_i = Nilai hubungan untuk keinginan masyarakat yang memiliki hubungan dengan atribut kebutuhan teknik yang ada.

Berikut ini adalah perhitungan mengenai tingkat kepentingan Perbaikan gedung sekolah:

$$\begin{aligned} K_t &= (3,457 \times 9) + (3,457 \times 9) + (3,429 \times 9) + (3,2 \times 9) + (3,443 \times 9) + (3,257 \times 9) + \\ &\quad (3,314 \times 9) + (3,3 \times 9) + (3,371 \times 9) \\ &= 272,057 \end{aligned}$$

Tingkat kepentingan relatif diperoleh dari hasil bagi antara masing-masing kepentingan absolut dikalikan dengan 100%

$$\text{Kepentingan relatif } i = \frac{K_{t_i}}{\sum K_t} \times 100\% , \text{ dimana :}$$

K_{t_i} = Nilai absolut kebutuhan teknis

$\sum K_{t_i}$ = Jumlah total nilai absolut kebutuhan teknis

Berikut ini adalah perhitungan mengenai tingkat kepentingan perbaikan gedung sekolah:

$$\text{Kepentingan relatif} = \frac{272.057}{1321.428} \times 100\% = 20.59$$

Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12 Nilai Kepentingan Absolut

No	Kebutuhan Teknis	Nilai Kepentingan Absolut	Bobot (%)
1	Pembangunan dan perbaikan prasarana	272.057	20.59
2	Tingkat minat belajar masyarakat	162.329	12.28
3	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat	150.9	11.42
4	Tingkat kualitas SDM masyarakat	199.714	15.11
5	Tingkat pendapatan keluarga	73.914	5.59
6	Jumlah masyarakat yang buta huruf	30.986	2.35
7	Kesadaran akan pentingnya kesehatan	166.457	12.6
8	Kualitas gizi masyarakat	30.471	2.31
9	Partisipasi masyarakat	73.243	5.54
10	Prosedur dan strategi perusahaan	161.357	12.21
	Total	1321.428	100

Tabel 4.13 Prioritas Kebutuhan Teknik

No	Kebutuhan Teknis	Bobot (%)	Prioritas
1	Pembangunan dan perbaikan prasarana	20.59	1
2	Tingkat minat belajar masyarakat	12.28	4
3	Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat	11.42	6
4	Tingkat kualitas SDM masyarakat	15.11	2
5	Tingkat pendapatan keluarga	5.59	7
6	Jumlah masyarakat yang buta huruf	2.35	9
7	Kesadaran akan pentingnya kesehatan	12.6	3
8	Kualitas gizi masyarakat	2.31	10
9	Partisipasi masyarakat	5.54	8
10	Prosedur dan strategi perusahaan	12.21	5

4.2.9 GAP Analysis

Gap Analysis digunakan untuk mengetahui selisih antara kondisi ideal perusahaan dengan kondisi awal perusahaan yang diterima saat ini. Gap dapat diartikan juga besarnya selisih antara skor harapan dengan skor kenyataan. Kebutuhan masyarakat yang memiliki gap analisis besar berarti mendapat prioritas terlebih dahulu untuk dikembangkan. Hasil selengkapnya dapat dilihat tabel 4.14

Tabel 4.14 Gap analisis

No	Kondisi Ideal	Kondisi Awal	Gap
1	3.457	3.329	0.129
2	3.329	3.329	0
3	2.943	2.871	0.071
4	3.671	3.071	0.6
5	3.414	3.214	0.2
6	3.443	3.243	0.2
7	3.457	3.271	0.186
8	3.429	3.086	0.343
9	3.557	3.071	0.486
10	3.329	3.357	-0.03
11	3.386	3.271	0.114
12	3.557	3.171	0.386
13	3.7	2.9	0.8
14	3.629	3.2	0.429
15	3.214	3.029	0.186
16	2.771	2.871	-0.1
17	3.386	3.243	0.143
18	3.143	3.057	0.086
19	3.2	3.386	-0.19
20	3.443	3.229	0.214
21	3.257	3.1	0.157
22	3.314	3.386	-0.07
23	3.3	3.286	0.014
24	3.371	3.043	0.329
25	3.6	3.343	0.257
26	3.543	3.1	0.443
27	3.314	3.071	0.243
28	3.1	2.986	0.114
29	3.657	2.929	0.729
30	3.114	3.343	-0.23

4.3 Pembuatan House of Quality

Quality Function Deployment adalah metode perencanaan dan pengembangan struktur program yang memungkinkan suatu tim pengembangan untuk menentukan dengan jelas kebutuhan dan keinginan masyarakat serta mengevaluasi setiap tujuan pokok atau sistematika kemampuan pelayanan dalam kaitannya dengan pengaruhnya terhadap kebutuhan masyarakat. Kekuatannya terletak pada peta tersebut menggambarkan secara grafis hubungan kompleks antara produk atau pelayanan itu sendiri dengan keinginan masyarakat.

Dalam bagan QFD (*House of Quality*) persoalan mutu yang dikendaki digambarkan secara vertikal disebelah kiri dan atribut produk (ciri khas mutu) digambarkan horizontal di bagian atas. Tiap sel dalam matrik mewakili hubungan yang mungkin terjadi atau tidak terjadi antara sebuah keuntungan (mutu yang dikehendaki) dan sebuah ciri khas mutu. Selanjutnya perusahaan harus dapat menentukan sifat hubungan tersebut. Biasanya hubungan ini disebut sangat kuat, kuat dan lemah.

Pada akhirnya perusahaan telah memiliki sebuah gambaran yang bagaimana kebutuhan masyarakat diterjemahkan kedalam bahasa teknis. Bagan QFD dapat juga menentukan atribut mana yang harus dikembangkan dan menjasi prioritas dalam pengembangan pelayanan. Format matrik QFD secara detail dapat dilihat pada rumah mutu (*House of Quality*).

orelasi
 orelasi Positif
 orelasi Negatif

HOUSE OF Q

ubungan
 uat dengan nilai 9
 edang dengan nilai 3
 emah dengan nilai 1

inerja program yang diinginkan
 inerja program yang dirasakan

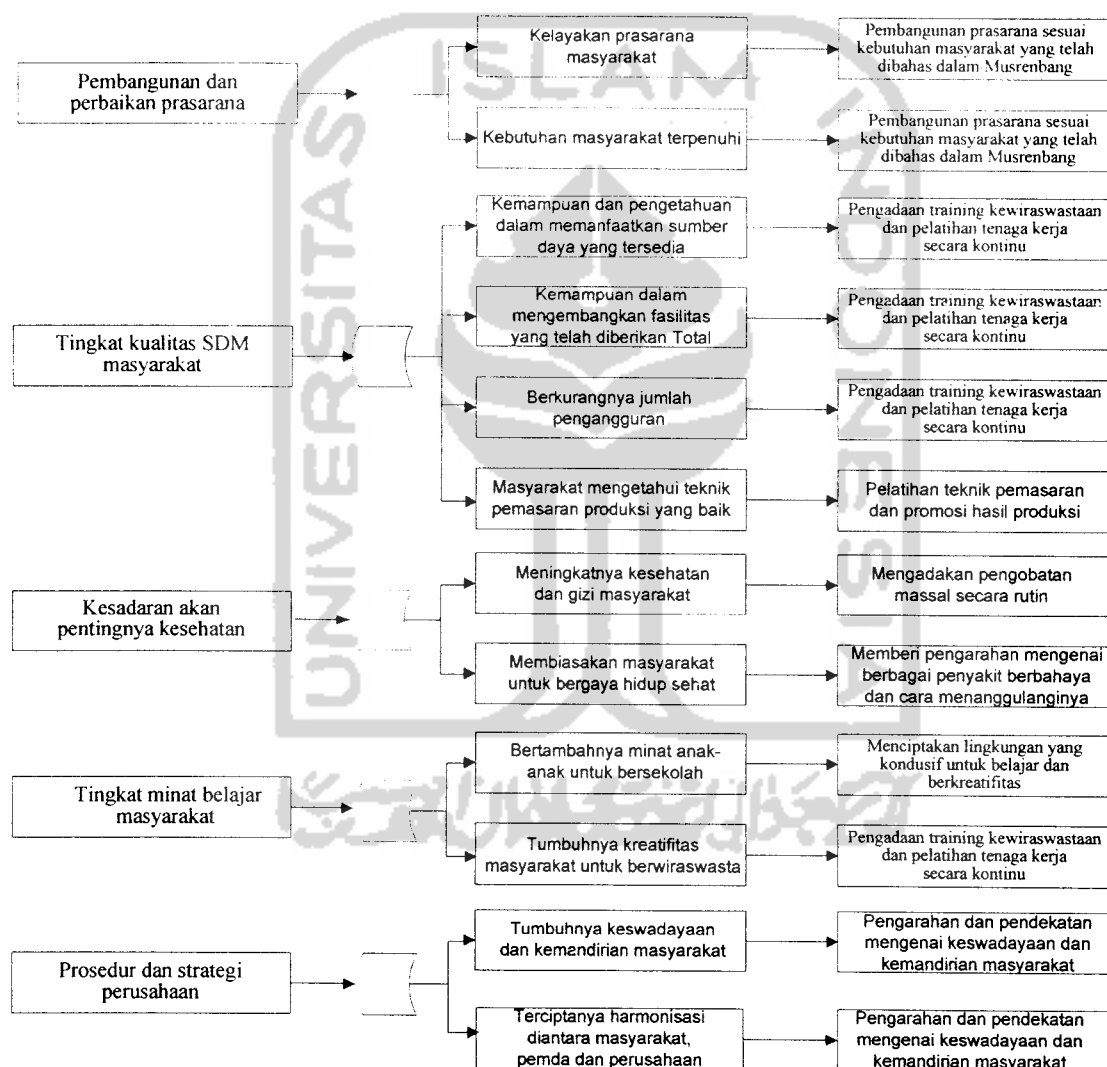
		Competitive evaluation		Gap	Goal	Sales Point	Imp Ratio	Bobot Basis
		3	4					
1	Gedung sekolah	○	■	0.129	3.5	1.2	1.051	4.360
2	Lengkapya fasi	○	■	0	3.5	1	1.051	3.499
3	Guru-guru yang	○	■	0.071	3.5	1	1.22	3.390
4	Meningkatnya ke	○	■	0.6	4	1.2	1.303	5.740
5	Adanya beasiswa	○	■	0.2	4	1.2	1.245	5.191
6	Berkurangnya ma	○	■	0.2	4	1.2	1.233	5.094
7	Tersedianya sara	○	■	0.186	3.5	1.2	1.07	4.439
8	Puskesmas/posya	○	■	0.343	4	1.2	1.296	5.333
9	Perlunya pemerik	○	■	0.486	4	1.2	1.303	5.562
10	Adanya praktek c	○	■	-0.03	3.5	1	1.043	3.472
11	Terpenuhinya giz	○	■	0.114	3.5	1.2	1.07	4.348
12	Berkurangnya wa	○	■	0.386	4	1.2	1.261	5.382
13	Adanya pemberia	○	■	0.8	4	1.2	1.379	6.123
14	Pemasaran hasil p	○	■	0.429	4	1.2	1.25	5.444
15	Berkembangnya s	○	■	0.186	4	1	1.321	4.246
16	Terlatihnya ketrat	○	■	-0.1	3.5	1	1.219	3.378
17	Bertambahnya per	○	■	0.143	3.5	1	1.079	3.653
18	Bertambahnya per	○	■	0.086	3.5	1	1.145	3.599
19	Tersedianya jalan	○	■	-0.19	3.5	1	1.034	3.309
20	Sarana ibadah var	○	■	0.214	4	1.2	1.239	5.119
21	Pasokan listrik ter	○	■	0.157	3.5	1	1.129	3.677
22	Adanya sarana dai	○	■	-0.07	3.5	1	1.034	3.427
23	Sarana perhubung	○	■	0.014	3.5	1	1.065	3.515
24	Berkembangnya K	○	■	0.329	4	1	1.315	4.433
25	Adanya musyawar	○	■	0.257	4	1.2	1.197	5.171
26	Terlibatnya angge	○	■	0.443	4	1.2	1.29	5.485
27	Adanya kerja sam	○	■	0.243	4	1	1.303	4.318
28	Bermanfaatnya pro	○	■	0.114	3.5	1	1.172	3.633
29	Adanya keberlanju	○	■	0.729	4	1.2	1.366	5.995
30	Adanya monitorin	○	■	-0.23	3.5	1	1.047	3.260

Keterangan matrik House of Quality:

1. Gap adalah besarnya selisih antara skor harapan (ideal) dengan skor kenyataan.
2. Goal merupakan level performansi yang ingin dicapai perusahaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan nilai terendah 1 dan tertinggi 4.
3. Sales point menunjukkan rangking kebutuhan masyarakat. Bila posisi kuat diberi nilai 1,2 dan bila posisi tidak kuat diberi nilai 1.
4. $\text{Improvement ratio} = \text{Goal} / \text{Customer Satisfaction Performance}$
5. $\text{Raw Weight} = \text{Importance Rating} \times \text{Sales Point} \times \text{Improvement Rasio}$
6. Importance Rating diperoleh dari penilaian responden terhadap atribut kualitas yang ideal yang diharapkan dari suatu program pemberdayaan masyarakat.
7. Customer Competitive Evaluation diperoleh dari perbandingan antara harapan masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat dengan apa yang dirasakan.
8. Customer Requirement merupakan atribut kebutuhan masyarakat yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen maupun para masyarakat.
9. Technical Requirement merupakan penerjemahan dari atribut kebutuhan masyarakat oleh pihak perusahaan menjadi bahasa teknik perusahaan.

4.4. Fault Tree Analysis

Untuk menentukan *critical part deployment* digunakan metode *fault tree analysis* yaitu menganalisis elemen-elemen yang diperkirakan sebagai penyebab terjadinya ketidaksesuaian target dengan *technical requirement*. *Fault Tree Analysis* untuk mencari penyebab ketidaksesuaian tersebut diberikan dalam gambar 4.2.



Gambar 4.2 Fault Tree

4.5. Matrik Part Deployment

Persyaratan teknik yang diperoleh dari matrik *House of Quality*, pada matrik part deployment akan berubah menjadi kebutuhan untuk dicantumkan sebagai baris pada bagian kiri rumah. Sedangkan kolom yang merupakan bagian bawah atap rumah adalah identifikasi part/komponen untuk memenuhi kebutuhan teknik ini. Matrik Part Deployment dapat dilihat pada gambar 4.3.

Technical Requirements and Target			Critical Part Requirement				
Target			Pembangunan dan perbaikan fasilitas berdasarkan kebutuhan masyarakat	Pengarahan dan pelatihan SDM masyarakat secara kontinu	Pengadaan pengobatan massal dan perbaikan gizi secara rutin	Pengarahan dan pelatihan kependidikan	Pergoptimalan keswadayaan dan kemandirian masyarakat
Pembangunan dan perbaikan prasarana	Merata diseluruh wilayah	9	•				
Tingkat kualitas SDM masyarakat	Pelatihan secara kontinu	9		•		○	
Kesadaran akan pentingnya kesehatan	Dimaksimalkan	8			•		
Tingkat minat belajar masyarakat	Dimaksimalkan	8		○		•	
Prosedur dan strategi perusahaan	Dimaksimalkan	7					•
Kolom bobot			81	105	72	99	63

Gambar 4.3 Matrik Part Deployment

4.6. Matrik Process Planning

Sebelum menentukan proses yang harus diperhatikan perlu diketahui tahap-tahap proses pengidentifikasian keinginan masyarakat. Analisis proses ini digambarkan dengan matrik Perencanaan Proses (*Process Planning*) diberikan dalam gambar 4.4.

Pembangunan perbaikan fasilitas berdasarkan kebutuhan	Pengarahan dan pelatihan SDM secara kontinu	Pengadaan pengobatan massal dan perbaikan gizi secara rutin	Pengarahan dan pelatihan kependidikan	Pengoptimalan keswadayaan & kemandirian masyarakat	Critical Process Requirement	Process Planning
•					Pembangunan dan perbaikan prasarana	Program Infrastruktur
			•		Peningkatan minat belajar	Program Pendidikan
	•		•		Peningkatan kualitas SDM masyarakat	Program Pendidikan
		•			Kesehatan dan pemberian nutrisi masyarakat	Program Kesehatan
	•				Pengembangan ekonomi masyarakat	Program Ekonomi
				•	Keterlibatan masyarakat dan pamong desa	Program Lainnya
				•	Keterlibatan perusahaan	Program Lainnya

Gambar 4.4 Matrik Process Planning

4.7. Matrik Manufacturing / Production Planning

Tahap ini merupakan tahap terakhir untuk mengetahui tindakan yang perlu diambil untuk perbaikan performa perancangan program comdev di sekitar daerah operasi Total E & P Indonesia, seperti yang terlihat pada Gambar 4.5.

Proses Step	Key Process Requirement	Pembangunan dan perbaikan fasilitas berdasarkan kebutuhan masyarakat	Pengarahannya dan pelatihan SDM masyarakat secara kontinu	Pengadaan pengobatan massal dan perbaikan gizi secara rutin	Pengadaan pengarahannya dan pelatihan kemandirian dan ketrampilan	Pengoptimalan keswadayaan dan kemandirian masyarakat	Notes
Pembangunan dan perbaikan prasarana	Kelayakan prasarana masyarakat	•					Pembangunan prasarana sesuai kebutuhan masyarakat yang telah dibahas dalam Musrenbang
	Kebutuhan masyarakat terpenuhi	•					
Peningkatan kualitas SDM	Mampu memperbaiki kualitas SDM masyarakat		•				Pengadaan training kewiraswastaan dan pelatihan tenaga kerja secara kontinu
	Masyarakat mampu memasarkan hasil produksinya		•				Pelatihan teknik pemasaran dan promosi hasil produksi
Peningkatan akan pentingnya kesehatan	Meningkatnya kesehatan dan gizi masyarakat			•			Pengadaan pengobatan massal secara rutin
	Turunnya angka penyakit menular dalam masyarakat			•			Memberi pengarahannya mengenai berbagai penyakit menular dan cara menanggulangnya
Peningkatan minat belajar	Pelajar lebih bersemangat dalam bersekolah				•		Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan berkeaktifitas
	Pemuda lebih kreatif mencari peluang bisnis yang ada				•		
Perencanaan dan strategi	Adanya kesadaran akan keswadayaan dan kemandirian masyarakat					•	Melakukan pendekatan secara optimal akan kapasitas Total yg hanya sbg pendukung/fasilitator program

Gambar 4.5 Matrik Manufacturing / Production Planning

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat disekitar daerah operasi Total E & P Indonesia melalui program-program *community development* sehingga perlu menjadi pertimbangan oleh perusahaan dalam upaya pemenuhan tingkat kepuasan masyarakat.

Salah satu teknik yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat menjadi spesifikasi pelayanan jasa *service* adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. *QFD* adalah sebuah sistem yang digunakan untuk mengubah kebutuhan masyarakat menjadi karakteristik teknik dari spesifikasi program yang diajukan.

5.1 Pembahasan Penentuan dan Nilai Prioritas Kebutuhan Teknis Masyarakat

Dari butir kuisisioner yang disebarkan kepada masyarakat maka dapat ditentukan 10 prioritas kebutuhan teknis, yang kemudian dari kesepuluh kebutuhan teknik tersebut dicari nilai bobot masing-masingnya. Maka berdasarkan perhitungan bobot kepentingan absolut yaitu :

1. Pembangunan dan perbaikan prasarana

Pembangunan dan perbaikan prasarana memiliki nilai bobot yang tertinggi yaitu sebesar 20,59 sehingga mendapatkan prioritas utama. Pembangunan dan perbaikan prasarana disini adalah dengan membangun prasarana atau

memperbaikinya sesuai kebutuhan masyarakat yang telah diajukan pada saat Musrenbang berlangsung. Program tersebut antara lain, pemberian sarana transportasi dengan pengembalian modal bergulir, merenovasi sarana perhubungan darat antar daerah pemukiman masyarakat, perbaikan gedung sekolah yang tidak layak, pembangunan sarana air bersih, perbaikan fasilitas posyandu/puskesmas, pembangunan tempat ibadah, dll. Perusahaan dalam hal ini sebaiknya memprioritaskan pada daerah yang benar-benar belum terpenuhi prasarannya.

2. Tingkat kualitas SDM masyarakat

Tingkat kualitas SDM masyarakat memiliki nilai bobot sebesar 15,11 dan menjadi prioritas kedua. Kualitas SDM masyarakat sangatlah penting karena sangat menunjang kemajuan suatu daerah. Apabila kualitas SDM masyarakat rendah, secara langsung menyebabkan produktivitas daerah tersebut rendah pula. Hal ini disebabkan karena pembangunan suatu daerah sangat ditentukan oleh sumber daya manusianya itu sendiri, oleh karena itu perusahaan sebaiknya turut serta meningkatkan kualitas SDM masyarakat. Program yang dilakukan seperti pengadaan training kewiraswastaan dan pelatihan tenaga kerja untuk dapat memanfaatkan sumber daya alam yang banyak tersedia seperti ikan laut, menyelenggarakan pelatihan pemberantasan buta huruf berdasarkan ketrampilan bagi tenaga kerja yang masih buta huruf, mengembangkan sistem pemasaran bagi produksi masyarakat setempat.

3. Kesadaran akan pentingnya kesehatan

Kesadaran akan pentingnya kesehatan memiliki nilai bobot 12,6 sehingga menjadi prioritas ketiga yang harus diperbaiki. Perusahaan diharapkan mampu menyadarkan masyarakat akan pentingnya kesehatan sehingga pola gaya hidup sehat masyarakat tetap terjaga dengan baik, yaitu antara lain dengan pengadaan program pengobatan massal secara rutin, penyuluhan mengenai kesehatan dan penyakit menular serta cara penanggulangannya, pemberian gizi seimbang kepada masyarakat.

4. Tingkat minat belajar masyarakat

Tingkat minat belajar masyarakat merupakan prioritas keempat dan memiliki nilai bobot 12,28. Minat belajar masyarakat harus selalu ditumbuhkan agar tercipta lingkungan yang selalu mengutamakan pendidikan dalam segala hal. Hal ini bukan saja berhubungan dengan pelajar sebagai penerus bangsa tetapi juga harus selalu ditumbuhkan pada setiap masyarakat, sehingga kreatifitas selalu tercipta dan pola pikir masyarakat berkembang ke arah yang lebih baik. Program yang dilakukan seperti merenovasi bangunan sekolah dan melengkapi fasilitasnya dengan teknologi mutakhir, pemberian beasiswa bagi pelajar yang berprestasi, pengadaan perpustakaan keliling, pengadaan pelatihan komputer dan internet gratis untuk menunjang tuntutan dunia kerja saat ini.

5. Prosedur dan strategi perusahaan

Prosedur dan strategi perusahaan memiliki bobot nilai sebesar 12,21 dan merupakan prioritas kelima. Maksudnya adalah bagaimana perusahaan mampu menempatkan diri dan melakukan pendekatan kepada masyarakat akan peran perusahaan yang hanya sebagai pendukung program yang nantinya program tersebut akan ditindaklanjuti oleh masyarakat itu sendiri, senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana efektifitas dan efisiensi program yang diberikan, memfasilitasi hubungan yang harmonis antara anggota masyarakat dan pihak pamong melalui forum dialog masyarakat pedesaan.

6. Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat

Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat menjadi prioritas keenam dengan bobot nilai 11,42. Kelengkapan sarana pelayanan masyarakat menyangkut antara lain; merata tidaknya sarana pelayanan masyarakat yang ada dalam suatu daerah, dan terjangkau tidaknya fasilitas masyarakat yang ada tersebut. Hal ini bertujuan mengurangi konflik yang ada dalam masyarakat akibat adanya kecemburuan sosial diantara mereka. Program yang dilakukan yaitu bekerjasama dengan LSM lokal menyediakan lembaga untuk mengelola prasarana umum dengan tujuan agar masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya secara merata, adil dan menyeluruh, senantiasa melakukan pemetaan sosial untuk mengupdate data dan informasi guna kepentingan *community development*.

7. Tingkat pendapatan keluarga

Tingkat pendapatan keluarga mempunyai bobot nilai sebesar 5,59 dan merupakan prioritas ketujuh. Tingkat pendapatan keluarga ini mengenai bagaimana perusahaan mampu berpartisipasi menaikkan tingkat pendapatan masyarakat untuk menaikkan taraf hidup mereka. Hal ini dapat ditempuh antara lain dengan mengadakan pelatihan kewirausahaan, pelatihan industri kecil, pemasaran produksi ataupun pemberian dana modal bergulir dengan tujuan agar masyarakat terasah ide kreatifitasnya untuk mengembangkan usaha sehingga secara tidak langsung mengurangi jumlah pengangguran yang ada.

8. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat mempunyai bobot nilai sebesar 5,54 dan merupakan prioritas kedelapan. Maksudnya partisipasi masyarakat disini adalah bagaimana antusias/keikutsertaan masyarakat terhadap program yang dicanangkan. Perusahaan harus mampu menumbuhkan partisipasi masyarakat agar hubungan harmonis dapat tercipta diantaranya, yaitu dengan mendorong keterlibatan anggota masyarakat setempat dalam menjamin keberlangsungan kegiatan program *community development*, melakukan advokasi untuk meningkatkan kesadaran anggota masyarakat setempat mengenai pentingnya penggalian sumber daya setempat guna menjamin kelangsungan kegiatan program *community development* di masa depan, bekerjasama dengan Pamong Desa dalam mengidentifikasi dan menggali sumber daya setempat untuk kegiatan *community development*.

9. Jumlah masyarakat yang buta huruf

Jumlah masyarakat yang buta huruf menjadi prioritas kesembilan dengan nilai bobot sebesar 2,35. Maksudnya adalah perusahaan mampu ikut serta dalam mengurangi jumlah masyarakat yang buta huruf yaitu antara lain dengan mengadakan pelatihan kepada masyarakat yang masih buta huruf di pelosok-pelosok daerah.

10. Kualitas gizi masyarakat

Kualitas gizi masyarakat mempunyai nilai bobot sebesar 2,31 karena nilai ini yang terkecil diantara kebutuhan teknik yang lainnya sehingga menjadi prioritas terakhir. Kualitas gizi masyarakat juga penting ditingkatkan karena menunjang kepandaian masyarakat. Masyarakat dengan kualitas gizi yang baik dapat berpikiran maju karena kebutuhan dasar mereka sudah terpenuhi, hal ini dapat meningkatkan pula kualitas SDM masyarakat. Program yang dilakukan adalah dengan pengadaan perbaikan gizi ibu dan anak secara rutin, pemberian makanan bergizi tinggi pada siswa-siswa di sekolah, memberikan pengarahan mengenai pentingnya mengkonsumsi makanan empat sehat lima sempurna.

5.2 Pembahasan penentuan Nilai GAP Analisis

Nilai GAP Analisis diperoleh dari :

Nilai kepentingan relatif kondisi ideal - nilai kepentingan relatif yang dirasakan.

Hasil perhitungan dapat dilihat dari tabel 4.14, kebutuhan analisis yang mempunyai nilai GAP terbesar berarti mendapat prioritas terlebih dahulu untuk dikembangkan dalam persyaratan teknik yang bisa dikembangkan. Pemberian bantuan modal usaha (DMB/Dana Modal Bergulir) memiliki nilai GAP terbesar yaitu sebesar 0,8. Pemberian bantuan modal usaha (DMB/Dana Modal Bergulir) merupakan program yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh perusahaan. Masyarakat pada umumnya telah memiliki modal berupa bahan baku dan tenaga kerja namun untuk menunjang kegiatan usahanya membutuhkan banyaknya suntikan dana bantuan, untuk itu sebaiknya perusahaan mampu memberikan bantuan berupa Dana Modal Bergulir agar kegiatan usaha dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya masyarakat sekaligus mengurangi jumlah pengangguran yang ada.

5.3 Analisis HOQ

Setelah dilakukan perhitungan dengan bagan HOQ ada beberapa tindakan yang harus dilakukan Total E&P Indonesia diantaranya :

No	Kebutuhan masyarakat	Nilai bobot baris	Nilai customer kompetitif evaluation harapan ; program yang dirasakan	Persyaratan teknis ; Nilai kolom
1	Pemberian bantuan modal usaha (DMB)	6.123	3,7 ; 2,9 (program yang diharapkan jauh berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Kualitas SDM masyarakat ; 199.71
2	Keberlanjutan program comdev	5.995	3,657 ; 2,929 (program yang diharapkan jauh berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Prosedur dan strategi perusahaan ; 161.36
3	Pengadaan pelatihan ketrampilan bagi pemuda	5.740	3,671 ; 3,071 (program yang diharapkan jauh berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Minat belajar masyarakat ; 162.33
4	Pengobatan gratis berkala (mass medical)	5.562	3,557 ; 3,171 (program yang diharapkan jauh berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Kesadaran akan pentingnya kesehatan ; 166.45
5	Adanya keterlibatan masyarakat setempat	5.485	3,543 ; 3,1 (program yang diharapkan sedikit berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Prosedur dan strategi perusahaan ; 161.36
6	Pengembangan pemasaran produksi masyarakat	5.444	3,629 ; 3,2 (program yang diharapkan sedikit berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Kualitas SDM masyarakat ; 199.71
7	Pemberantasan penyakit- penyakit menular	5.382	3,557 ; 3,171 (program yang diharapkan sedikit berada didepan yang dirasakan, sehingga perlunya perbaikan program)	Kesadaran akan pentingnya kesehatan ; 166.45

5.4 Pembahasan *Fault Tree Analysis*

Dari 10 kebutuhan teknik yang telah ditentukan diperoleh 5 kebutuhan teknik yang diperkirakan sebagai penyebab terjadinya ketidaksesuaian target dengan *technical requirement*. *Fault tree analysis* dapat dilihat pada gambar 4.2, dalam gambar ini nantinya juga akan diberikan alternatif untuk tindakan perbaikan yang bisa dilakukan perusahaan. Dari kelima kebutuhan teknik tersebut adapun perbaikan yang dapat dilakukan antara lain adalah pembangunan prasarana sesuai kebutuhan masyarakat yang telah dibahas dalam Musrenbang, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan berkeaktifitas, pengadaan pengobatan massal dan perbaikan gizi secara rutin, pengadaan training kewiraswastaan dan pelatihan tenaga kerja secara kontinu, pelatihan teknik pemasaran dan promosi hasil produksi, pengarahan dan pendekatan mengenai keswadayaan dan kemandirian masyarakat, dan untuk selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.2.

5.5 Pembahasan Matriks *Part Deployment*

Dari keinginan masyarakat yang telah terpilih ditentukan kebutuhan teknis yang berhubungan kuat dengannya yaitu pembangunan dan perbaikan prasarana, minat belajar masyarakat, sarana pelayanan masyarakat yang merata dan terjangkau oleh masyarakat, kualitas SDM masyarakat, tingkat pendapatan keluarga, jumlah masyarakat yang buta huruf, kesadaran akan pentingnya kesehatan, kualitas gizi masyarakat, partisipasi masyarakat, prosedur dan strategi perusahaan. Dari ke 10 kebutuhan teknik tersebut, kebutuhan yang harus diteliti

lebih lanjut dalam *matriks part deployment* adalah pembangunan dan perbaikan prasarana, kualitas SDM masyarakat, kesadaran akan pentingnya kesehatan, minat belajar masyarakat, dan prosedur dan strategi perusahaan.

5.6 Pembahasan Matriks *Process Planning*

Pada tahapan ini merupakan analisis kebutuhan kritis yang diinginkan masyarakat pada umumnya dengan aspeknya. Peta proses tersebut kemudian dihubungkan dengan part kritis yang telah dihasilkan dari matriks part deployment. Matriks perencanaan proses dapat dilihat pada gambar 4.4.

5.7 Pembahasan Matriks *Manufacturing/Production Planning*

Tahap ini merupakan tahap akhir untuk mengetahui tindakan yang perlu diambil untuk perbaikan *performance* perusahaan. Dari matriks ini didapat hasil bahwa ada beberapa bagian dari perusahaan yang masih perlu dilakukan perbaikan diantaranya pembangunan dan perbaikan prasarana, kualitas SDM masyarakat, kesadaran akan pentingnya kesehatan, minat belajar masyarakat, dan prosedur dan strategi perusahaan. Matriks ini dapat dilihat pada gambar 4.5.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan dari hasil penyebaran kusioner dan perhitungan nilai kepentingan relatif, prioritas atribut yang mempengaruhi keberhasilan program adalah sebagai berikut :

Pembangunan dan perbaikan prasarana, tingkat kualitas SDM masyarakat, kesadaran akan pentingnya kesehatan, tingkat minat belajar masyarakat, dan prosedur dan strategi perusahaan.

3. Program *community development* yang dapat dilakukan untuk perbaikan atribut-atribut diatas diantaranya:

- a. Pembangunan dan perbaikan prasarana

Pemberian sarana transportasi umum dengan pengembalian modal bergulir, merenovasi sarana perhubungan darat antar pemukiman masyarakat, perbaikan gedung sekolah yang tidak layak.

- b. Perbaikan kualitas SDM masyarakat

Training kewirausahaan dan pelatihan tenaga kerja, pemberantasan masyarakat yang buta huruf, pelatihan teknik pemasaran produksi masyarakat.

c. Kesadaran akan pentingnya kesehatan

Pengadaan pengobatan massal di seluruh wilayah secara rutin, penyuluhan kesehatan, penyakit menular dan cara penanggulangannya, pemberian gizi seimbang pada masyarakat.

d. Peningkatan minat belajar masyarakat

Merenovasi sekolah dan melengkapi fasilitasnya dengan teknologi mutakhir, pemberian beasiswa bagi pelajar yang berprestasi, pengadaan pelatihan komputer dan internet, pengadaan perpustakaan keliling.

e. Prosedur dan strategi perusahaan

Melakukan pendekatan pada masyarakat mengenai pentingnya keswadayaan dan kemandirian, melakukan monitoring dan evaluasi program *community development* yang telah terlaksana, memfasilitasi forum dialog masyarakat pedesaan.

6.2 Rekomendasi

1. Perusahaan senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin paling tidak setiap trimester sehingga dapat secara jelas terlihat progress programnya, dan sebagai pelengkap perlu dilaksanakannya kunjungan lapangan.
2. Staf *community development* perlu memiliki keahlian dalam hal memahami masyarakat agar dapat melakukan pendekatan sehingga mampu mamahami konteks dimana program akan dilaksanakan, mengevaluasi sistem pelayanan

kemanusiaan yang ada, dan mengerti struktur pengambilan keputusan yang ada di wilayah tersebut.

3. Menyusun dan mendistribusikan dokumentasi *success story*, pengalaman penyelenggaraan program *community development* Total E&P Indonesia sebagai bahan kajian dan promosi baik berupa buku, leaflet, bulletin, dll guna memberitahukan pada khalayak akan keberhasilan ataupun kegagalan yang dapat dijadikan pelajaran berharga untuk kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

Cohen, Lou.(1995). *Quality Function Deployment 'How to Make QFD Work For You'*.United States of America: Addison-Wesley.

Corporate Social Responsibility-Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. (2006).
www.google.com

Crow, Kenneth A. *Customer-Focused Development with QFD.*(1996), DRM Associates.<http://www.soce.org/papers/crow-qfd/crow-qfd.htm>.

Ditjen Listrik dan Pemanfaatan Energi, Maret 2003

Imam Djati Widodo. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Produk (Product Planning and Design)*. UII Press Indonesia. Jogjakarta.

Mawarni, Agnes. "Community Development dalam Perusahaan Pertambangan" in Kompas, October 3, 2001.

Mizuno, Shigeru dan Yoji Akao.(1994). *QFD the customer driven approach to quality planning and deployment.* Asian Productivity Organization.

Republika, 30 Mei 2004.

Suharto, Edi (2005a), *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Kesejahteraan Sosial*, Bandung: Refika Aditama

Sutrisno, Hadi.,(1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan BASICS.* Jogjakarta: Andi Offset.

Walpole, Ronald E. *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan.* Edisi ke-3. Terjemahan Bambang Sumatri. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1986.

Warta Ekonomi, 8 januari 2007

www.mallenbaker.net, *Corporate Social Responsibility: News and Resources*

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

Data Kuisioner Pendahulu (Kondisi Ideal)

BUTIR	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	
1	4	3	3	4	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3
2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2
9	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
29	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
30	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	1	4	2
33	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3
34	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3

39	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
43	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
45	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
46	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
48	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
50	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
51	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
52	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
55	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
56	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
58	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
59	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
61	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
62	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
64	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
65	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
67	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
70	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
total	233	233	201	215	225	227	229	216	215	235	229	222	203	224	212	201	207	214	237	226	217	237	230	213	234	217	215	209	205	234

LAMPIRAN 2

PETUNJUK PENGISIAN

- Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda atas pengadaan program pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh Total E & P Indonesia ini.
- Tidak ada jawaban yang salah, jawaban yang benar adalah yang sesuai dengan pendapat yang anda rasakan sebenarnya.
- Berilah tanda (✓) atau (X) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pendapat yang anda rasakan pada kolom yang telah disediakan.



Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia

Kepada Bapak/Ibu/Sdr yang saya hormati,

Perkenankanlah saya, meminta sedikit waktu anda untuk mengisi angket ini guna kepentingan penelitian ilmiah.

Angket ini berisikan berbagai hal yang berhubungan dengan program pemberdayaan masyarakat yang anda inginkan dan anda rasakan pada perusahaan Total E & P Indonesia. Saya sangat berharap jawaban yang diberikan akan membantu baik dalam penyusunan skripsi ini ataupun bagi peningkatan pengadaan program pemberdayaan masyarakat.

Berikut ini, terdapat beberapa pernyataan dimana anda diminta untuk mengisinya. Dalam setiap pernyataan disediakan (4) alternatif jawaban dan anda diharapkan untuk memilih salah satu dari (4) alternatif jawaban yang telah disediakan. Dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, semua jawaban yang dipilih bisa menjadi jawaban yang benar. Jawaban yang benar adalah jawaban yang mewakili diri dan kondisi yang anda rasakan.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Bapak/Ibu/Sdr harap mengisi titik-titik yang telah disediakan.

Identitas serta jawaban yang anda berikan akan dijamin **-KERAHASIAANYA** tanda (✓) pada kolom P.

Inisial :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Usia : tahun

Jenjang Pendidikan :

Pekerjaan :

Pilihlah :

- TP : Bila anda menyatakan *Tidak Penting*
- KP : Bila anda menyatakan *Kurang Penting*
- P : Bila anda menyatakan *Penting*
- SP : Bila anda menyatakan *Sangat Penting*

Contoh :

No	Pernyataan	TP	KP	P	SP
1	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan/renovasi gedung sekolah untuk menunjang kegiatan belajar mengajar.			✓	

Jika dari pernyataan diatas anda rasa Penting, maka anda memberikan

A. Harapan (*Expectation*)

Petunjuk

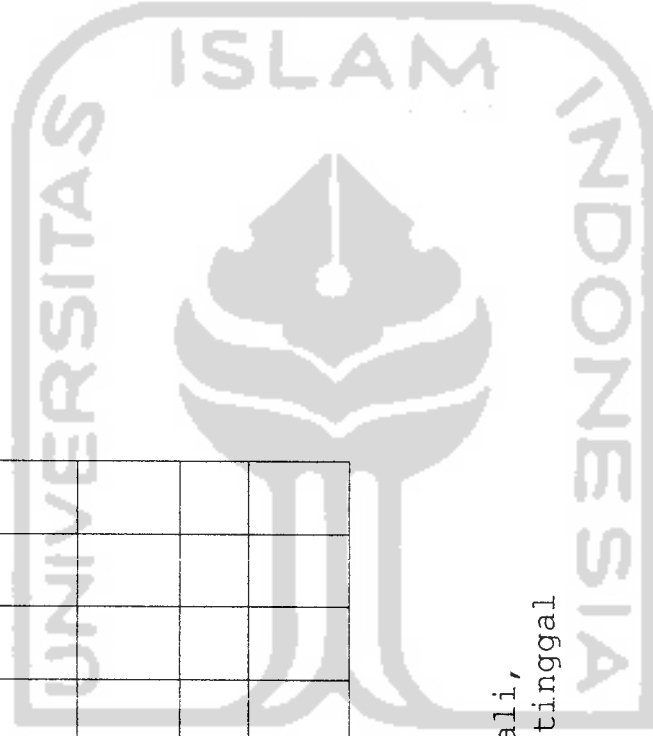
Berdasarkan pengalaman Anda sebagai penerima program, Anda dimohon mengungkapkan harapan (*expectation*) Anda terhadap perusahaan migas yang mampu memberikan program yang berkualitas.

No	Pernyataan		Penilaian		
	Program Pendidikan	TP	KP	P	SP
1	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan/renovasi gedung sekolah untuk menunjang kegiatan belajar mengajar.				
2	Perusahaan mampu memberikan bantuan perabotan, peralatan dan alat peraga untuk sekolah-sekolah.				
3	Perusahaan mampu meningkatkan kualitas guru-guru di sekolah dengan memberikan pelatihan-pelatihan.				
4	Perusahaan mampu memberikan beasiswa kepada siswa yang berprestasi.				
5	Perusahaan mampu mengadakan program ketrampilan bagi pemuda-pemudi.				
6	Perusahaan mampu menyelenggarakan pelatihan pemberantasan buta huruf berdasarkan keterampilan bagi para tenaga kerja yang masih buta huruf.				
	Program Kesehatan				
7	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan sarana sanitasi dan air bersih.				
8	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan/renovasi Posyandu dan Puskesmas.				
9	Perusahaan mampu menyelenggarakan program pengobatan massal.				
10	Perusahaan mampu mendatangkan dokter-dokter untuk berpraktek di daerah-daerah.				
11	Perusahaan mampu bekerja sama memberdayakan masyarakat dan kader dalam upaya perbaikan gizi masyarakat dan				

	kesehatan ibu dan anak.				
12	Perusahaan mampu bekerja sama memberdayakan masyarakat dalam upaya pemberantasan penyakit menular di masyarakat.				
	Program Ekonomi				
13	Perusahaan mampu menyelenggarakan pelatihan keterampilan bagi masyarakat setempat untuk memanfaatkan bahan dasar alami yang tersedia.				
14	Perusahaan mampu memberikan program bantuan dana berupa Dana Modal Bergulir.				
15	Perusahaan mampu mengembangkan pemasaran bagi produksi masyarakat setempat.				
16	Perusahaan mampu mengadakan penyuluhan-penyuluhan mengenai industri kecil.				
17	Perusahaan mampu mengembangkan sistem koperasi untuk menunjang kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan.				
18	Perusahaan mampu memberikan penyuluhan mengenai peternakan.				
	Program Infrastruktur				
19	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan/renovasi jalan dan jembatan.				
20	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan/renovasi sarana ibadah.				
21	Perusahaan mampu memberikan program pengadaan listrik.				
22	Perusahaan mampu memberikan program pengadaan sarana dan prasarana olahraga.				
23	Perusahaan mampu memberikan program renovasi sarana perhubungan darat antar daerah pemukiman masyarakat.				
24	Perusahaan mampu memberikan program pembangunan KUD.				

Program Lainnya						
25	Perusahaan mampu mengadakan pertemuan Musrenbang (Musyawarah Rencana Pembangunan) secara berkala.					
26	Perusahaan mampu mendorong keterlibatan anggota masyarakat setempat dalam menjamin keberlangsungan kegiatan program Pengembangan masyarakat.					
27	Perusahaan mampu bekerja sama dengan Pamong Desa dalam mengidentifikasi dan menggali sumber daya setempat untuk kegiatan pengembangan masyarakat.					
28	Perusahaan mampu memberikan program Community Development (Comdev) yang bermanfaat bagi masyarakat.					
29	Perusahaan mampu memberikan program-program secara berkelanjutan.					
30	Perusahaan mampu melakukan monitoring secara rutin terhadap program-program yang telah dilaksanakan.					

Tolong Periksaalah Kembali,
 Jangan sampai ada yang tertinggal



B. Kinerja Yang Dirasakan (Perceived Performance)
Petunjuk

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan penilaian Anda terhadap program community development Total E & P Indonesia. Untuk masing-masing pernyataan, Anda dimohon untuk mengungkapkan sejauh mana Anda meyakini bahwa perusahaan Total E & P Indonesia memiliki karakteristik sebagaimana yang digambarkan oleh setiap pernyataan.

- STB** : Bila anda menyatakan *Sangat Tidak Berhasil*
TB : Bila anda menyatakan *Tidak Berhasil*
B : Bila anda menyatakan *Berhasil*
SB : Bila anda menyatakan *Sangat Berhasil*

No	Pernyataan	Penilaian			
		STB	TB	B	SB
1	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pembangunan/renovasi gedung sekolah untuk menunjang kegiatan belajar mengajar.				
2	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan bantuan perabotan, peralatan dan alat peraga untuk sekolah-sekolah.				
3	Total E & P Indonesia berpartisipasi meningkatkan kualitas guru-guru di sekolah dengan memberikan pelatihan-pelatihan.				
4	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan beasiswa kepada siswa yang berprestasi.				
5	Total E & P Indonesia berpartisipasi mengadakan program ketrampilan bagi pemuda-pemudi.				
6	Total E & P Indonesia berpartisipasi menyelenggarakan pelatihan pemberantasan buta huruf berdasarkan keterampilan bagi para tenaga kerja yang masih buta huruf.				

Program Kesehatan	
7	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pembangunan sarana sanitasi dan air bersih.
8	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pembangunan/renovasi Posyandu dan Puskesmas.
9	Total E & P Indonesia berpartisipasi menyelenggarakan program pengobatan massal.
10	Total E & P Indonesia berpartisipasi mendatangkan dokter-dokter untuk berpraktek di daerah-daerah.
11	Total E & P Indonesia berpartisipasi bekerja sama memberdayakan masyarakat dan kader dalam upaya perbaikan gizi masyarakat dan kesehatan ibu dan anak.
12	Total E & P Indonesia berpartisipasi bekerja sama memberdayakan masyarakat dalam upaya pemberantasan penyakit menular di masyarakat.
Program Ekonomi	
13	Total E & P Indonesia berpartisipasi menyelenggarakan pelatihan keterampilan bagi masyarakat setempat untuk memanfaatkan bahan dasar alami yang tersedia.
14	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program bantuan dana berupa Dana Modal Bergulir.
15	Total E & P Indonesia berpartisipasi mengembangkan pemasaran bagi produksi masyarakat setempat.
16	Total E & P Indonesia berpartisipasi mengadakan penyuluhan-penyuluhan mengenai industri kecil.
17	Total E & P Indonesia berpartisipasi mengembangkan sistem koperasi untuk

	menunjang kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan.				
18	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan penyuluhan mengenai peternakan.				
	Program Infrastruktur				
19	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pembangunan/renovasi jalan dan jembatan.				
20	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pembangunan/renovasi sarana ibadah.				
21	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pengadaan listrik.				
22	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pengadaan sarana dan prasarana olahraga.				
23	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program renovasi sarana perhubungan darat antar daerah pemukiman masyarakat.				
24	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program pembangunan KUD.				
	Program Lainnya				
25	Total E & P Indonesia berpartisipasi mengadakan pertemuan Musrenbang (Musyawarah Rencana Pembangunan) secara berkala.				
26	Total E & P Indonesia berpartisipasi mendorong keterlibatan anggota masyarakat setempat dalam menjamin keberlangsungan kegiatan program Pengembangan masyarakat.				
27	Total E & P Indonesia berpartisipasi bekerja sama dengan Pamong Desa dalam mengidentifikasi dan menggali sumber daya setempat untuk kegiatan pengembangan masyarakat.				

28	Total E & P Indonesia secara umum telah memberikan program Community Development (Comdev) yang bermanfaat bagi masyarakat.			
29	Total E & P Indonesia berpartisipasi memberikan program-program secara berkelanjutan.			
30	Total E & P Indonesia berpartisipasi melakukan monitoring secara rutin terhadap program-program yang telah dilaksanakan.			

31. Menurut pendapat bapak/ibu/sdr apakah program Community Development (Comdev) yang dilaksanakan di desa/kelurahan ini secara umum berhasil?
- Ya
 - Tidak
 - Tidak tahu
32. Menurut bapak/ibu/sdr apakah program Comdev masih perlu dilanjutkan?
- Ya
 - Tidak
 - Tidak tahu
33. Jika ya, program seperti apakah yang masih perlu ditingkatkan dan dilanjutkan dalam perencanaan ke depan? (*pilih salah satu yang menurut responden paling dibutuhkan atau paling mendesak*)
- Program Ekonomi
 - Program Pendidikan
 - Program Kesehatan
 - Program Infrastruktur
 - Program Lainnya
34. Seandainya ada program baru, program apa yang paling dibutuhkan oleh masyarakat?
- Program Lingkungan
 - Program pembenahan pemerintah desa
 - Pengembangan pertanian dan nelayan
 - Program lainnya
- (sebutkan !)

35. Selain yang belum disebutkan diatas, tuliskan hal-hal apa saja yang menjadi harapan bapak/ibu/sdr terhadap program pemberdayaan masyarakat nantinya?

.....
.....
.....

Tolong Periksalah Kembali,
Jangan sampai ada yang tertinggal

Terimakasih Atas Partisipasinya



LAMPIRAN 3

Daerah kerja Total Indonesia di Delta Mahakam

Terdapat 30 desa dan kelurahan yang tersebar dalam 6 kecamatan di daerah Delta Mahakam yang secara langsung terpapar pada daerah kerja Total Indonesia. Pihak Total Indonesia merasa bertanggung jawab untuk dapat ikut serta secara aktif memfasilitasi pelaksanaan program pembangunan masyarakat di tiga puluh desa ini agar dapat berjalan secara lancar. Daftar ketiga puluh desa tersebut adalah :

No	Desa / Kelurahan	Kecamatan
1	Desa Anggana	Kecamatan Anggana
2	Desa Sungai Meriam	Kecamatan Anggana
3	Desa Sidomulyo	Kecamatan Anggana
4	Desa Kutai Lama	Kecamatan Anggana
5	Desa Handil Terusan	Kecamatan Anggana
6	Desa Tani Baru	Kecamatan Anggana
7	Desa Muara Pantuan	Kecamatan Anggana
8	Desa Sepatin	Kecamatan Anggana
9	Kel. Sanipah	Kecamatan Samboja
10	Kel. Teluk Pamedas	Kecamatan Samboja
11	Kel. Handil Baru	Kecamatan Samboja
12	Kel. Muara Sambilang	Kecamatan Samboja
13	Kel. Kuala Samboja	Kecamatan Samboja
14	Kel. Muara Jawa Ulu	Kecamatan Muara Jawa
15	Kel. Muara Jawa Tengah	Kecamatan Muara Jawa
16	Kel. Muara Jawa Ilir	Kecamatan Muara Jawa
17	Kel. Teluk Dalam	Kecamatan Muara Jawa
18	Kel. Dondang	Kecamatan Muara Jawa
19	Kel. Tama Pole	Kecamatan Muara Jawa
20	Kel. Muara Kembang	Kecamatan Muara Jawa
21	Kel. Sanga-Sanga Muara	Kecamatan Sanga Sanga
22	Kel. Pendingin	Kecamatan Sanga Sanga
23	Desa Muara Badak Ulu	Kecamatan Muara Badak
24	Desa Muara Badak Ilir	Kecamatan Muara Badak
25	Desa Saliki	Kecamatan Muara Badak
26	Desa Salo Palai	Kecamatan Muara Badak
27	Kel. Karang Jati	Kecamatan Wilayah Balikpapan
28	Kel. Mekarsari	Kecamatan Wilayah Balikpapan
29	Kel. Gunung Bahagia	Kecamatan Wilayah Balikpapan
30	Kel. Sepinggan	Kecamatan Wilayah Balikpapan

LA

Rel

MAHAKAM DELTA MAP
 LOCATION OF COMMUNITY DEVELOPMENT
 TOTAL E&P INDONESIA

VA
 VA
 VA
 VA
 VA
 VA
 VAI
 VAI
 VAI
 VAI
 VAI
 VAI
 VAI
 VAF
 VAF
 VAF
 VAF
 VAF
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR
 VAR

Me
 101.0



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	97.5714	72.133	.322		.865
VAR00002	97.7000	71.836	.418		.863
VAR00003	98.0857	70.282	.326		.866
VAR00004	97.3571	72.842	.279		.866
VAR00005	97.6143	72.124	.365		.864
VAR00006	97.5857	70.710	.368		.864
VAR00007	97.5714	71.930	.311		.865
VAR00008	97.6000	72.157	.360		.864
VAR00009	97.4714	71.818	.423		.863
VAR00010	97.7000	70.329	.447		.862
VAR00011	97.6429	71.160	.431		.862
VAR00012	97.4714	70.833	.401		.863
VAR00013	97.3286	73.093	.257		.866
VAR00014	97.4000	72.272	.334		.865
VAR00015	97.8143	69.835	.455		.862
VAR00016	98.2571	68.397	.473		.861
VAR00017	97.6429	71.421	.426		.863
VAR00018	97.8857	68.856	.519		.860
VAR00019	97.8286	68.753	.578		.858
VAR00020	97.5857	71.232	.464		.862
VAR00021	97.7714	70.208	.426		.862
VAR00022	97.7143	68.932	.543		.859
VAR00023	97.7286	70.809	.351		.865
VAR00024	97.6571	71.156	.378		.864
VAR00025	97.4286	71.669	.420		.863
VAR00026	97.4857	71.761	.301		.866
VAR00027	97.7143	68.671	.610		.858
VAR00028	97.9286	71.459	.270		.867
VAR00029	97.3714	72.643	.298		.865
VAR00030	97.9143	71.152	.344		.865

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.870	30

Uji Validitas Dan Realibilitas Kepentingan Relatif Pada Kondisi yang dirasakan

Reliability

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.3286	.58288	70
VAR00002	3.3286	.53083	70
VAR00003	2.8714	.63523	70
VAR00004	3.0714	.62139	70
VAR00005	3.2143	.61131	70
VAR00006	3.2429	.62405	70
VAR00007	3.2714	.61199	70
VAR00008	3.0857	.58341	70
VAR00009	3.0714	.72874	70
VAR00010	3.3571	.59064	70
VAR00011	3.2714	.63523	70
VAR00012	3.1714	.65875	70
VAR00013	2.9000	.80127	70
VAR00014	3.2000	.67244	70
VAR00015	3.0286	.61317	70
VAR00016	2.8714	.70034	70
VAR00017	3.2429	.62405	70
VAR00018	3.0571	.58695	70
VAR00019	3.3857	.57213	70
VAR00020	3.2286	.59397	70
VAR00021	3.1000	.61738	70
VAR00022	3.3857	.59692	70
VAR00023	3.2857	.59327	70
VAR00024	3.0429	.57573	70
VAR00025	3.3429	.58695	70
VAR00026	3.1000	.51499	70
VAR00027	3.0714	.64429	70
VAR00028	2.9857	.62538	70
VAR00029	2.9286	.66641	70
VAR00030	3.3429	.63442	70

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
94.7857	109.475	10.46304	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	91.4571	102.339	.576		.921
VAR00002	91.4571	105.092	.377		.924
VAR00003	91.9143	102.601	.503		.922
VAR00004	91.7143	101.598	.598		.921
VAR00005	91.5714	101.988	.576		.921
VAR00006	91.5429	102.802	.497		.922
VAR00007	91.5143	101.384	.626		.920
VAR00008	91.7000	101.314	.666		.920
VAR00009	91.7143	99.685	.636		.920
VAR00010	91.4286	104.219	.407		.923
VAR00011	91.5143	101.500	.592		.921
VAR00012	91.6143	102.066	.524		.922
VAR00013	91.8857	103.639	.318		.926
VAR00014	91.5857	100.420	.638		.920
VAR00015	91.7571	101.201	.640		.920
VAR00016	91.9143	104.080	.343		.925
VAR00017	91.5429	101.063	.639		.920
VAR00018	91.7286	102.693	.541		.922
VAR00019	91.4000	104.794	.372		.924
VAR00020	91.5571	101.873	.605		.921
VAR00021	91.6857	102.769	.505		.922
VAR00022	91.4000	105.055	.332		.924
VAR00023	91.5000	104.891	.348		.924
VAR00024	91.7429	101.875	.625		.920
VAR00025	91.4429	102.018	.600		.921
VAR00026	91.6857	103.030	.591		.921
VAR00027	91.7143	101.019	.621		.920
VAR00028	91.8000	104.394	.367		.924
VAR00029	91.8571	101.110	.591		.921
VAR00030	91.4429	104.453	.356		.924

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.924	.926	30



KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : PRITTA ADITYA
 Nomor Mhs : 02.522.088
 Pembimbing I : H. TAUFIQ IMMAWAN, ST, MM
 Pembimbing II :
 Proposal Disetujui Tanggal : 12 Juli 2006

Tanda Tangan Mhs

PRITTA . A
 Nama Mhs

Judul Tugas Akhir

ANALISIS COMMUNITY DEVELOPMENT
 DI SEKITAR INDUSTRI MIBAS
 (Studi Kasus pada Total E & P Indonesia)

No	Tanggal	Keterangan	T T. Pembimbing
1.	9 AGUSTUS 2006	Konsultasi Judul Tugas Akhir	
2.	16 AGUSTUS 2006	Konsultasi Proposal & PROSEDUR PENELITIAN	
3.	09 JANUARI 2007	Konsultasi Hasil Penelitian	
4.	4 FEBRUARI 2007	Konsultasi BAB I	
5.	7 FEBRUARI 2007	Konsultasi BAB II, III	
6.	11 FEBRUARI 2007	Konsultasi BAB IV	
7.	14 FEBRUARI 2007	Konsultasi BAB V	
8.	27 FEBRUARI 2007	Konsultasi BAB VI	
9.	7 MARET 2007	Konsultasi Tugas Akhir & Presentasi	

Pembimbing I

(.....)

Pembimbing II

(.....)

Nb: Blangko ini sebagai syarat pendadaran