

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Aktivitas Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat dalam Upaya Mendorong Kinerja UMKM Mitra Binaan Kota Padang, maka dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Aktivitas Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Telkom Indonesia Witel Sumatera Barat terhadap UMKM mitra binaan di Kota Padang dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Dalam tahap perencanaan, Telkom menerapkan pendekatan komunikasi dua arah yang melibatkan mitra binaan dalam proses identifikasi kebutuhan secara langsung. Perusahaan mengumpulkan data melalui formulir, diskusi komunitas, dan kanal informal, memastikan bahwa setiap program dirancang sesuai dengan aspirasi lapangan. Pada tahap pelaksanaan, Telkom memberikan pelatihan aplikatif seperti pemasaran digital, fotografi produk, serta fasilitasi legalitas usaha. Evaluasi dilakukan secara berkelanjutan untuk memantau perkembangan usaha, penggunaan media digital, serta pencatatan keuangan mitra binaan. Pelaporan disusun secara formal dan naratif yang memuat capaian program sekaligus tantangan di lapangan, sebagai bagian dari refleksi dan dasar perbaikan program ke depan.
2. CSR Telkom dijalankan dalam bingkai relasi jangka panjang yang berbasis kepercayaan dan partisipasi stakeholder. Mitra UMKM tidak diposisikan

sebagai penerima manfaat pasif, melainkan sebagai pihak yang aktif menyampaikan aspirasi dan berkontribusi dalam perumusan program. Telkom mempertahankan hubungan tersebut melalui komunikasi informal, monitoring rutin, serta pelibatan kembali mitra dalam kegiatan lanjutan. Kepercayaan dibangun dari konsistensi perusahaan dalam memenuhi komitmen, memberikan respons cepat terhadap kebutuhan, serta menjaga keterbukaan informasi. Relasi ini menghasilkan loyalitas dan rasa kepemilikan dari mitra binaan terhadap program CSR yang dijalankan, serta memperkuat nilai kolaboratif dalam mendukung keberlanjutan usaha mikro di lingkungan lokal.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan baik untuk pihak Telkom maupun pihak-pihak terkait:

1. Peneliti menyarankan agar Telkom Witel Sumatera Barat terus mempertahankan pendekatan partisipatif dalam setiap tahapan CSR, terutama dalam perencanaan program. Keterlibatan aktif UMKM sejak awal proses akan memastikan bahwa program yang dijalankan benar-benar menjawab kebutuhan mereka. Telkom perlu lebih banyak menyediakan ruang dialog dan forum terbuka, termasuk pelibatan komunitas UMKM yang lebih luas secara geografis dan sektoral.
2. Pelaksanaan pelatihan dapat lebih dikembangkan dengan menyesuaikan perkembangan teknologi digital terkini. Selain pelatihan pemasaran digital dan manajemen usaha, pelatihan terkait AI, e-commerce, atau branding

digital sebaiknya mulai dipertimbangkan. Upaya ini akan meningkatkan daya saing UMKM secara nasional maupun global.

3. Untuk mendukung efektivitas evaluasi, Telkom disarankan mengembangkan sistem pemantauan berbasis digital yang memungkinkan pelaporan berbasis data real time oleh UMKM. Hal ini tidak hanya akan memudahkan pengumpulan data dampak program, tetapi juga meningkatkan keterlibatan aktif mitra dalam proses evaluasi.
4. Dari sisi hubungan jangka panjang, Telkom sebaiknya membangun platform komunitas daring yang menghubungkan semua UMKM binaan dalam satu ekosistem digital. Komunitas ini akan memudahkan pertukaran informasi, kolaborasi, serta menjaga komunikasi informal antara Telkom dan mitra secara konsisten dan berkelanjutan.
5. bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan agar kajian dapat diperluas tidak hanya pada satu wilayah, tetapi juga pada unit Telkom lainnya di luar Sumatera Barat untuk melihat perbandingan pendekatan CSR serta perbedaan model komunikasi dan dampaknya terhadap mitra binaan di wilayah berbeda.