

## RINGKASAN EKSEKUTIF

*Corporate Social Responsibility* (selanjutnya disebut CSR) atau *corporate citizenship* dimaksudkan untuk mendorong dunia usaha lebih etis dalam menjalankan aktivitasnya agar tidak berpengaruh atau berdampak buruk pada masyarakat dan lingkungan hidupnya, sehingga pada akhirnya dunia usaha akan dapat bertahan secara berkelanjutan untuk memperoleh manfaat ekonomi yang menjadi tujuan dibentuknya dunia usaha. Sebagai perusahaan solusi makanan sempurna, PT Indofood Sukses Makmur Tbk. (selanjutnya disebut ISM) menyadari betapa pentingnya isu ketahanan pangan dan berkontribusi dalam mendirikan program Indofood Riset Nugraha, yang selanjutnya disebut IRN. Program ini memberikan bantuan pembiayaan secara finansial kepada mahasiswa tingkat akhir dalam mengerjakan riset nya.

Pada pelaksanaannya, program CSR yang telah dijalankan selama lebih dari lima tahun ini mengalami beberapa kekurangan khususnya dari segi waktu pelaksanaan yang terus mengalami keterlambatan dari tahun ke tahun. Deviasi waktu signifikan ada pada pelaksanaan tahap seleksi administratif dan substantif oleh tim sekretariat dan tim ahli/panelis. Melalui observasi dan wawancara langsung sistem administrasi yang masih serba manual dinilai menjadi faktor utama penyebab keterlambatan. Berangkat dari hal tersebut, kuisioner sederhana dibagikan kepada tim ahli dan sekretariat untuk mengetahui kebenaran hal tersebut dalam bentuk indeks tingkat kepuasan penggunaan metode administrasi.

Menggunakan diagram gawat mendesak untuk menemukan prioritas masalah dan *fishbone diagram* untuk mencari akar penyebab, maka bentuk sistem administrasi yang masih manual disimpulkan menjadi akar penyebab keterlambatan waktu pelaksanaan. Hal ini juga diperkuat dengan jumlah indeks kepuasan penggunaan metode administrasi yang terbilang rendah dibawah rata-rata.

Dimensi kualitas servis pada teori *service management* menjelaskan bahwa masalah yang tengah dihadapi program IRN membuat program ini kurang dapat melayani pihak-pihak yang terlibat dengan baik karena beberapa dimensi kualitas yang tidak terpenuhi. Hal ini apabila terus dibiarkan dapat membawa dampak merugikan terutama dari segi pencitraan bagi *corporate image*.

Teori pada ilmu *management information system* menjelaskan bahwa digitalisasi sistem informasi dengan memanfaatkan IT dan akses internet mampu mengatasi masalah jarak dan waktu anggota di dalam sebuah organisasi dengan solusi perangkat elektronik yang menghubungkan anggota satu dan lainnya dalam sebuah tim yang biasa disebut *Task Force- Networked Organizations*. Internet mampu meningkatkan aksesibilitas, daya simpan, serta distribusi pengetahuan dan informasi di dalam organisasi.

Pengembangan digitalisasi sistem bentuk *online* (berbasis web) dengan menyewa penyedia jasa IT independen dipilih menjadi solusi terbaik yang ditawarkan oleh penulis kepada perusahaan berdasarkan pertimbangan yang ada. Apabila perencanaan dan pelaksanaannya tepat guna, diyakini solusi ini dapat memperbaiki dimensi kualitas servis *responsiveness, reliability & empathy* yang sebelumnya kurang terpenuhi. Hal ini juga dikonfirmasi melalui perhitungan analisa *expected benefit & cost* yang menunjukkan hasil *benefit* yang jauh lebih besar.

## EXECUTIVE SUMMARY

*Corporate Social Responsibility* (next to be called CSR) or *corporate citizenship*

Is meant to push business world to be more ethical in doing its activities. It is performed in order to create a safe and harmless business practice towards the society and environment, so in the end business can sustain enough to achieve economical gain. As a total food solution company, PT Indofood Sukses Makmur Tbk (next to be called ISM) realize the importance of food sustainability issue, so the company contributes by establishing Indofood Riset Nugraha (next to be called IRN). This program grants research fund to final year university students in doing their research or thesis.

During its journey, IRN that has been active for more than 5 years is experiencing some flaws in time management to be particular. There are significant time deviations during the administrative and substantive selection process by secretariat and expert team members. Through observation and direct interview, the existing manual administration method presumed to be the most probable contributing cause. Thus, a simple questionnaire was made and distributed to 10 respondents consisting members of secretariat & expert team to verify the statement in the form of administrative method satisfaction index.

Urgent and critical diagram used to prioritize problems into the most significant, follows by fishbone diagram in order to search for the root of cause. From these two steps, existing manual administrative method is concluded to be the basic root of cause. This also verified by the low, below average index score.

Service quality dimension in service management theory helps explain the problem now being faced by IRN program and how this program cannot sufficiently satisfy the interests of stakeholder involved, due to some unfulfilled dimensions. If neglected, this condition could cause such a harmful impact especially seen from corporate image view.

A theory in management information system science helps explain that digitalization in information system by advantaging IT and Internet access will be able to overcome distance and time between members in organization by electronic device solution that connects one member and other in a team usually called as Task Force- Networked Organizations. Internet is also able to increase accessibility, storability as well as knowledge distribution and information in an organization.

Developing online system digitalization (web-based) by hiring independent IT service provider was chosen as the best solution offered by writer to the company based on careful considerations. If planning and implementation phase is done correctly, this solution is believed to be able to improve the quality dimensions such as *responsiveness, reliability & empathy* that were not met before. Expected benefit and cost analysis also confirmed this solution by showing far greater benefit quantitatively or qualitatively.

