

**PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM PERSPEKTIF
INDEKS KEPUASAN PUBLIK DI RIAU**

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAM IN PUBLIC SATISFACTION
INDEX PERSPECTIVE IN RIAU**

Meyzi Heriyanto, Adianto dan Hasim As'ari

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

E-mail: Meyzi2000@yahoo.com

Diterima: 26 September 2016; Drevisi: 30 Nopember 2016; Disetujui: 14 Desember 2016

Abstrak

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan salah satu kebutuhan dan di Indonesia merupakan suatu kewajiban dan ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Dimana pada pasal 74 menjelaskan bahwa tanggung jawab sosial merupakan suatu kegiatan yang diwajibkan dan dilaksanakan berdasarkan pada kepatutan dan kewajaran sesuai dengan peraturan pemerintahan. Pelaksanaan tanggung jawab sosial dikenal dengan istilah CSR oleh perusahaan merupakan suatu bentuk komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama *stakeholders* terkait, terutama masyarakat disekitar perusahaan tersebut berada. Karena peran CSR ternyata saat ini semakin penting bagi masyarakat di sekitar perusahaan dalam upaya menyeimbangkan pembangunan, baik ekonomi, sosial dan lingkungan. Penelitian ini dilaksanakan secara komprehensif mengenai implementasi dan prioritas program CSR di PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau. Metode penelitian dilakukan dengan metode campuran (*mixed methods*) yaitu mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket, in-dept interview dan observasi terhadap multistakeholders. Hasil penelitian yang ditemukan implementasi program CSR oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Provinsi Riau masih berjalan dengan kurang baik. Sedangkan prioritas program CSR yang dibutuhkan berdasarkan indeks kepuasan publik di PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau adalah program yang berbasis pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Kata Kunci: pemberdayaan, program *Corporate Social Responsibility*, indeks kepuasan publik.

Abstract

Corporate Social Responsibility program (CSR) is seen as an urgent thing on social development. Its supported by regulation that stated in Act No. 40 year 2007 about Limited Company. In the article number 74 stated that social responsibility is one among activities that should be conducted by the companies. The companies should have committed for surround people quality of life, in terms of social and economic perspective. The sample of this research covers the implementation of the priority programmes and corporate social responsibility (CSR) PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai and PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) at Tapung, Minas and Rumbai Riau Province. Data has been collected by questionnaire, in-depth interview and observation. Results of the study found implementation of programs of corporate social responsibility by PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai and PT Cevron Pacific Indonesia (CPI) in Riau Province is still inadequate. The CSR program of the sample have been emphasized on social-economy empowerment.

Keywords: empowerment, *Corporate Social Responsibility* program, public satisfaction index.

PENDAHULUAN

Konsep tanggung jawab sosial perusahaan telah dikenal sejak awal 1970, yang secara umum diartikan sebagai kumpulan kebijakan dan praktik yang berhubungan dengan *stakeholder*, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, penghargaan masyarakat, lingkungan, serta komitmen dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara berkelanjutan. CSR tidak hanya merupakan kegiatan kreatif perusahaan dan tidak terbatas hanya pada pemenuhan aturan hukum semata. Pelaksanaan tanggung jawab sosial dikenal dengan istilah CSR oleh perusahaan merupakan suatu bentuk komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama *stakeholders* (pemerintah dan masyarakat) terkait, terutama masyarakat disekitar perusahaan tersebut berada. Karena peran CSR ternyata saat ini semakin penting bagi masyarakat di sekitar perusahaan dalam upaya menyeimbangkan pembangunan, baik ekonomi, sosial dan lingkungan.

Program CSR pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua yaitu: Pertama, program CSR ke dalam adalah program untuk meningkatkan kinerja karyawan, memperhatikan sumber daya manusia, memberikan fasilitas kepada karyawan dan keluarga karyawan. Kedua, program CSR ke luar yaitu berupa *community development* yang berpola pikir kepada pengembangan masyarakat khususnya masyarakat sekitar perusahaan.

Di Indonesia, program CSR diatur dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Undang-undang ini menjelaskan bahwa tanggung jawab sosial merupakan suatu kegiatan yang diwajibkan dan dilaksanakan berdasarkan pada kepatutan dan kewajiban sesuai dengan peraturan pemerintahan. Fokus utama penjelasan

undang-undang terdapat pada pasal 74 yang menerangkan bahwa setiap perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan kewajiban perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai upaya perseroan yang biaya pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan keputusan dan kewajiban. Oleh karena itu industri berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangkan faktor lingkungan hidup, sehingga dunia usaha tidak lagi hanya memperhatikan catatan keuangan perusahaan semata (*single bottom line*), melainkan sudah meliputi ekonomi, sosial, dan aspek lingkungan biasa disebut (*triple bottom line*) sinergi tiga elemen ini merupakan kunci dari konsep pembangunan berkelanjutan.

Implementasi otonomi yang dilakukan oleh daerah memberikan peluang kepada daerah untuk mengelola SDA sendiri atau berkolaborasi dengan pihak lain. Fakta ini juga terjadi di Provinsi Riau dalam mengelola sumber daya minyak yang dimiliki, dimana ada perusahaan negara yaitu PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau. Dalam upaya mengelola dan mengoperasional perusahaan minyaknya, PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau tentunya beroperasi di sekitar lingkungan masyarakat. Realitas ini menuntut PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau memberikan tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat yang berada di sekitar wilayah operasionalnya. Tanggung jawab sosial yang diberikan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific

Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau dituangkan melalui program CSR. Program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau merupakan bentuk kepedulian dan rasa tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat sekitar wilayah

kerjanya yang terkena dampak operasional perusahaan. Dari data yang diperoleh, melalui observasi yang dilakukan bahwa PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau memiliki program CSR sebagai berikut:

Tabel 1. Program CSR Pada PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) Riau

Program Corporate social responsibility (CSR) PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai	Output Program	Program Corporate social responsibility (CSR) PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) Riau	Output Program
1. Pertamina dan pendidikan	Program ini bertujuan untuk memberikan bantuan kepada siswa-siswa yang tidak mampu dalam pembiayaan belajarnya dan memberikan bantuan infrastruktur terhadap kebutuhan pendidikan di wilayah operasional perusahaan	1. Bidang pendidikan dan pelatihan	Program ini bertujuan untuk memberikan bantuan infrastruktur dan fasilitas pendidikan serta beasiswa cerdas bagi masyarakat di wilayah operasionalnya.
2. Pertamina dan kesehatan	Program ini bertujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat terhadap upaya peningkatan kesehatan dan pembiayaan pengobatan bagi balita dan ibu hamil.	2. Bidang kesehatan	Program ini bertujuan untuk membantu infrastruktur kesehatan bagi masyarakat dan pembiayaan kesehatan bagi penyakit-penyakit tertentu.
3. Pertamina dan Society	Program ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dalam bidang infrastruktur dan peduli bencana alam.	3. Bidang infrastruktur	Program ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan infrastrukturnya dalam hal fasilitas umum.
4. Pertamina dan Lingkungan	Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepedulian masyarakat akan lingkungan hidup dan pelestarian alam.	4. Bidang ekonomi kerakyatan	Program ini bertujuan untuk memberikan bantuan pelatihan dan modal usaha kepada masyarakat dalam meningkatkan ekonominya.
5. Pertamina program kemitraan dan bina lingkungan	Program ini bertujuan untuk memberdayakan ekonomi masyarakat melalui pola kemitraan dan pembinaan.	5. Bidang pengembangan usaha tempatan	Program ini bertujuan untuk membina masyarakat suku pedalaman dalam memberdayakan diri dan ekonominya.

Sumber: PT. Pertamina (Persero) dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI), 2016

Tabel 1. ini menjelaskan bahwa PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau sudah menyusun program CSR dalam upaya untuk menunjukkan kepedulian dan rasa tanggung jawabnya kepada masyarakat yang berada di sekitar wilayah operasionalnya. Bentuk kepedulian dan rasa tanggung jawab ini merupakan wujud pertanggungjawaban sosialnya kepada masyarakat di sekitar wilayah perusahaan. Program CSR milik PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau yang menjadi prioritas adalah program pendidikan dan program infrastruktur. Program CSR di bidang pendidikan fokus memberikan bantuan beasiswa kepada siswa berprestasi dan siswa tidak mampu, dimana dalam pelaksanaannya bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Pemerintah Daerah atau Kepala Sekolah penerima bantuan pendidikan siswa. Selaian beasiswa yang diberikan program CSR bidang pendidikan PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau juga memberikan bantuan infrastruktur pendidikan kepada setiap sekolah yang membutuhkannya. Kemudian program CSR bidang infrastruktur di PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau, umumnya pembangunan yang bersifat eksidental dari kebutuhan infratraktur masyarakat. Misalnya bantuan pembangunan gorong-gorong jalan, pembangunan rumah ibadah, pembangunan jembatan, pembangunan jalan dan sebagainya. Dimana terkadang pembangunan infrastruktur yang diberikan melalui program CSR sering tumpang tindih dengan program pembangunan infrastruktur milik Pemerintah Daerah/Kota. Fakta ini disebabkan tidak adanya koordinasi dan sinergitas antara implementor program CSR bidang infrastruktur di PT. Pertamina (Persero)

RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau dengan Pemerintah Daerah setempat. Akibatnya pelaksanaan program pembangunan infrastruktur yang dilakukan sering berbenturan dan sering terjadi di wilayah yang sama. Apalagi pihak PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau lebih cenderung memberikan bantuan yang menjadi prioritasnya dalam program CSR bidang pendidikan dan bidang infrastruktur kepada masyarakat yang berada di *ring/cluster* 1 wilayah operasionalnya. Sedangkan wilayah atau *ring/cluster* 2 dan 3 tidak menjadi prioritas dalam implementasi program CSR yang dimilikinya.

Implementasi program CSR yang tepat guna dan tepat sasaran bagi masyarakat yang ada di sekitar wilayah operasional PT. Pertamina (Persero) dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI), tentunya sangat diharapkan. Oleh karena dari latar belakang dan realitas implementasi yang ditemukan di lapangan, maka permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah prioritas program CSR PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pasific Indonesia (CPI) di Tapung, Minas dan Rumbai Provinsi Riau di Provinsi Riau yang harus dilaksanakan berdasarkan perspektif indeks kepuasan publik?

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Amanah ini memberikan pemahaman ukuran tingkat kesejahteraan dapat dinilai dari kemampuan seorang individu atau kelompok dalam usahanya memenuhi kebutuhan material dan spiritual nya. Kebutuhan material dapat kita

hubungkan dengan pendapatan yang nanti akan mewujudkan kebutuhan akan pangan, sandang, papan dan kesehatan. Kemudian kebutuhan spiritual kita hubungkan dengan pendidikan, kemudian keamanan dan ketentaraman hidup. Mosher (1987) mengatakan hal yang paling penting dari kesejahteraan adalah pendapatan, sebab beberapa aspek dari kesejahteraan rumah tangga tergantung pada tingkat pendapatan. Pemenuhan kebutuhan dibatasi oleh pendapatan rumah tangga yang dimiliki, terutama bagi yang berpendapatan rendah. Semakin tinggi pendapatan rumah tangga maka persentase pendapatan untuk pangan akan semakin berkurang. Dengan kata lain, apabila terjadi peningkatan tersebut tidak merubah pola konsumsi maka rumah tangga tersebut sejahtera. Sebaliknya, apabila peningkatan pendapatan rumah tangga dapat merubah pola konsumsi maka rumah tangga tersebut tidak sejahtera.

Beberapa penelitian tentang kesejahteraan sosial atau kesejahteraan masyarakat memiliki ukuran yang berbeda-beda. Seperti Suryadarma, dkk (2005) menetapkan indikator kesejahteraan keluarga CBMS (*Community Based Monitoring System*) atau sistem pemantauan kesejahteraan oleh masyarakat yaitu: kepemilikan aset, kepemilikan binatang ternak, status perkawinan, jenis kelamin kepala keluarga, tingkat pendidikan kepala keluarga dan pasangan, anggota keluarga yang bekerja, sektor pekerjaan, akses terhadap lembaga keuangan, konsumsi makanan dan indikator kesehatan, partisipasi politik dan akses informasi. Hendrik (2011) menjelaskan tingkat kesejahteraan masyarakat nelayan Danau Pulau Besar dan Danau Bawah dilihat dari: kondisi rumah, sumber penerangan, tingkat pendidikan, aset rumah tangga dan tingkat pendapatan berdasarkan UMR.

Wijayanti dan Ihsannudin (2013) memaparkan kesejahteraan masyarakat nelayan

Desa Tanjung Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan, dilihat dari: kondisi perumahan, tingkat pendidikan, sumber nafkah, tingkat pendapatan dan tingkat kemiskinan. Sugiharto, Salmani, Indratno (2013) menjelaskan tingkat kesejahteraan masyarakat nelayan di Kampung Gurimbang Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, terlihat dari: pemukiman yang ditempati, sarana dan prasarana penunjang, tingkat pendidikan, peralatan untuk bekerja, akses modal dan tingkat pendapatan. Imron (2012) menerangkan ada beberapa indikator peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat, diantaranya: adanya kenaikan penghasilan secara kuantitatif, adanya kesehatan keluarga yang lebih baik dan adanya investasi ekonomis keluarga berupa tabungan.

Program CSR merupakan salah satu program yang ditujukan untuk memperhatikan kondisi lingkungan sosial masyarakat yang ada di wilayah operasional perusahaan, termasuk memperhatikan masalah kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karenanya program CSR yang disusun oleh perusahaan, biasanya ada yang berhubungan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berada di wilayah operasionalnya. Untuk itu CSR telah menjadi hal yang diperbincangkan dalam berbagai diskusi yang terkait dengan kebijakan publik. CSR adalah sesuatu yang berkaitan dengan governance perusahaan dan prosedur etika bisnis (Wise dan Ali, 2009). Menurut *World Business Council on Sustainable Development* (WBCSD) CSR adalah suatu komitmen dari perusahaan untuk berperilaku etis (*behavioral ethics*) dan berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi yang berkelanjutan (*sustainable economic development*). CSR merujuk pada semua hubungan yang terjadi antara sebuah perusahaan dengan semua *stakeholders*, termasuk didalamnya adalah pelanggan, pegawai, komunitas, pemilik atau investor, pemerintah,

supplier, bahkan competitor. Tentunya tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya dalam bidang pembangunan sosial dan ekonomi tetapi juga dalam hal lingkungan hidup.

Oyama dalam Tauginiene (2010) menyatakan bahwa CSR merupakan kegiatan khusus bagi perusahaan besar dan tidak bagi perusahaan kecil. Dengan pelayanan CSR akan membuat klien perusahaan lebih tertarik, meningkatnya profit, dan membuat perusahaan lebih berbeda dipandang masyarakat. Selanjutnya *Positive Outcome website* mendefinisikan CSR adalah kontribusi perusahaan kepada masyarakat melalui kegiatan bisnis mereka. Hal tersebut berupa investasi sosial dan bagian program bantuan dari kebijakan publik. Definisi lain dari CSR adalah kegiatan yang terdiri dari unilateral dan voluntir, kebijakan lingkungan sosial dengan alternatif instrumen dengan perjanjian kerja sama bukan legislasi atau penawaran tapi *partnership* dengan berbagai pihak (Fanteneau, 2003).

CSR menurut Carrol adalah konsep keterlibatan perusahaan dalam menjaga dan atau meningkatkan kualitas masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan. Atau dengan kata lain CSR adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan, baik dalam hal etika, hukum, komersial, maupun public interest, untuk memenuhi bahkan melampaui harapan *stakeholder* terhadap perusahaan bersangkutan. (Djalil, 2003)

Substansi keberadaan prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan bagi perusahaan atau CSR adalah dalam rangka memperkuat kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungannya, komunitas dan *stakeholder* yang terkait dengannya, baik lokal, nasional, maupun global. Didalam implementasinya diharapkan agar unsur-unsur perusahaan, pemerintah dan masyarakat saling

berinteraksi dan mendukung, supaya CSR dapat diwujudkan secara komprehensif. Sehingga dalam pengambilan keputusan, menjalankan keputusan dan pertanggungjawabannya dapat dilaksanakan bersama. Melakukan program CSR yang berkelanjutan akan memberikan dampak positif dan manfaat yang lebih besar baik kepada perusahaan itu sendiri maupun para *stakeholder* yang terkait. Memang pada saat ini di Indonesia, praktek CSR belum menjadi suatu keharusan yang umum, namun dalam abad informasi dan teknologi serta adanya desakan globalisasi, maka tuntutan terhadap perusahaan untuk menjalankan CSR akan semakin besar. Tidak menutup kemungkinan bahwa CSR menjadi kewajiban baru standar bisnis yang harus dipenuhi.

Ada empat manfaat yang diperoleh bagi perusahaan dengan mengimplementasikan CSR, yaitu: (Effendi, 2010) Pertama, keberadaan perusahaan dapat tumbuh dan berkelanjutan serta perusahaan mendapatkan citra positif dari masyarakat luas. Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR perusahaan mendapat penilaian dan nama yang baik dari para masyarakat yang ada di sekitar perusahaan dan masyarakat pada umumnya. Sehingga program CSR yang diimplementasikan telah mampu membangun image baik perusahaan dimata masyarakat. Kedua, perusahaan lebih mudah memperoleh akses terhadap kapital (modal). Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR perusahaan dapat melaksanakan tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat di sekitar perusahaan sebagai bentuk modal sosial. Dimana perusahaan dan masyarakat harus terlibat aktif dalam kegiatan CSR yang dapat membentuk modal sosial di lingkungan sekitar perusahaan. Sebab membangun modal sosial seperti *trust*, *value or norms* dan *networks*, perlu dilakukan perusahaan untuk tetap menjaga image baik dimata masyarakat yang

ada di sekitar wilayah operasionalnya. Ketiga, perusahaan dapat mempertahankan sumber daya manusia (*human resources*) yang berkualitas. Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR, perusahaan dapat mengembangkan SDM yang dimiliki dalam kegiatan sosial masyarakat di sekitar lingkungan operasionalnya. Sehingga SDM yang mengimplementasikan CSR dapat menjalin hubungan silaturahmi yang baik dengan masyarakat yang ada di sekitar perusahaan. Hubungan silaturahmi yang dikembangkan akan menjadi formula bagi perusahaan untuk mengatasi konflik-konflik yang timbul antara perusahaan dengan masyarakat. Keempat, perusahaan dapat meningkatkan pengambilan keputusan pada hal-hal yang kritis (*critical decision making*) dan mempermudah pengelolaan manajemen risiko. Hal ini maksudnya melalui implementasi CSR perusahaan dapat lebih bisa mengambil keputusan dalam pengelolaan konflik yang timbul di sekitar wilayah operasional perusahaan. Apalagi perusahaan sudah mengembangkan SDM-nya untuk dapat menjalin hubungan silaturahmi yang baik kepada masyarakat. Sehingga setiap konflik yang muncul dapat segera diatasi dengan baik tanpa menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan.

Di dalam implementasinya, menurut Wahyudi dan Azheri (2011) bentuk-bentuk CSR dapat digolongkan ke dalam empat kategori, yaitu:

1. Pengelolaan lingkungan kerja secara baik
Kategori ini mencakup penyediaan lingkungan yang aman dan nyaman, sistem kompensasi yang layak, serta perhatian terhadap kesejahteraan karyawan dan keluarganya. Hal ini merupakan bentuk CSR ke dalam yaitu pengembangan SDM (*human resources development*) perusahaan.
2. Kemitraan antara perusahaan dengan masyarakat (khususnya masyarakat lokal)

Secara umum, kemitraan tersebut diwujudkan dalam program *community development* untuk membantu peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat jangka panjang. Melalui program ini, masyarakat diharapkan dapat menerima manfaat keberadaan perusahaan guna menopang kemandiriannya, bahkan ketika perusahaan sudah berhenti beroperasi sekalipun. Hal ini merupakan bentuk CSR ke luar yaitu pengembangan masyarakat (*community development*) dan pemberdayaan masyarakat (*community empowerment*)

3. Penanganan kelestarian lingkungan

Kegiatan ini dimulai dari lingkungan perusahaan sendiri, termasuk melakukan penghematan penggunaan listrik, air, kertas, hingga penanganan limbah akibat kegiatan perusahaan agar tidak mencemari lingkungan sekitar kantor, pabrik dan lahan sekitar. Hal ini merupakan bentuk CSR ke luar yaitu pengelolaan lingkungan masyarakat atau *community services*.

4. Investasi sosial

Kategori ini sering diartikan secara sempit sebagai “kegiatan amal perusahaan”. Sesungguhnya, istilah tersebut merujuk pada tindakan perusahaan yang memberi dukungan finansial dan non-finansial terhadap kegiatan sosial dan lingkungan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi lain. Pada akhirnya, kegiatan tersebut akan menunjang bisnis perusahaan karena perusahaan dapat menuai citra positif (*corporate image*). Hal ini merupakan bentuk CSR ke luar yaitu hubungan masyarakat atau *community relation*.

Ada berbagai macam model yang dapat dilakukan dalam mengimplementasikan program CSR ini. Canoll (1999), Saidi (2004) dan Tanuwijaya (2008) membagi program CSR ke dalam empat (4) model, yaitu:

- 1) Keterlibatan langsung, perusahaan menjalankan program CSR secara langsung dengan menyelenggarakan sendiri kegiatan sosial atau menyerahkan sumbangan ke masyarakat tanpa perantara. Untuk menjalankan tugas ini, perusahaan biasanya menugaskan salah satu pejabat seniornya, seperti *corporate secretary* atau *public affair manager* atau menjadi bagian dari tugas pejabat *public relation*.
- 2) Melalui yayasan atau organisasi sosial milik perusahaan, perusahaan mendirikan yayasan sendiri di bawah perusahaan atau groupnya. Model ini merupakan adopsi yang lazim dilakukan di negara maju. Disini perusahaan menyediakan dana awal, dana rutin atau dana abadi yang dapat digunakan untuk operasional yayasan.
- 3) Bermitra dengan pihak lain, perusahaan menyelenggarakan CSR melalui kerjasama dengan lembaga/organisasi non pemerintah, instansi pemerintah, universitas atau media massa, baik dalam mengelola dana maupun dalam melaksanakan kegiatan sosialnya.
- 4) Mendukung atau bergabung dalam suatu konsorsium, perusahaan turut mendirikan, menjadi anggota atau mendukung suatu lembaga sosial yang didirikan untuk tujuan sosial tertentu. Pihak konsorsium yang dipercaya oleh perusahaan-perusahaan yang mendukungnya akan secara proaktif mencari kerjasama dari berbagai kalangan dan kemudian mengembangkan program yang telah disepakati bersama. (Salsiyah, 2010)

Suharto (2010) mendefinisikan CSR sebagai kepedulian perusahaan yang menyisihkan sebagian keuntungan (*profit*) bagi kepentingan pembangunan manusia (*people*) dan lingkungan (*planet*) secara berkelanjutan

berdasarkan prosedur (*procedure*) yang tepat dan professional. Sehingga program aksi CSR menurut Suharto meliputi:

a. CSR Bidang Pendidikan

Sebagai salah satu pilar pembangunan bangsa, pendidikan tidak bisa diabaikan oleh perusahaan dalam menerapkan CSR. Maka tidak mengherankan apabila pendidikan adalah bidang yang tidak terlewatkan dalam implementasi CSR setiap perusahaan. Misalnya memberikan beasiswa, pengadaan bantuan tenaga pengajar, pengadaan peralatan yang menunjang pendidikan dan lain sebagainya.

b. CSR Bidang Kesehatan

Peningkatan kesehatan suatu penduduk adalah salah satu target *Milenium Development Goals* (MDGs). Dengan demikian, program-program CSR sudah sebaiknya tidak meninggalkan program di bidang kesehatan ini. Program-program CSR bisa dilakukan dengan banyak cara, disesuaikan dengan kebutuhan dan apa yang semestinya dilakukan di daeran setempat. Misalnya memberikan pengobatan gratis, pemberian bantuan makanan tambahan untuk anak-anak dan balita, serta bantuan peralatan Posyandu dan perbaikan infrastruktur Puskesmas di daerah operasional mereka dan lain sebagainya.

c. CSR Bidang Lingkungan

Tanggungjawab terhadap perlindungan lingkungan sering kali dianggap berada dalam ranah publik. Di masa lalu pemerintah dipandang sebagai aktor utama yang mengadopsi perilaku ramah lingkungan, baik melalui regulasi, saksi dan tidak jarang melalui penawaran insentif. Sementara itu, sektor swasta hanya dilihat sebagai penyebab timbulnya masalah-masalah lingkungan.

d. CSR Bidang Modal Sosial

Bidang sosial dalam konteks CSR

seringkali di lihat sebagai pola bantuan sosial yang dilakukan perusahaan kepada lingkungan sekitar dalam rangka mencapai keharmonisan sosial antara perusahaan dan lingkungannya (masyarakat). Misalnya pembangunan infrastruktur, pembinaan karang taruna, sunatan massal, bantuan sosial pesta adat, bantuan bencana alam dan lain sebagainya.

e. CSR bidang Ekonomi dan Kewirausahaan

Meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam bidang ekonomi menjadi perhatian serius setiap pemangku kebijakan CSR. Maka program peningkatan pendapatan masyarakat seringkali menjadi program andalan setiap perusahaan dalam mengimplementasikan CSR. Peningkatan pendapatan ekonomi ini bisa diterapkan dengan mengembangkan lembaga keuangan mikro, bantuan modal kepada pengusaha-pengusaha kecil, pemberdayaan usaha kecil dan menengah dan hingga program pemberdayaan petani.

CSR merupakan suatu konsep yang penting untuk dilaksanakan oleh perusahaan, yang berbasis kepada pengembangan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat (*community development and community empowerment*), hubungan kemasyarakatan (*community relation*) yang biasanya berbentuk bantuan (*charity*) dan pelayanan masyarakat (*community services*). Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan hubungan timbal balik yang saling sinergis antara perusahaan dengan masyarakat yang berada lingkungan sekitarnya.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif memiliki tahapan penelitian yang melampaui berbagai tahapan berfikir kritis ilmiah, yang mana seorang peneliti mulai berfikir secara induktif yaitu menangkap

berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya dan berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati itu. Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau. Dipilihnya dua perusahaan ini dikarenakan perusahaan tersebut mewakili perusahaan milik pemerintah yaitu PT. Pertamina (Persero) dan perusahaan milik swasta yaitu PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI), sehingga dengan adanya kajian ini diharapkan ada perbandingan implementasi dan prioritas program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan milik pemerintah dan swasta yang memang benar-benar dapat memberdayakan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan.

Sumber data dalam penelitian ini akan diambil dari data primer dan sekunder di lapangan. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yakni yang berasal dari informan dengan cara interviue dan observasi. Informan kajian ini diambil dari kelompok sasaran program CSR yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau dan informan para pelaksana program CSR yang terlibat langsung ataupun tidak langsung yang berasal dari PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau.

Indeks kepuasan publik terhadap program CSR adalah informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang berada di wilayah operasional perusahaan terhadap program CSR yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam menerima program CSR dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Oleh karena ukuran

dari indeks kepuasan publik dalam penelitian ini adalah memuaskan, cukup memuaskan dan kurang memuaskan. Memuaskan apabila program CSR yang dilakukan menyentuh seluruh masyarakat. Cukup memuaskan apabila program CSR hanya menyentuh sebagian kecil masyarakat. Kurang memuaskan apabila program CSR tidak menyentuh masyarakat.

Analisis data akan mempergunakan teknik triangulasi sumber data, pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mempergunakan pendekatan 'cross check' informan untuk memberikan pemahaman secara lebih mendalam berbagai pernyataan yang dikemukakan oleh responden, serta berdasarkan hasil observasi dan telaah data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prioritas Program CSR

Indeks kepuasan publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang diperoleh dari pengukuran secara kualitatif

atas pendapat publik terhadap implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau. Dimana ukuran indeks kepuasan publik dari PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dilihat dari program-program CSR yang diberikan seperti program pertamina dan pendidikan, program pertamina dan society, program pertamina dan kesehatan, program pertamina dan lingkungan serta program pertamina kemitraan dan bina lingkungan. Oleh karena itu, indeks kepuasan publik atas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dinilai dari program CSR yang diimplementasikan. Dari penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan kepada publik terhadap program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai, ditemukan indeks kepuasan publik dan prioritas program yang diinginkan publik dapat digambarkan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Publik dan Prioritas Program yang Diinginkan Publik Terhadap program CSR PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai

No.	Wilayah Operasional	Bentuk Program	Indeks Kepuasan Publik	Prioritas Program yang diinginkan Publik
1.	Kelurahan Jaya Mukti	1. Pertamina dan Pendidikan	Memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah program pelatihan dan pendaur ulang sampah menjadi produk bermanfaat.
		2. Pertamina and Society	Memuaskan	
		3. Pertamina dan Kesehatan	Kurang memuaskan	
		4. Pertamina dan Lingkungan	Kurang memuaskan	
		5. Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan	Memuaskan	
2.	Kelurahan Tanjung Palas	1. Pertamina dan Pendidikan	Memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah program pengembangan ekonomi masyarakat.
		2. Pertamina and Society	Memuaskan	
		3. Pertamina dan Kesehatan	Kurang memuaskan	
		4. Pertamina dan Lingkungan	Memuaskan	
		5. Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan	Memuaskan	
3.	Kelurahan Buluh Kasap	1. Pertamina dan Pendidikan	Memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan perlengkapan sekolah bagi anak miskin dan bantuan pengembangan usaha kecil.
		2. Pertamina and Society	Kurang memuaskan	
		3. Pertamina dan Kesehatan	Kurang memuaskan	
		4. Pertamina dan Lingkungan	Kurang memuaskan	
		5. Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan	Kurang memuaskan	

4.	Kelurahan Teluk Binjai	1. Pertamina dan Pendidikan 2. Pertamina and Society 3. Pertamina dan Kesehatan 4. Pertamina dan Lingkungan 5. Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan	Memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan penyediaan air bersih dan pemberdayaan bidang perikanan dan pertanian rumah tangga.
5.	Kelurahan Bukit Datuk	1. Pertamina dan Pendidikan 2. Pertamina and Society 3. Pertamina dan Kesehatan 4. Pertamina dan Lingkungan 5. Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan	Memuaskan Memuaskan Kurang memuaskan Memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah program composting dan pemberdayaan bidang peternakan dan pertanian.
6.	Kelurahan Bukit Timah	1. Pertamina dan Pendidikan 2. Pertamina and Society 3. Pertamina dan Kesehatan 4. Pertamina dan Lingkungan 5. Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan	Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah program lingkungan sehat dengan membangun MCK dan pengembangan ekonomi masyarakat di bidang perikanan.

Sumber: Angket dan wawancara penelitian terhadap publik, 2016

Kemudian ukuran indeks kepuasan publik dari PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas dilihat dari program-program CSR yang diberikan seperti program pendidikan dan pelatihan, program kesehatan, program infrastruktur, program ekonomi kerakyatan dan program pengembangan usaha tempatan. Oleh karena itu, indeks kepuasan publik atas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific

Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas dinilai dari program CSR yang diimplementasikan. Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan kepada publik terhadap program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas, ditemukan indeks kepuasan publik dan prioritas program yang diinginkan publik dapat digambarkan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 3. Indeks Kepuasan Publik dan Prioritas Program yang Diinginkan Publik Terhadap program CSR

No.	Wilayah Operasional	Bentuk Program	Indeks Kepuasan Publik	Prioritas Program yang diinginkan Publik
1.	Kelurahan Minas Jaya Kecamatan Minas Kabupaten Siak	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Cukup memuaskan Kurang memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan bidang pengembangan ekonomi kerakyatan yang memberikan pelatihan dan modal sosial.
2.	Kepenghuluan Minas Timur Kecamatan Minas Kabupaten Siak	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Cukup memuaskan Kurang memuaskan Memuaskan Kurang Memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan bidang pengembangan ekonomi kerakyatan yang memberikan pelatihan dan modal sosial.

3.	Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan penyediaan air bersih.
4.	Kelurahan Umban Sari Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah pengembangan usaha tempatan dan pengembangan ekonomi kerakyatan.
5.	Kelurahan Limbungan Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Memuaskan Kurang memuaskan Memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah pengembangan usaha tempatan dan pengembangan ekonomi kerakyatan.
6.	Kelurahan Lembah Damai Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Kurang memuaskan Kurang memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Cukup memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah pengembangan usaha tempatan dan pengembangan ekonomi kerakyatan.
7.	Desa Petapahan Jaya Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang Memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan infrastruktur pendidikan dan pengembangan ekonomi kerakyatan.
8.	Desa Cinta Damai Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar	1. Bidang Pendidikan dan Pelatihan 2. Bidang Kesehatan 3. Bidang Infrastruktur 4. Bidang Ekonomi Kerakyatan 5. Bidang Pengembangan Usaha Tempatan	Kurang memuaskan Kurang memuaskan Kurang Memuaskan Kurang memuaskan Kurang memuaskan	Prioritas program yang dibutuhkan adalah bantuan bidang pendidikan dan bidang infrastruktur.

Sumber: Angket dan wawancara penelitian terhadap publik, 2016

B. Faktor yang Menghambat Implementasi Prioritas Program CSR

Bentuk program CSR yang diimplementasikan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia

(CPI) khususnya di wilayah Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau, tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh publik sebagai

kelompok sasaran program CSR PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) khususnya di wilayah Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau, ditemukan faktor-faktor yang menghambat prioritas implementasi program CSR, yaitu:

a. Sosialisasi program CSR

Faktor ini merupakan kegiatan penyampain informasi kepada masyarakat lokal tentang program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan. Dimana dalam proses sosialisasi yang dilakukan perusahaan akan menyampaikan bentuk-bentuk program yang dikelolanya seperti pengembangan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat (*community development and community empowerment*), hubungan kemasyarakatan (*community relation*) yang biasanya berbentuk bantuan (*charity*) dan pelayanan masyarakat (*community services*).

b. SOP pengajuan pengusulan program CSR

Faktor ini merupakan kegiatan penyusunan tata cara atau prosedural pengusulan pengajuan program CSR yang disediakan oleh perusahaan. Dimana SOP yang disusun untuk semua jenis program seperti pengembangan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat (*community development and community empowerment*), hubungan kemasyarakatan (*community relation*) yang biasanya berbentuk bantuan (*charity*) dan pelayanan masyarakat (*community services*).

c. Budaya dan mind set masyarakat/kelompok sasaran

Faktor ini merupakan nilai dan pola fikir yang ada pada dalam diri masyarakat yang menerima program CSR. Dimana masyarakat menganggap bahwa program CSR yang diberikan merupakan hadiah dari perusahaan kepada masyarakat. Sehingga program yang diimplementasikan tidak termanfaatkan untuk mengembangkan diri.

d. Sinergitas implementasi program CSR

Faktor ini merupakan bentuk koordinasi yang dilakukan pihak perusahaan dengan pemerintah setempat untuk menyamakan persepsi dalam penyusunan program CSR kepada masyarakat. Hal ini dilakukan supaya tidak terjadi tumpang tindih antara program pemerintah dengan program CSR perusahaan.

e. Anggaran

Faktor ini merupakan keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh perusahaan dalam mengimplementasikan program CSR. Sebab setiap tahunnya anggaran program CSR perusahaan akan berubah, sesuai dengan profit yang dihasilkan oleh perusahaan dalam setiap tahunnya.

Kepuasan publik atas program CSR adalah respon publik terhadap kesesuaian program CSR yang digulirkan kepada publik di setiap wilayah operasional perusahaan yang sudah ditetapkan. Indeks kepuasan publik akan diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada publik terhadap bentuk program CSR yang diberikan perusahaan kepada publik. PT. Pertamina (persero) RU II Dumai adalah BUMN yang melaksanakan program kegiatan berbasis masyarakat tercampur antara program CSR dan program PKBL. Program CSR adalah suatu kebutuhan perusahaan untuk bertanggung jawab kepada masyarakat lokal yang ada di wilayah operasional perusahaan, dimana program CSR yang dilaksanakan berbentuk pengembangan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat (*community development and community empowerment*). Sedangkan PKBL adalah kewajiban pemerintah melalui BUMN untuk membangun masyarakat dan membenahi lingkungan hidup, dimana program PKBL berbentuk hubungan kemasyarakatan (*community relation*) yang biasanya berbentuk bantuan (*charity*) dan pelayanan masyarakat

(*community services*). Adapun bentuk program CSR yang diberikan PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai kepada publik di wilayah operasionalnya, yaitu:

1. Program Pertamina dan Pendidikan
2. Program Pertamina and *Society*
3. Program Pertamina dan Kesehatan
4. Program Pertamina dan Lingkungan
5. Program Pertamina Kemitraan dan Bina Lingkungan

Sedangkan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) adalah swasta penuh dari asing yang bukan BUMN sehingga kebutuhan untuk penerapan program CSR melalui pengembangan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat (*community development and community empowerment*), hubungan kemasyarakatan (*community relation*) yang biasanya berbentuk bantuan (*charity*) dan pelayanan masyarakat (*community services*) penting untuk dilakukan. Adapun bentuk program CSR yang diberikan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas kepada publik di wilayah operasionalnya, yaitu:

- a. Program Bidang Pendidikan dan Pelatihan
- b. Program Bidang Kesehatan
- c. Program Infrastruktur
- d. Program Ekonomi Kerakyatan
- e. Program Pengembangan Usaha Tempatan

Indeks kepuasan publik terhadap program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai umumnya masih kurang memuaskan. Fakta ini terlihat pada wilayah operasional yang tergolong kedalam *ring* II, yaitu Kelurahan Buluh Kasap, Kelurahan Teluk Binjai, Kelurahan Bukit Datuk dan Kelurahan Bukit Timah. Sedangkan wilayah operasional yang berada di *ring* I PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai memiliki indeks kepuasan publik yang memuaskan. Kemudian untuk prioritas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina

(Persero) RU II Dumai berdasarkan kebutuhan publik, terdiri dari program pengembangan ekonomi masyarakat melalui pemberdayaan dan pengembangan usaha kecil, program pendaur ulangan sampah dan composting melalui pemanfaatan sampah menjadi produk bernilai guna, program bantuan pendidikan bagi anak-anak miskin dan program penyediaan air bersih. Program-program yang menjadi prioritas bagi setiap wilayah operasional pada PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai bertujuan untuk meningkatkan keberdayaan ekonomi masyarakat dan meningkatkan *capacity building* masyarakat dalam menjalankan kehidupannya. Untuk itu seharusnya pada tahapan kedepan pihak PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai lebih menfokuskan kepada prioritas program yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga ketermanfaatan implementasi program akan lebih nyata terlihat bagi perbaikan dan pembenahan kehidupan masyarakat.

Indeks kepuasan publik yang kurang memuaskan terhadap implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai pada wilayah *ring/cluster* 2 dan 3 memberikan dampak kecemburuan sosial bagi masyarakat yang berada di wilayah operasional perusahaan. Apalagi program yang kurang memuaskan tersebut merupakan program yang bisa memberikan dampak kepada peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Sehingga perlu dilakukan pembagian skala prioritas oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dalam mengimplementasikan program CSR untuk dimasing-masing *ring/cluster*, terutama bagi program CSR yang berkaitan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat yang dapat merangsang pendapatan dan tingkat kesejahteraan masyarakat.

Implementasi program CSR yang berpihak kepada pemberdayaan ekonomi masyarakat

akan memberikan stimulus kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Oleh karenanya, program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang dilaksanakan harus terlebih dahulu disesuaikan dengan potensi dan karakteristik masyarakat. Sehingga masyarakat yang menerima program pemberdayaan ekonomi melalui program CSR tidak perlu terlebih dahulu mempejarinya. Sebab setiap individu masyarakat memiliki kemampuan yang berbeda-beda apabila harus memahami suatu program pemberdayaan ekonomi yang baru dikenal. Maka dari itu program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berbasis pada peningkatan kesejahteraan harus merupakan sesuatu yang biasa dikerjakan oleh masyarakat dan masyarakat juga nyaman untuk mengerjakannya.

Kemudian indeks kepuasan publik terhadap program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas umumnya masih kurang memuaskan. Fakta ini terlihat pada wilayah operasional yang tergolong kedalam *ring 1*, *ring II* ataupun *ring III*, yaitu Kelurahan Minas, Kepenghuluan Minas Timur, Kelurahan Muara Fajar, Kelurahan Umban Sari, Kelurahan Limbungan, Kelurahan Lembah Damai, Desa Petapahan Jaya dan Desa Cinta Damai. Kemudian untuk prioritas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas berdasarkan kebutuhan publik, terdiri dari pengembangan usaha tempatan, bidang ekonomi kerakyatan, bidang pendidikan dan bidang infrastruktur. Program-program yang diinginkan dan menjadi prioritas oleh masyarakat yang dapat dipenuhi melalui program CSR PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) pada dasarnya program-program yang bersifat pemberdayaan bagi masyarakat. Sebab masyarakat saat ini memang sangat

membutuhkan program dari pihak PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) untuk membantu dan memberikan spirit kepada masyarakat dalam upaya mengembangkan potensinya untuk bisa keluar dan bangkit dari keterpurukan ekonomi. Untuk itu prioritas program yang bersifat pemberdayaan bagi masyarakat harus menjadi fokus utama bagi PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) dalam upaya mengimplementasikan programnya. Sementara program-program yang bersifat *charity* dan donasi serta infrastruktur biarlah menjadi tanggungjawab pemerintah daerah setempat. Maka dari itu pihak PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) harus benar-benar memberikan program CSR-nya kepada masyarakat apa yang telah menjadi prioritas terhadap kebutuhannya.

Indeks kepuasan publik yang kurang memuaskan terhadap implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau umumnya terjadi setelah kontrak kerja perusahaan yang sudah habis dan tidak diperpanjang lagi oleh Pemerintah Daerah. Kondisi ini membuat perhatian PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) kepada masyarakat yang selama ini menjadi mitra binaannya dalam program CSR atau *community development* (CD) menjadi terabaikan. Sehingga masyarakat yang sudah menjadi mitra binaan harus meneruskan usaha kegiatannya sendiri tanpa mendapat dukungan lagi dari pihak PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI). Fakta ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat mitra binaan yang sudah siap mandiri akan berjalan terus kegiatan usaha yang digelutinya dan bagi masyarakat yang belum siap mandiri akan langsung gulung tikar dan merugi. Realitas ini tentunya sangat berdampak negatif bagi tingkat pendapatan masyarakat dan akan berdampak signifikan pula kepada tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya saat

ini, banyak kelompok masyarakat yang pernah dibina oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) harus memulai kegiatan usaha baru untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan hidup dibawah standart kesejahteraan atau berada pada level kemiskinan.

Konsistensi implementor program CSR, dalam mendukung kesejahteraan masyarakat sangat diperlukan. Sebab apabila tingkat konsistensinya rendah, maka masyarakat yang selama ini dibina akan cenderung gagal mengerjakan program pemberdayaan yang dilakukan. Namun sebaliknya apabila tingkat konsistensi implementor tinggi, maka masyarakat yang dibina akan semakin mandiri dan tinggal menunggu waktu untuk dilepas supaya bisa lebih otonomi dalam mengerjakan kegiatan ekonominya. Apabila kemandirian sudah didapat oleh masyarakat, maka kegiatan ekonomi masyarakat juga akan stabil dan tingkat kesejahteraan sosial masyarakat juga semakin terjaga. Oleh karena itu supaya kemandirian masyarakat yang diberdayakan cepat muncul, dibutuhkan program-program pemberdayaan masyarakat yang berbasis kearifan lokal. Sehingga masyarakat yang menjalani program pemberdayaan tidak perlu rumit-rumit mempelajari program pemberdayaan yang diperuntukan bagi dirinya.

Kemudian dalam mewujudkan implementasi prioritas program CSR berdasarkan indeks kepuasan publik, tidak terlepas dari faktor-faktor yang menghambat. Adapun faktor-faktor yang menghambat implementasi prioritas program CSR berdasarkan indeks kepuasan publik di PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) khususnya di wilayah Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau, yaitu: Pertama, sosialisasi program CSR yaitu upaya yang dilakukan oleh pihak implementor untuk menyampaikan dan menginformasikan program yang dimiliki kepada masyarakat

sebagai kelompok sasarannya. Apabila proses sosialisasi yang dilakukan tidak berjalan lancar kepada seluruh kelompok sasaran, maka informasi program yang akan diberikan tidak akan diterima dengan baik. Karena sosialisasi yang dilakukan merupakan salah satu kunci penting supaya implementasi program dapat berhasil. Sebab tanpa ada sosialisasi yang jelas dari implementor, maka kegagalan implementasi program akan terwujud. Untuk itu dalam upaya mencapai keberhasilan dalam mengimplementasikan program, sosialisasi perlu dilakukan dengan baik. Supaya setiap kelompok sasaran program mengetahui keberadaan program dan dapat memanfaatkan program sesuai dengan peruntukannya.

Kedua, SOP pengajuan pengusulan program CSR yaitu merupakan tata cara atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh kelompok sasaran apabila ingin memanfaatkan program yang diimplementasikan. Penetapan SOP yang jelas kepada kelompok sasaran akan memberikan panduan kepada kelompok sasaran untuk bisa mengikuti program sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Selain itu juga keberadaan SOP yang ditetapkan akan mempermudah implementor dalam mengeksekusi setiap usulan pemanfaatan program yang diajukan oleh kelompok sasaran. Apabila kelompok sasaran mengajukan usulan tidak memenuhi kriteria dan persyaratan yang sudah ditetapkan dalam SOP, maka implementor bisa membatalkan dan tidak menerima usulan yang diajukan oleh kelompok sasaran. Ketiga, budaya dan mind set masyarakat/kelompok sasaran yaitu kebiasaan dan pola pikir yang dimiliki oleh kelompok sasaran dalam menerima program yang disediakan. Apabila budaya dan mind set kelompok sasaran hanya memanfaatkan program untuk menerima keuntungan sesaat atau hanya untuk memperoleh program saja, maka kegagalan implementasi program

yang dilakukan akan mungkin terjadi. Sebab kelompok sasaran memandang bantuan atau pemberian program yang dilakukan hanya sekedar hibah atau pemberian yang cuma-cuma dari pihak implementor. Padahal bantuan yang diberikan seharusnya dijadikan kesempatan dan peluang bagi kelompok sasaran untuk membenahi dan memperbaiki kehidupannya. Kondisi inilah yang membuat banyak program yang diimplementasikan menemui kegagalan dalam pelaksanaannya.

Keempat, sinergitas implementasi program CSR yaitu koordinasi dan penyamaan persepsi antara pihak implementor (pemilik program) dan pihak fasilitator (pemerintah setempat) dalam menentukan dan menetapkan peruntukkan program kepada kelompok sasaran. Sebab apabila sinergitas dapat berjalan, maka pihak fasilitator dapat membantu implementor dalam mengenali kebutuhan kelompok sasaran. Karena yang memiliki kelompok sasaran adalah fasilitator, sehingga pihak ini dapat mengenali kebutuhan yang dapat dijadikan stimulus atau peluang bagi kelompok sasaran untuk bangkit dan keluar dari ketidakberdayaannya dalam kehidupan. Kelima, anggaran yaitu ketersediaan pembiayaan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam mengimplementasikan program. Dengan komposisi anggaran yang terbatas, tentunya pihak perusahaan harus bisa menyeleksi dan memilih program CSR mana yang akan dilaksanakan dan diimplementasikan. Sebab ketersediaan anggaran CSR akan sangat tergantung kepada laba perusahaan yang diperoleh dalam setiap tahunnya. Apabila perusahaan memperoleh keuntungan, maka anggaran CSR yang disediakan cukup besar untuk diimplementasikan. Tetapi sebaliknya apabila keuntungan perusahaan kecil, maka anggaran CSR juga akan menjadi kecil. Bahkan apabila anggaran CSR perusahaan kecil, maka pihak perusahaan akan mengimplementasikan

program CSR-nya kepada kelompok sasaran yang berada di wilayah *ring* 1 perusahaan saja.

KESIMPULAN

Implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai yang merupakan BUMN akan bercampur dengan program PKBL masih berjalan dengan kurang maksimal. Sedangkan Implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) yang merupakan swasta murni di wilayah Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau umumnya masih berjalan dengan kurang maksimal. Fakta ini menunjukkan bahwa kedua perusahaan yang memiliki latar belakang yang berbeda membutuhkan implementasi program CSR yang lebih prioritas. Prioritas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai berdasarkan kebutuhan publik, terdiri dari program pengembangan ekonomi masyarakat melalui pemberdayaan dan pengembangan usaha kecil, program pendaur ulangan sampah dan composting melalui pemanfaatan sampah menjadi produk bernilai guna, program bantuan pendidikan bagi anak-anak miskin dan program penyediaan air bersih. Sedangkan prioritas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) operasional Rumbai, Tapung dan Minas berdasarkan kebutuhan publik, terdiri dari pengembangan usaha tempatan, bidang ekonomi kerakyatan, bidang pendidikan dan bidang infrastruktur.

Kemudian faktor-faktor yang menghambat implementasi prioritas program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) khususnya di wilayah Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau yaitu sosialisasi program CSR, SOP pengajuan pengusulan program CSR, budaya dan mind set masyarakat/

kelompok sasaran, sinergitas implementasi program CSR dan anggaran implementasi program CSR.

SARAN

Dalam upaya mengimplementasikan prioritas program CSR disetiap wilayah operasionalnya PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai dan PT. Cevron Pacific Indonesia (CPI) khususnya di wilayah Rumbai, Tapung dan Minas di Provinsi Riau dengan baik, pihak perusahaan harus membagi jenis bantuan CSR apa yang akan diberikan oleh masing-masing wilayah di *ring* 1, 2 dan 3 perusahaan. Apabila hal ini dapat dilakukan, maka direkomendasikan pula penyusunan SOP yang jelas untuk masing-masing wilayah operasional, supaya proses pengajuan usulan program dapat teratur dan memenuhi standart yang telah ditetapkan. Kemudian hendaknya direkomendasikan penyusunan model implementasi program CSR yang sesuai dengan kebutuhan publik. Karena dengan adanya model ini setiap wilayah operasional perusahaan memiliki kesempatan yang sama untuk mengajukan permohonan bantuan dari program CSR yang disediakan. Selain itu juga model yang disusun dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam menggali kebutuhan masyarakat akan program CSR yang disediakan oleh perusahaan. Model yang disusun juga dapat menjadi dasar implementasi program CSR yang sesuai dengan kebutuhan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini., 2006., Pengungkapan Informasi Sosial dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Informasi Sosial dalam Laporan Keuangan Tahunan (Studi Empiris pada Perusahaan-Perusahaan yang Terdaftar di Bursa efek Jakarta)., Simposium Nasional Akuntansi Padang.

Arief, E., 2010., Implementasi Good Corporate Governance melalui *Corporate social responsibility*., Muh. [http:// www.kemitraan. or. Id / newsroom / media-news](http://www.kemitraan.or.Id/newsroom/media-news).

Creswell W. John., 2012., Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed., Pustaka Pelajar., Yogyakarta.

Djalil, S., 2003., Konteks Teoritis dan Praksis *Corporate social responsibility*., Jurnal Reformasi Ekonomi., LSPEU Indonesia, Volume 4 No. 1., Jakarta.

Gerard, F., 2003., *Corporate social responsibility*., tjsga/tlwnsiessay.

Hendrik., 2011., Analisis Pendapatan dan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Nelayan Danau Pulau Besar dan Danau Bawah di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau., Volume 16 Nomor 1., Jurnal Perikanan dan Kelautan Universitas Riau.

Imron HS, A., 2012., Strategi dan Usaha Peningkatan Kesejahteraan Hidup Nelayan Tanggulsari Manguharjo Tugu Semarang dalam Menghadapi Perubahan Iklim., Volume 6 Nomor 1., Jurnal Riptek.

Ismail, S., 2009., *Corporate social responsibility: From Charity to Sustainability*., Salemba Empat., Jakarta.

Kim K.S., 2000., *Corporate social responsibility And Strategic Management: An Empirical Study of Korean MNCs in The United States*. Unpublished Dissertation. West Heaven, Connecticut: The University Of Heaven.

Mapisangka, A., 2009., Implementasi CSR Terhadap Kesejahteraan Hidup

- Masyarakat., JESP Vol 1.
- Mosher., 1987., Menggerakkan dan Membangun Pertanian., Yasaguna., Jakarta.
- Partini., 2013., CSR dan Pemberdayaan Masyarakat (Studi Implementasi CSR-PTBA di Muara Enim Sumatera Selatan)., Jurnal Manusia dan Lingkungan., Volume 20 Nomor 1., UGM.
- Rahmayanti, DR., 2014., Impelementasi Corporete Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan., Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 11 Nomor 1., UNS.
- Salsiyah, SM., 2010., Implementasi Program *Corporate social responsibility* Program Kemintraan dan Program Bina Lingkungan, Jurnal Administrasi Bisnis., Politehnik Negeri Semarang.
- Sigiharto, E; Salmani, & Indratno, B., 2013., Studi Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Nelayan di Kampung Gurimbang Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau., Volume 18 No.2., Jurnal Ilmu Perikanan Tropis., Universitas Mulawarman.
- Siregar NC., 2007., Analisis Sosiologis Terhadap Implementasi *Corporate social responsibility* Pada Masyarakat Indonesia., Jurnal Sosioteknologi Edisi 12 Tahun 6 Bulan Desember., ITB., Bandung.
- Suharto, E., 2010., CSR & Comdev, Investasi Kreatif Perusahaan di Era Globalisasi., Alfabeta., Bandung.
- Suryadarma, D; Akhmadi, Hastuti & Toyama, N., 2005., Ukuran Objektif Kesejahteraan Keluarga untuk Penargetan Kemiskinan: Hasil Uji Coba Pemantauan Kesejahteraan oleh Masyarakat Indonesia., Lembaga Penelitian SMERU., Jakarta.
- Steurer & Reinhard., 2010., The role of governments in *corporate social responsibility*: Characterising public policies on CSR in Europe., Institute of Forest, Environmental and Natural Resource Policy., BOKU-University of Natural Resources and Applied Life Sciences, Vienna. Vol. 43 Issue 1.
- Tashakkori, A & Teddlie, C., 2010., Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research., Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- Tauginiene, L., 2010., *Corporate social responsibility* in the Research Management., 16th EDAMBA Summer Academy.
- Thiel, M., 2010., Innovation in *Corporate social responsibility* from Global Business Leaders at Panasonic., Thomson Reuters and Nanyang Business School., American Journal of Economics and Business Administration 2(2): 194-200.
- Wahyudi I. & Azheri B., 2011., *Corporate social responsibility*: Prinsip, pengaturan dan implementasi., Setara Press., Surabaya.
- Wijayanti, L & Ihsannudin., 2013., Strategi Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Nelayan Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan., Velume 2 Nomor 2 Oktober., Jurnal Agriekonomika.
- Wise, V & Muhammad, AM., 2009., Corporate Governanve and *Corporate social responsibility* in Bangladesh with Special Reference to Commercial Banks., Working Paper No. AIUB-

BUS-ECON 05.

Yentifa, A & Handayani, D., 2008.,
Implementasi Program “*Corporate
social responsibility*” (CSR) PT.
Semen Padang., Jurnal Akuntansi &
Manajemen Vol 3 No. 2 Desember ISSN
1858-3687 hal 71-85., Padang.