

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)  
PT. PERTAMINA RU II DUMAI**

**COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM  
OF PT. PERTAMINA RU II DUMAI**

**Hildawati<sup>1</sup>, Dedy Afrizal<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> STIA Lancang Kuning Dumai, Kota Dumai, Indonesia <sup>2</sup>  
STIE Tuah Negeri, Kota Dumai, Indonesia

*E-mail: [hidrias81@gmail.com](mailto:hidrias81@gmail.com)*

**Abstrak:** Entitas bisnis mempunyai kewajiban untuk melaksanakan CSR sesuai dengan yang diamanatkan dalam UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Selain itu, pelaksanaan CSR secara rutin yang dilakukan oleh perusahaan akan memberikan dampak positif bukan hanya kepada masyarakat tetapi juga memberikan manfaat bagi perusahaan dan pemerintah daerah. Sebagai salah satu BUMN yang beroperasi di Kota Dumai dan aktifitas bisnisnya berdampak pada lingkungan dan masyarakat, PT Pertamina RU II Dumai secara kontinu melakukan CSR dengan berbagai kelompok sasaran di masyarakat. Salah satu kelompok sasarannya adalah Kelompok Tani Paman Jaya dengan Program Pertanian Diatas Lahan Gambut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai khususnya untuk program pertanian diatas lahan gambut. Populasi penelitian ini adalah Kelompok Tani Paman Jaya di Kelurahan Tanjung Palas RT. 12 dengan jumlah anggota 26 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* sebanyak 20 orang. Metode pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017. Dari Analisis yang dilakukan diperoleh Nilai IKM 3,70 dengan nilai IKM konversi 92,70 yang dapat diartikan Mutu Kinerja Program adalah “Baik”.

**Kata Kunci:** Indeks kepuasan Masyarakat (IKM), CSR, Tanggung jawab sosial perusahaan.

**Abstract:** *Business entities have an obligation to carry out CSR in accordance with what is mandated in Law no. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies. In addition, the routine implementation of CSR carried out by the company will have a positive impact not only on the community but also provide benefits to the company and local government. As one of the state-owned enterprises operating in Dumai City and its business activities have an impact on the environment and society, PT Pertamina RU II Dumai continuously conducts CSR with various target groups in the community. One of the target groups is the Kelompok Tani Paman Jaya with the Agricultural Program on Peatlands. The purpose of this study was to determine community satisfaction with the CSR Program of PT Pertamina RU II Dumai, especially for agricultural programs on peatlands. The population of this research is the Kelompok Tani Paman Jaya in Tanjung Palas Village, RT. 12 with 26 members. The sampling technique was purposive sampling as many as 20 people. Methods of data collection using a questionnaire, observation and documentation. Data analysis refers to the PAN and RB Regulations No. 14 of 2017. From the analysis carried out, the IKM value is 3.70 with a conversion IKM value of 92.70 which means that the Quality of Program Performance is "Good".*

**Keywords:** *Community satisfaction index (IKM), CSR, corporate social responsibility.*

## PENDAHULUAN

Kehadiran perusahaan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Selain membuka lapangan pekerjaan, perusahaan adalah badan usaha yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Pramana et al., 2020). Namun selain itu, kehadiran perusahaan juga memberikan dampak negatif yang cukup signifikan terhadap kehidupan sosial dan lingkungan. Berbagai polusi, diskriminasi, dan dampak faktor eksternalitas lainnya. Kehadiran perusahaan member efek terhadap pergeseran tata nilai dalam kehidupan masyarakat yang cenderung tidak diinginkan. Terutama ketika perusahaan tersebut berada di sekitar masyarakat yang masih tradisional. Berbagai perbedaan yang muncul akan mengarah pada tingginya gejolak sosial. Untuk itu, menjadi sangat penting bagi perusahaan agar dapat melakukan penyesuaian dengan masyarakat sekitar dan menjalin hubungan yang 'mutualis' untuk menciptakan *social equilibrium*. Kondisi inilah yang akhirnya mendorong perusahaan untuk menjaga hubungan baiknya dengan masyarakat dan lingkungan (Haynes et al., 2012). Salah satu upaya yang paling populer untuk mendapatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan adalah melalui CSR (*Corporate Social Responsibility*).

CSR (*Corporate Social Responsibility*) atau tanggung jawab sosial perusahaan merupakan suatu bentuk komitmen perusahaan dalam mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan dari aktivitas perusahaan untuk bertindak secara etis kepada stakeholders atau pemangku kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan berbagai cara, diantaranya dengan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Saat ini, perusahaan bukan hanya sekedar sebagai entitas yang hanya

mementingkan dirinya sendiri (*selfish*) dan/atau eksklusivitas dari lingkungan masyarakat, akan tetapi perusahaan merupakan sebuah entitas berbadan hukum yang wajib untuk melakukan adaptasi sosio kultural dengan lingkungan serta dapat dimintai pertanggung jawaban atas segala aktifitas yang dilakukan selayak subjek hukum pada umumnya (Azheri, 2012). Kehadiran CSR diharapkan dapat meningkatkan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat disekitar perusahaan beroperasi (McWilliams & Siegel, 2001). Dengan demikian CSR yang dijalankan perusahaan tidak lagi hanya bersifat sesaat (*short term*) tetapi akan berkesinambungan (*long term*). Di Indonesia pelaksanaan CSR mengacu pada UU No 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Dimana pada pasal 74 ayat (1) dijelaskan bahwa: "Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab S

osial dan Lingkungan". Untuk itulah, sebagai salah satu Perseroan, PT Pertamina RU II Dumai berkewajiban untuk melaksanakan CSR di Kota Dumai sebagai salah satu bentuk tanggungjawabnya terhadap lingkungan dan masyarakat.

PT Pertamina RU II Dumai merupakan salah satu perusahaan yang berdiri di Kota Dumai sejak tahun 1969 yang dibangun oleh Ishikawajima Harima Industries Co salah satu perusahaan kontruksi Jepang. PT Pertamina RU II Dumai diresmikan oleh Presiden Soeharto dan diberi nama Kilang Minyak Putri Tujuh pada tahun 1971 dan mulai beroperasi tahun 1973.

PT Pertamina RU II Dumai mempunyai visi yaitu Menjadi Kilang Minyak dan Petrokimia Nasional yang Kompetitif dan berwawasan Lingkungan di Asia Pasific Tahun 2025. Untuk merealisasikan visi tersebut, Misi yang

harus dilaksanakan PT Pertamina RU II Dumai adalah Melakukan usaha di bidang pengolahan minyak dan petrokimia yang dikelola secara profesional dan berwawasan lingkungan berdasarkan Tata Nilai Pertamina untuk memberikan nilai tambah bagi stakeholder. Berdasarkan visi dan misi inilah PT Pertamina RU II Dumai melaksanakan berbagai bentuk CSR yang meliputi bidang pendidikan, pemberdayaan masyarakat, lingkungan, kesehatan, infrastruktur, manajemen bencana, maupun dalam bentuk bantuan khusus. PT Pertamina RU II Dumai mengimplementasikan program CSR dengan tujuan *people, planet, and profit (3P)* sesuai dengan konsep Tripple Bottom Line yang dikemukakan oleh Carroll (Carroll & Schwartz, 2003). CSR PT Pertamina RU II Dumai saat ini berfokus pada 4 (empat) pilar yaitu: 1) Pertamina Cerdas; 2) Pertamina Sehat; 3) Pertamina Hijau; dan 4) Pertamina Berdikari. PT Pertamina RU II Dumai telah melaksanakan CSR sejak tahun 1993 (Hildawati, 2020).

Salah satu program CSR PT Pertamina RU II Dumai adalah dengan program Pertanian Diatas Lahan Gambut. Program Pertanian diatas lahan gambut ini mempunyai kelompok sasaran yaitu Kelompok Tani Panam Jaya yang saat ini memiliki anggota kelompok 26 orang dengan potensi komoditas nanas, kopi, sereh wangi dan matoa. Lokasi pelaksanaan program CSR ini adalah di Kelurahan Tanjung Palas, Kecamatan Dumai Timur. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan adalah: 1) Pemanfaatan lahan gambut dengan tanaman palawija; 2) Pelatihan pembukuan; 3) Penggunaan irigasi tetes; dan 4) Penjualan hasil tanaman melalui WARTEG (Warung Tanaman Organik).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mulyani, 2020) yang menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat lahan gambut mengacu kepada Lima asset yang digunakan untuk

penghidupan berkelanjutan yaitu sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya fisik dan sumber daya sosial. Pelaksanaan program ini dilakukan dengan berdasarkan pada tiga kerentanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kerentanan tersebut yaitu: 1) Kebakaran lahan gambut yang terjadi setiap tahun; 2) Rusaknya infrastruktur jalan sehingga menghambat mobilitas hasil panen masyarakat dan kesulitan sanitasi; 3) Rendahnya kesadaran masyarakat akan perilaku hidup sehat dan bersih.

Berkaitan dengan Program CSR yang telah dilaksanakan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program CSR. Untuk itu, penelitian ini bertujuan melakukan analisis kepuasan masyarakat, khususnya Kelompok Tani Panam Jaya terhadap program pertanian diatas lahan gambut sebagai salah satu CSR yang dilakukan oleh PT Pertamina RU II Dumai.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan tipe adalah penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap CSR PT Pertamina RU II Dumai dilakukan dengan mengembangkan konsep dan fakta namun tidak dilakukan pengujian hipotesis. Adapun metode untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sehingga penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif.

Dalam penelitian ini data diperoleh melalui angket dan observasi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu: 1) Data Primer yang diperoleh dari anggota Kelompok Tani Paman Jaya secara langsung dengan menggunakan angket; dan 2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari PT Pertamina RU II Dumai

dalam bentuk dokumen dan arsip yang mendukung penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang terlibat dalam Kelompok Tani Paman Jaya yaitu sebanyak 26 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dimana dalam penelitian ini sampel ditetapkan sebanyak 20 orang dengan pertimbangan yaitu sampel tersebut merupakan anggota kelompok yang aktif dan mendapatkan manfaat langsung CSR yang diberikan oleh PT Pertamina RU II Dumai.

Dalam penelitian ini terdapat 12 Indikator yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap CSR PT Pertamina RU II Dumai yaitu: a) Tanggung jawab sosial perusahaan; b) Kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR; c) Pelibatan masyarakat dalam perencanaan Program CSR; d) Ketepatan pelaksanaan Program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat; e) Kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan Program CSR; f) Ketepatan waktu; g) Kemampuan Fasilitator Lapangan; h) Perilaku Fasilitator Lapangan; i) Kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan Program CSR; j) Manfaat langsung bagi masyarakat; k) Manfaat jangka panjang; l) Kesiapan secara mandiri melanjutkan kegiatan.

Struktur analisis data yang dilakukan dibagi menjadi dua bagian. Struktur analisis pertama adalah uraian tentang karakteristik responden. Pada bagian ini, data responden dihimpun berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Struktur analisis yang kedua adalah penilaian kepuasan masyarakat terhadap Program CSR. Data pendapat masyarakat yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan berpedoman pada penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan urutan pengolahan data sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Penimbang, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,08$$

2. Menentukan IKM, dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Menentukan interpretasi terhadap penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, dengan ketentuan sesuai tabel berikut:

**Tabel 1.** Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara konseptual CSR atau disebut juga tanggung jawab sosial perusahaan merupakan upaya perusahaan dalam hal mengintegrasikan kepedulian sosialnya dalam aktifitas bisnis yang dilakukan serta merupakan bentuk interaksi perusahaan dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang didasarkan atas prinsip kesukarelaan dan kemitraan. Sedangkan secara empiris CSR dapat diterapkan oleh perusahaan dalam berbagai bentuk kegiatan kesukarelaan (*voluntary*). CSR yang dilakukan oleh perusahaan ini dilakukan dengan berbagai motif tergantung kepada sudut pandang dan bagaimana perusahaan memaknai CSR. Azheri dalam Pondrinal (Pondrinal, 2021) menguraikan bahwa CSR adalah suatu bentuk komitmen perusahaan dalam melaksanakan kewajiban yang didasarkan atas keputusan dalam hal penetapan kebijakan dan tindakan dengan memperhatikan kepentingan stakeholder dan juga lingkungan tempat perusahaan melaksanakan aktivitasnya dengan berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku.

Esensi luhur CSR adalah memberikan yang terbaik terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar, bahkan dunia dalam ruang lingkup yang lebih luas. Secara konseptual, CSR merupakan pendekatan perusahaan dalam mengintegrasikan kepedulian sosialnya dalam aktifitas bisnis dan interaksi perusahaan dengan para pemangku kepentingan berdasarkan pada prinsip kesukarelaan dan kemitraan. CSR sebagai wujud pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat. Saat ini CSR dijadikan perusahaan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan citra perusahaan.

Pelaksanaan program CSR yang dapat dilakukan oleh perusahaan diantaranya adalah dengan memberdayakan masyarakat. Hal ini akan

meningkatkan citra positif perusahaan sekaligus sebagai pengembangan konsep *added value chain*. Jika CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan efektif, maka secara signifikan akan memberikan manfaat bukan hanya untuk perusahaan, tetapi juga untuk masyarakat, lingkungan maupun pemerintah (Oktina et al., 2020).

Philip Kotler menjelaskan bahwa CSR merupakan *discretionary* yang secara luas dapat diartikan sebagai sesuatu yang perlu dilakukan. Seandainya CSR tidak dilakukan maka dapat berakibat merugikan diri sendiri (perusahaan). Sementara itu, *World Business Council for Sustainable Development* menjelaskan bahwa CSR tidak hanya sekedar *discretionary* melainkan juga sebagai sebuah komitmen perusahaan untuk berperilaku etis (baik) dengan melakukan perbaikan kualitas hidup masyarakat disekitar perusahaan (Rachman, 2011:15). Berbagai isu yang berkaitan dengan

reputasi perusahaan, keunggulan kompetitif dan manajemen risiko menjadi kekuatan yang mendorong perusahaan untuk melaksanakan CSR. Sesuai dengan keterangan tersebut, konsep CSR ini sangat penting diterapkan oleh perusahaan yang beroperasi disuatu daerah, termasuk di Kota Dumai dengan mempertimbangkan beberapa hal diantaranya yaitu potensi dan permasalahan yang dihadapi.

Sebagai salah satu entitas bisnis, permasalahan yang dialami oleh masyarakat disekitar perusahaan menjadi perhatian perusahaan. Pelaksanaan program CSR yang dilakukan PT Pertamina RU II Dumai mengarah pada proses pemberdayaan masyarakat ke dalam aspek ekonomi, pendidikan, kesehatan, lingkungan, infrastruktur sarana dan prasarana dan sosial budaya secara berkelanjutan. Program CSR yang dilakukan bertujuan untuk mewujudkan kemandirian masyarakat sehingga menjawab kebutuhan kelompok rentan di daerah operasi PT Pertamina RU II

Dumai. Pelaksanakan program CSR PT Pertamina RU II Dumai ditetapkan sesuai dengan potensi yang ada di wilayah pengembangan yang akan dilakukan. Dalam perumusan kegiatan yang akan dilakukan juga melibatkan masyarakat dan aparat pemerintah setempat agar program CSR yang akan dilaksanakan tepat sasaran dan juga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pengembangan PT Pertamina RU II Dumai secara umum dan kelompok sasaran khususnya.

Salah satu kelurahan yang menjadi wilayah pengembangan program CSR PT Pertamina RU II Dumai yaitu Kelurahan Tanjung Palas. Sesuai dengan data BPS Kota Dumai, Kelurahan Tanjung Palas memiliki luas wilayah 26 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 13 RT (Rukun Tetangga) dengan jumlah penduduk 7.981 jiwa terdiri dari laki-laki 4.086 jiwa dan perempuan 3.895 jiwa. Kelurahan Tanjung Palas termasuk salah satu kelurahan dalam wilayah operasional PT Pertamina RU II Dumai. Perusahaan dan pemukiman warga hanya dibatasi oleh tembok saja. Artinya, wilayah operasional kilang PT Pertamina RU II Dumai langsung bersebelahan dengan pemukiman warga. Berdasarkan hal ini, tentu saja wilayah Kelurahan Tanjung Palas adalah wilayah yang berdampak langsung akibat adanya operasional perusahaan. Kondisi ini mengharuskan perusahaan untuk memberikan perhatian dan kepeduliannya terhadap keadaan sosial-ekonomi masyarakat.

Berkaitan dengan dengan hal itu, PT Pertamina RU II Dumai telah melaksanakan Program Pertanian diatas lahan gambut, dimana kelompok sasaran program ini adalah Kelompok Tani Paman Jaya yang beranggotakan 26 orang sedangkan anggota aktif dalam Kelompok adalah sebanyak 20 orang. Program Pertanian diatas lahan gambut ini ditetapkan berdasarkan potensi yang dimiliki oleh Kelurahan Tanjung Palas

khususnya RT 12. Dimana berdasarkan observasi dapat diketahui bahwa pada RT 12 mempunyai Luas wilayah 400 hektar dengan pemanfaatan lahan untuk pertanian seluas 300 hektar (Mulyani, 2020). Ladang pertanian ini dikelola oleh terdapat Kelompok Tani Paman Jaya yang berdomisili di wilayah Paman Jaya. Selain potensi, Kelurahan Tanjung Palas mempunyai permasalahan yang perlu menjadi perhatian. Diketahui bahwa luas lahan Kelurahan Tanjung Palas yang terbakar hingga maret 2020 adalah 2 Ha.

Berangkat dari permasalahan tersebut, PT Pertamina RU II Dumai menggerakkan beberapa petani yang tergabung dalam Kelompok Tani Paman Jaya untuk membuat perubahan dalam bertani di lahan gambut. Kelompok Tani Paman Jaya merupakan salah satu kelompok yang berusaha mengembangkan berbagai jenis pertanian di lahan gambut.

Berkaitan dengan pengembangan program CSR tersebut, PT Pertamina RU II Dumai telah melaksanakan Program Pertanian diatas lahan gambut, dimana kelompok sasaran program ini adalah Kelompok Tani Paman Jaya yang beranggotakan 26 orang sedangkan anggota aktif sebagai penerima program CSR adalah sebanyak 20 orang. Program Pertanian diatas lahan gambut ini dalam upaya mengimplementasikan Program CSR beberapa tahun terakhir. Berkaitan dengan hal tersebut perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program CSR yang mengacu kepada upaya peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah sekitar operasi Perusahaan.

Program Pertanian diatas lahan gambut ini dilakukan dengan kelompok sasaran adalah Kelompok Tani Paman Jaya. Program pertanian diatas lahan gambut merupakan salah satu program PT Pertamina RU II Dumai sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan untuk terlibat dalam meningkatkan kesejahteraan petani

melalui beberapa kegiatan yang dilakukan, antara lain:

1. Pemanfaatan lahan gambut dengan tanaman palawija
2. Pelatihan pembukuan
3. Penggunaan irigasi tetes
4. Penjualan hasil tanaman melalui WARTEG (Warung Tanaman Organik)

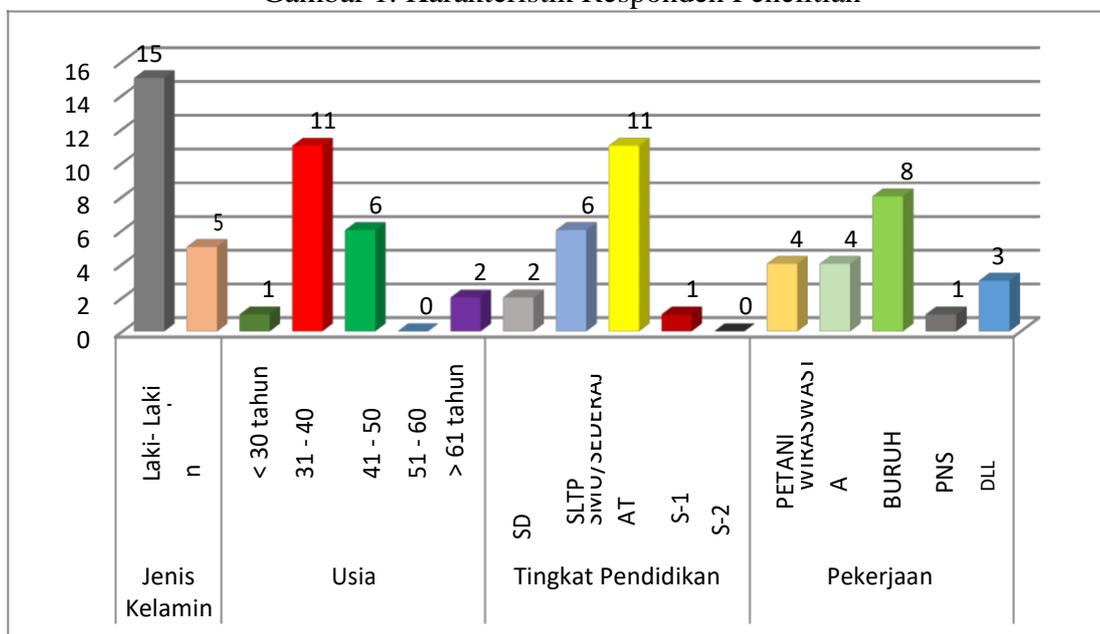
Dalam survey ini, responden untuk Kelompok Tani Paman Jaya ditetapkan sebanyak 20 orang dari jumlah anggota

sebanyak 26 orang. Adapun hasil survey akan diuraikan sebagai berikut:

**a. Analisis Data Responden Kelompok Nelayan Tuna**

Untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan beberapa kategori yaitu: Jenis Kelamin, Umur, Tingkat pendidikan dan pekerjaan yang dapat dilihat melalui grafik berikut ini:

Gambar 1. Karakteristik Responden Penelitian



Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa seluruh Responden Kelompok Tani Paman Jaya terdiri dari 15 orang laki-laki (75%) dan 5 orang perempuan (25%). Sementara jika dilihat berdasarkan usia, responden paling banyak pada rentang usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 11 orang (55%), sedangkan berdasarkan pendidikan, responden lebih banyak berpendidikan SMU/ Sederajat yaitu sebanyak 55% atau 11 orang. Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, Keompok Tani Paman Jaya ini dominan adalah buruh yaitu 40% (8 orang).

**b. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Pertanian Diatas Lahan Gambut**

Jumlah angket yang disebarkan kepada Kelompok Tani Paman Jaya untuk mengetahui tanggapannya terhadap Program CSR Pertamina RU II Dumai adalah sebanyak 20 angket yang berisi 12 item pertanyaan-pertanyaan yang memuat unsur IKM.

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing tahapan pelaksanaan program tahun 2020 adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Tani Paman Jaya

Tahapan Pelaksanaan	No	Unsur	NRR Tertimbang	NRR x (1/12)	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
Tahap Perencanaan	P1	Tanggung Jawab Sosial	4	0.33	100	A	Sangat Baik
	P2	Kemudahan Prosedur	3.9	0.33	97.5	A	Sangat Baik
	P3	Pelibatan Masyarakat	3.9	0.33	97.5	A	Sangat Baik
Tahap Pelaksanaan	P4	Ketepatan Pelaksanaan Program	3.95	0.33	98.75	A	Sangat Baik
	P5	Kesesuaian antara Perencanaan dan Pelaksanaan	4	0.33	100	A	Sangat Baik
	P6	Ketepatan Waktu Pelaksanaan Program	3.6	0.30	90	A	Sangat Baik
	P7	Kemampuan Fasilitator	3.65	0.30	91.25	A	Sangat Baik
	P8	Perilaku Fasilitator	4	0.33	100	A	Sangat Baik
	P9	Kemampuan Menanggapi tantangan	3.85	0.32	96.25	A	Sangat Baik
Tahap Hasil	P10	Manfaat Langsung Program	3.8	0.32	95	A	Sangat Baik
	P11	Manfaat Jangka Panjang Program	3.9	0.33	97.5	A	Sangat Baik
	P12	Kesiapan Secara Mandiri Melanjutkan Program	1.9	0.16	47.5	C	Kurang Baik

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 11 (sebelas) unsur mendapatkan penilaian “Sangat Baik” dari 20 orang responden Kelompok Tani Paman Jaya. Hanya satu unsur yang mendapat penilaian “Kurang Baik” yaitu Kesiapan Secara Mandiri Melanjutkan Program. Hal ini memperlihatkan bahwa penerima manfaat CSR untuk Program Pertanian

Diatas Lahan Gambut masih memerlukan Pembinaan dan Keberlanjutan dari Program CSR PT Pertamina RU II Dumai.

Untuk mengetahui Tanggapan Responden secara keseluruhan terhadap Program Pertanian Diatas Lahan Gambut yang diberikan kepada Kelompok Tani Paman Jaya maka esuai dengan jumlah pertanyaan yang diajukan yaitu sebanyak

12 pertanyaan, maka untuk mengetahui nilai IKM dihitung dengan cara mengakumulasikan hasil NRR Tertimbang setiap unsur pertanyaan dibagi dengan jumlah pertanyaan atau dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = (4 \times 0,083) + (3,90 \times 0,083) + (3,90 \times 0,083) + (3,95 \times 0,083) + (4 \times$$

$$0,083) + (3,6 \times 0,083) + (3,65 \times 0,083) + (4 \times 0,083) + (3,85 \times 0,083) + (3,8 \times 0,083) + (3,9 \times 0,083) + (1,9 \times 0,083) = 3,70.$$

Dari hasil perhitungan diperoleh Nilai IKM adalah 3,70 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Program CSR PT Pertamina RU II Dumai hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
= 3,70 x 25 = 92,70
- b. Mutu Program "A"
- c. Kinerja Program "SANGAT BAIK"

Adapun untuk mengetahui uraian lebih jelas tentang Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing- masing unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Tanggung Jawab Sosial

Berikut ini tanggapan Responden tentang Tanggung Jawab Sosial mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 4 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 100. Tanggapan terhadap unsur Tanggung Jawab Sosial dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.** Tanggapan Responden tentang Tanggung Jawab Sosial

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Peduli	1	0	0
2	Kurang Peduli	2	0	0
3	Cukup Peduli	3	0	0
4	Sangat Peduli	4	20	100
Jumlah			20	100

*Sumber: Data Olahan Angket. (2020)*

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa seluruh responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan bahwa PT Pertamina RU II Dumai "Sangat Peduli" terhadap kesejahteraan masyarakat melalui Program CSR yang telah dilakukan.

### 2. Kemudahan Prosedur

Tanggapan Responden tentang Kemudahan Prosedur mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,90 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 97,50. Tanggapan terhadap unsur Kemudahan Prosedur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.** Tanggapan Responden tentang Unsur Kemudahan Prosedur

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Cukup Mudah	3	2	10
4	Sangat Mudah	4	18	90
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 90% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Mudah” terhadap Kemudahan Prosedur permohonan bantuan Program CSR Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai.

### 3. Pelibatan Masyarakat

Tanggapan Responden tentang Pelibatan Masyarakat mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,90 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 97,50. Tanggapan terhadap unsur Pelibatan Masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.** Tanggapan Responden tentang Unsur Pelibatan Masyarakat

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Dilibatkan	1	0	0
2	Kurang Dilibatkan	2	0	0
3	Cukup Dilibatkan	3	2	10
4	Sangat Dilibatkan	4	18	90
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 90% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Dilibatkan” dalam perencanaan Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai.

### 4. Ketepatan Pelaksanaan Program

Tanggapan Responden tentang Ketepatan Pelaksanaan Program mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,95 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 98,75. Tanggapan terhadap unsur Ketepatan Pelaksanaan Program dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6.** Tanggapan Responden tentang Unsur Ketepatan Pelaksanaan Program

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Tepat	1	0	0
2	Kurang Tepat	2	0	0
3	Tepat Sasaran	3	1	5
4	Sangat Tepat	4	19	95
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 95% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Tepat” terhadap pelaksanaan Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai dalam menjawab kebutuhan masyarakat Dumai.

Tanggapan Responden tentang Kesesuaian Antara Perencanaan Dan Pelaksanaan mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 4 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 100. Tanggapan terhadap unsur Kesesuaian Antara Perencanaan Dan Pelaksanaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

### 5. Kesesuaian Antara Perencanaan Dan Pelaksanaan

**Tabel 7.** Tanggapan Responden tentang Unsur Kesesuaian Antara Perencanaan Dan Pelaksanaan

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	0	0
4	Sangat Sesuai	4	20	100
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa seluruh responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Sesuai” terhadap perencanaan dan pelaksanaan Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai .

Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Pelaksanaan Program mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,60 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 90. Tanggapan terhadap unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Program dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

### 6. Ketepatan Waktu Pelaksanaan Program

**Tabel 8.** Tanggapan Responden tentang Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Program

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Terlambat	1	0	0
2	Terlambat	2	0	0
3	Tepat Waktu	3	8	40
4	Sangat Tepat Waktu	4	12	60
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 60% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Tepat Waktu” dan 40% lainnya menyatakan “Tepat Waktu” terhadap

Pelaksanaan Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai.Dumai.

### 7. Kemampuan Fasilitator

Tanggapan Responden tentang Kemampuan Fasilitator mendapatkan

hasil NRR tertimbang adalah 3,65 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 91,25. Tanggapan terhadap unsur

Kemampuan Fasilitator dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9.** Tanggapan Responden tentang Unsur Kemampuan Fasilitator

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Mampu	1	0	0
2	Kurang Mampu	2	0	0
3	Cukup Mampu	3	7	35
4	Sangat Mampu	4	13	65
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 65% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Mampu” dan 35% lainnya menyatakan “Cukup Mampu” terhadap pendampingan Program CSR yang dilakukan oleh Fasilitator Lapangan.

### 8. Perilaku Fasilitator

Tanggapan Responden tentang Perilaku Fasilitator mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 4 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 100. Tanggapan terhadap unsur Perilaku Fasilitator dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 10.** Tanggapan Responden tentang Unsur Perilaku Fasilitator

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Ramah	1	0	0
2	Kurang Ramah	2	0	0
3	Cukup Ramah	3	0	0
4	Sangat Ramah	4	20	100
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 100% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Ramah” terhadap perilaku Fasilitator Lapangan dari PT Pertamina RU II Dumai pada proses pendampingan Program.

Tanggapan Responden tentang Kemampuan menanggapi tantangan mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,85 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 96.25. Tanggapan terhadap unsur Kemampuan menanggapi tantangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

### 9. Kemampuan Menanggapi Tantangan

**Tabel 11.** Tanggapan Responden tentang unsur Kemampuan

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Peduli	1	0	0
2	Kurang Peduli	2	0	0
3	Cukup Peduli	3	3	15
4	Sangat Peduli	4	17	85
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa PT Pertamina RU II Dumai dalam menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan Program CSR mendapat tanggapan “Sangat Peduli” dari 85% responden Kelompok Tani Paman Jaya dan 15% menyatakan “Cukup Peduli”

## 10. Manfaat Langsung Program

Tanggapan Responden tentang Manfaat Langsung Program mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,8 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 95. Tanggapan terhadap unsur Manfaat Langsung Program dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 12.** Tanggapan Responden tentang unsur Manfaat Langsung Program

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Setuju	1	0	0
2	Kurang Setuju	2	0	0
3	Setuju	3	4	20
4	Sangat Setuju	4	16	80
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 80% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Setuju” bahwa Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai memberikan Manfaat Langsung pada masyarakat dan 20% lagi member tanggapan “Setuju”.

Tanggapan Responden tentang Manfaat Jangka Panjang Program mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,9 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 97,50. Tanggapan terhadap unsur Manfaat Jangka Panjang Program dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

## 11. Manfaat Jangka Panjang Program

**Tabel 13.** Tanggapan Responden tentang unsur Manfaat Jangka Panjang Program

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Setuju	1	0	0
2	Kurang Setuju	2	0	0
3	Setuju	3	2	10
4	Sangat Setuju	4	18	90
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 90% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Sangat Setuju” bahwa Program CSR dari PT Pertamina RU II Dumai memberikan Manfaat Jangka Panjang pada masyarakat dan 10% lagi member tanggapan “Setuju”

## 12. Kesiapan Secara Mandiri Melanjutkan Program

Tanggapan Responden tentang Kesiapan secara Mandiri melanjutkan Program mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 1,9 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 47,50. Tanggapan terhadap unsur Kesiapan secara Mandiri melanjutkan Program dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 14.** Tanggapan Responden tentang unsur Kesiapan secara Mandiri

No	Kriteria Jawaban	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Setuju	1	3	15
2	Kurang Setuju	2	16	80
3	Setuju	3	1	5
4	Sangat Setuju	4	0	0
Jumlah			20	100

Sumber: Data Olahan Angket. (2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 80% responden Kelompok Tani Paman Jaya memberikan tanggapan “Kurang Setuju” terhadap kesiapan secara mandiri melanjutkan program, 15% menyatakan “Tidak Setuju” dan ada 5% yang menyatakan “Setuju”

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina RU II Dumai melalui pada Kelompok Tani Paman Jaya sebagai penerima manfaat program tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai yang dilaksanakan dengan sasaran Kelompok Tani Paman Jaya di Kelurahan Tanjung Palas Dumai dengan dasar perhitungan atas 12 unsur kepuasan masyarakat mendapatkan Nilai IKM sebesar

3,25 yang setelah di konversi mendapatkan nilai 81,25 yang berada pada rentang 62,51-81,25 dalam kategori “Baik” dengan Nilai Mutu “B”.

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, dari 12 unsur yang diolah, terdapat 1 (satu) unsur yang mendapat respon “Kurang Baik” yaitu unsur kesiapan secara mandiri melanjutkan program yang mendapatkan total nilai IKM adalah 1,90 dan setelah dikonversi mendapat nilai 47,50 yang berada pada rentang 43,76 – 62,50 dengan nilai Mutu “C”. Hal ini memperlihatkan bahwa penerima manfaat masih mengharapkan program ini tetap berjalan dan berkelanjutan karena dianggap sangat membantumasyarakatdalam meningkatkan kualitas dan kesejahteraan hidupnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Azheri, B. (2012). *Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary menjadi Mandatory. Corporate Social*

- Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory.*
- Carroll, A. B., & Schwartz, M. S. (2003). Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach Mark S. Schwartz and Archie B. Carroll. *Business Ethics Quarterly*, 13(4).
- Edi Suharto. 2010. CSR & COMDEV; Investasi kreatif perusahaan di era globalisasi (Bandung: Alfabeta). Hal.19-22
- Haynes, K., Murray, A., & Dillard, J. (2012). Corporate social responsibility. In *Corporate Social Responsibility: A Research Handbook*. <https://doi.org/10.4324/9780203106082>
- Hildawati, H. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, VI(2).
- McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. In *Academy of Management Review*. <https://doi.org/10.5465/AMR.2001.4011987>
- Mulyani, I. (2020). Potensi Dan Tantangan Pemberdayaan Masyarakat Lahan Gambut: *Komunitas*, 11(1). <https://doi.org/10.20414/komunitas.v11i1.1951>
- Oktina, D. A., Sari, E. S., Sunardi, I. A., Hanifah, L. N., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Penerapan Strategi Csr (Corporate Social Responsibility) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada Pt. Pertamina (Persero) Tahun 2018. *Competence : Journal of Management Studies*, 14(2). <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v14i2.8962>
- Pondrinal, M. (2021). Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Di Perusahaan Yang Go Public. *Jurnal Ekobistek*, 51–59. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v8i1.33>
- Pramana, I. P. B., Arjaya, I. M., & Arini, D. G. D. (2020). Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada BPR di Kabupaten Badung. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3). <https://doi.org/10.22225/ah.2.3.2503.304-309>