

SURVEY COMMUNITY SATISFACTION INDEX DALAM PELAKSANAAN PROGRAM CSR PT ANTAM Tbk

Maemanah¹, Anggoro Dwi Saputro², Fijra³

^{1,2,3} PT. ANTAM Tbk.

Correspondence author: ana.tjatir@antam.com

Kolaka, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

PT ANTAM Tbk as one of the mineral mining companies in Indonesia that is committed to implementing GCG has carried out its business operations that are oriented towards sustainable development. The existence of a CSR program is an important thing that is always optimized and improved in quality. Therefore, in the implementation of the CSR program, PT ANTAM Tbk continues to make efforts to minimize program failures by evaluating the implementation of the CSR program. In this study, the concept used is the result of an analysis of several sources, namely from the Ministry of Environment and Forestry (KLHK in the KLHK Proper Green Guidebook (2013) explains that the CSI assessment consists of several aspects that are measured, including business indicators, effectiveness, efficiency, and quality. The effectiveness of community development programs is also taken from Sari (2019) sources to complete the indicators needed according to the conditions in the field. In the results, the CSI value of PT ANTAM UBPN Sultra is very good, with a value of 89.56, this value is obtained because the average program recipient is satisfied with the program carried out by PT ANTAM UBPN Sultra's CSR. The programs are implemented in accordance with the needs of the community and the performance of the program is also good. Although the value of community satisfaction is high, the program still needs to make improvements.

Keywords: Corporate Social Responsibility; Evaluation; Monitoring; PT.ANTAM Tbk.

Abstrak

PT ANTAM Tbk sebagai salah satu perusahaan pertambangan mineral di Indonesia yang memiliki komitmen melaksanakan GCG telah menjalankan operasi bisnisnya yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan. Keberadaan program CSR merupakan sebuah hal penting yang senantiasa dioptimalkan dan ditingkatkan kualitasnya. Oleh karena itu, pada pelaksanaan program CSR PT ANTAM Tbk terus melakukan upaya-upaya untuk meminimalisir kegagalan program dengan mengevaluasi pelaksanaan program CSR. Pada penelitian ini, konsep yang digunakan adalah hasil dari analisa beberapa sumber yakni dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK dalam buku Panduan Proper Hijau KLHK (2013) menjelaskan bahwa penilaian CSI terdiri dari beberapa aspek yang diukur, meliputi indikator usaha, efektivitas, efisiensi, dan kualitas. Efektivitas program pengembangan masyarakat diambil juga dari sumber Sari (2019) untuk melengkapi indikator yang dibutuhkan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

Pada Hasil nilai CSI PT ANTAM UBPN Sultra termasuk sangat baik, dengan nilai 89,56, nilai ini didapatkan karena rata-rata penerima program puas dengan program yang dilakukan oleh CSR PT ANTAM UBPN Sultra. Program-program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kinerja dari program juga baik. Meskipun nilai kepuasan masyarakat tinggi, namun program tetap perlu melakukan perbaikan-perbaikan.

Kata Kunci: Evaluation; Monitoring; PT.ANTAM Tbk; Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) bukanlah hal baru di tataran perusahaan. Pentingnya pelaksanaan program CSR sudah menjadi bagian *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai tanggung jawab perusahaan kepada lingkungan dan masyarakat. Desa in sebuah program CSR berangkat dari komitmen perusahaan terhadap lingkungan untuk membantu penyelesaian masalah di masyarakat dan lingkungan sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus mengupayakan perbaikan lingkungan yang berkelanjutan.

Sebuah praktik program CSR yang mampu memberdayakan kelompok rentan, menumbuhkan inisiatif lokal, dan partisipasi masyarakat lokal, tentunya memiliki proses panjang, yang tidak dapat diremehkan. Program CSR yang ideal dibangun atas prinsip manajemen yang jelas, mulai dari perencanaan, implementasi, pemantauan, hingga evaluasi. Pada tahap perencanaan, program CSR dengan metode partisipatif agar sesuai dengan potensi dan masalah yang ada di wilayah tersebut.

PT ANTAM Tbk sebagai salah satu perusahaan pertambangan mineral di Indonesia yang memiliki komitmen melaksanakan GCG telah menjalankan operasi bisnisnya yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan. Keberadaan program CSR merupakan sebuah hal penting yang senantiasa dioptimalkan dan ditingkatkan kualitasnya. Ada beragam bentuk program CSR yang dilaksanakan oleh PT ANTAM Tbk, namun sesuai dengan komitmen jangka panjang terhadap capaian pembangunan berkelanjutan, program yang dirintis oleh perusahaan tidak hanya bersifat kedermawanan, tetapi juga diarahkan pada kegiatan yang mampu memberdayakan kelompok-kelompok rentan, menumbuhkan inisiatif, serta meningkatkan partisipasi di tingkat lokal. Olehnya itu dalam kegiatan penyelenggaraan program CSR perlu dilakukan Evaluasi program, hal ini bertujuan agar pogram dapat terlaksana tepat sasaran.

Merujuk pada pentingnya kegiatan evaluasi dalam pelaksanaan program CSR, maka evaluasi terhadap program CSR sangat diperlukan dilakukan secara berkala minimal dilakukan secara periodik setahun sekali. Oleh sebab itu, PT ANTAM Tbk berkomitmen melaksanakan kegiatan evaluasi program CSR dengan menilai kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program melalui kegiatan Survei Community Satisfaction Index (CSI) di seluruh unit PT ANTAM Tbk.

Salah satu cara untuk mengevaluasi dari sudut pandangan penerima manfaat secara langsung adalah dengan cara pengukuran *Community Satisfaction Index* atau yang biasa disebut dengan Indeks Kepuasan masyarakat. *Community Satisfaction Index* (CSI) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terkait pelaksanaan kegiatan program pengembangan masyarakat yang sudah dijalankan oleh perusahaan

selama beberapa tahun terakhir. Untuk membatasi ruang lingkup kajian, berikut dijelaskan konseptualisasi berdasarkan kata kunci sebagai hal substansi akan dibahas dalam tulisan ini.

Corporate Social Responsibility(CSR)

Istilah Corporate Social Responsibility (CSR) secara global mulai digunakan sejak tahun 1970-an dan semakin populer terutama setelah kehadiran buku *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line in 21st Century BuSinesS* (1998), karya John Elkington. Mengembangkan tiga komponen penting Sustainable development, yakni economic growth, environmental protection, dan Social equity. CSR menurut Elkington terbagi dalam tiga fokus: 3P, singkatan dari profit, planet dan people. Perusahaan yang baik tidak hanya memburu keuntungan ekonomi belaka (profit), melainkan pula memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan (planet), dan kesejahteraan masyarakat (people) (Initiative, 2002).

Kemudian ketiga konsep ini berkembang menjadi rujukan bagi perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial yang kita kenal dengan konsep Corporate Social Responsibility (CSR) hingga saat ini. CSR merupakan komitmen usaha untuk bertindak secara etis, beroperasi secara legal dan berkontribusi untuk meningkatkan kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya, komunitas lokal, dan komunitas luas. Konsep CSR melibatkan tanggung jawab kemitraan antara pemerintah, perusahaan, dan komunitas masyarakat setempat yang setiap waktunya terjadi pengembangan yang aktif dan dinamis dalam pelaksanaan CSR hingga saat ini. Konsep CSR dapat di deskripsikan dengan pengertian secara sempit maupun secara luas. CSR secara luas berkaitan erat dengan tujuan mencapai kegiatan ekonomi berkelanjutan yang tidak hanya terkait soal tanggung jawab sosial tapi juga akuntabilitas perusahaan terhadap masyarakat, bangsa bahkan internasional.

CSR secara sempit menurut Widjaja & Yerima (2008) dapat di definisikan sebagai bentuk kerjasama antara perusahaan (tidak hanya Perseroan Terbatas) dengan segala hal (StakeholderS) yang secara langsung maupun tidak langsung berinteraksi dengan perusahaan untuk tetap menjamin keberadaan dan kelangsungan hidup usaha (SuStainability) perusahaan tersebut. CSR bukan saja upaya menunjukkan kepedulian sebuah organisasi pada persoalan sosial dan lingkungan, namun juga dapat menjadi pendukung terwujudnya pembangunan yang berkesinambungan dengan menyeimbangkan aspek ekonomi dan pembangunan sosial yang didukung dengan perlindungan lingkungan hidup.

Menurut UUPT 2007 pengertian CSR dalam Pasal 1 angka 3 menyebutkan tanggungjawab sosial dan lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan

lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-S/MBU/2007 tentang Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan, konsep CSR dapat dipahami dalam Pasal 2 bahwa menjadi kewajiban bagi BUMN baik Perum maupun Persero untuk melaksanakannya.

Pemahaman tentang CSR pada umumnya berkisar pada tiga hal pokok, yaitu CSR adalah pertama, suatu peran yang sifatnya sukarela (voluntary) dimana suatu perusahaan membantu mengatasi masalah sosial dan lingkungan, oleh karena itu perusahaan memiliki kehendak bebas untuk melakukan atau tidak melakukan peran ini; Kedua, disamping sebagai institusi profit, perusahaan menyisihkan sebagian keuntungannya untuk kedermawanan (filantropi) yang tujuannya untuk memberdayakan sosial dan perbaikan kerusakan lingkungan akibat eksplorasi dan eksploitasi. Ketiga, CSR sebagai bentuk kewajiban (obligation) perusahaan untuk peduli terhadap dan mengentaskan krisis kemanusiaan dan lingkungan yang terus meningkat.

Pemahaman CSR selanjutnya didasarkan oleh pemikiran bahwa bukan hanya Pemerintah melalui penetapan kebijakan publik (public policy), tetapi juga perusahaan harus bertanggungjawab terhadap masalah-masalah sosial. Bisnis didorong untuk mengambil pendekatan pro aktif terhadap pembangunan berkelanjutan. Konsep CSR juga dilandasi oleh argumentasi moral. Tidak ada satu perusahaan pun yang hidup di dalam suatu ruang hampa dan hidup terisolasi. Perusahaan hidup di dalam dan bersama suatu lingkungan. Oleh karena itu, PT ANTAM Tbk sudah berkomitmen sejak lama untuk melakukan kegiatan Corporate Social Responsibility. Kegiatan CSR yang sudah dilaksanakan selama beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kegiatan CSR PT Antam Tbk

No	Ruang Lingkup	Deskripsi
1	Sosial	Pendidikan, Pelatihan, Kesehatan, perumahan, pengutan kelembagaan (secara internal, termasuk kesejahteraan karyawan) Kesejahteraan sosial, olahraga, pemuda, wanita, agama, kebudayaan dan sebagainya.
2	Ekonomi	Kewirausahaan, kelompok usaha bersama/unit mikro kecil dan menengah (KUB/UMKM), agrobisnis, pembukaan lapangan kerja, infrastuktur ekonomi dan usaha produktif lain.
3	Lingkungan	Penghijauan, reklamasi lahan, pengelolaan air, pelestarian alam, ekowisata penyehatan lingkungan pengendalian polusi, serta penggunaan produksi dan energi secara efisien.

Sumber: PT. ANTAM Tbk, 2022

Community Satisfaction Index (CSI)

Community Satisfaction Index (CSI) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pada

penelitian ini, konsep yang digunakan adalah hasil dari analisa beberapa sumber yakni dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK dalam buku Panduan Proper Hijau KLHK (2013) menjelaskan bahwa penilaian CSI terdiri dari beberapa aspek yang diukur, meliputi indikator usaha, efektivitas, efisiensi, dan kualitas. Efektivitas program pengembangan masyarakat diambil juga dari sumber Sari (2019) untuk melengkapi indikator yang dibutuhkan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

Tabel 2. Konsep dan variabel pengukuran *Community Satisfaction Index (CSI)*

1	Usaha	Komitmen perusahaan Sistem yang mengatur Kesuaian anggaran Partisipasi masyarakat
2	Efektivitas program pengembangan masyarakat	Kualitas pendampingan program Community Development Pencapaian outcome program Community Development
3	Efisiensi	Relevansi program dengan kebutuhan Kesesuaian kegiatan dengan realisasi Waktu penyaluran program
4	Kualitas	Sarana dan prasarana pendukung Kompetensi pelaksana (CDO)

Sumber: *Panduan Proper Hijau KLHK (2013)*

Pelaksanaan survei CSI ini bertujuan untuk:

- Mengetahui kepuasan masyarakat atas pelaksanaan Program CSR di seluruh wilayah binaan perusahaan;
- Membandingkan kualitas pelaksanaan program CSR antar unit usaha perusahaan;
- Mengevaluasi kinerja program CSR dari seluruh unit usaha perusahaan;
- Menyusun peta tematik program CSR di seluruh unit dan di tingkat korporasi;
- Memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan program CSR di seluruh unit PT ANTAM Tbk.

Tabel 3. Ruang lingkup dan keluaran penelitian

No	Ruang Lingkup	Keluaran
1	Melakukan Survei <i>Community SatIsfaction Index</i> , Laporan <i>Community (CSI)</i> di seluruh area ANTAM	Laporan <i>Community SatIsfaction Index</i> PT ANTAM Tbk 2021
2	Melaksanakan Evaluasi Program Comdev di seluruh area ANTAM	Laporan monitoring dan evaluasi program CSR ANTAM
3	Menyusun peta tematik sebaran program CSR PT CSR ANTAM Tbk	Peta tematik sebaran program CSR ANTAM
4	<i>Content Management systems (CMS) dashboard</i>	<i>Content Management systems (CMS) dashboard</i>

Sumber: analisis kerangka penelitian, 2021

METODOLOGI

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan pemetaan sosial ini meliputi pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuisisioner terhadap kelompok rentan, wawancara mendalam dengan tokoh masyarakat, serta *Focus Group Discussion (FGD)* dengan masyarakat. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur potensi desa, profil desa, dan hasil penelitian terkait lokasi penelitian.

Tabel 4. Ruang lingkup, luaran dan metode

No	Ruang Lingkup	Keluaran	Metode
1	Melakukan Survei <i>Community SatIsfaction Index</i> , Laporan <i>Community (CSI)</i> di seluruh area ANTAM	Laporan <i>Community SatIsfaction Index</i> PT ANTAM Tbk 2021	1) Hasil wawancara mendalam informan (penerima manfaat, local hero, pelaksana program) 2) Wawancara menggunakan kuesioner 3) Studi Kasus masing-masing bisnis
2	Melaksanakan Evaluasi Program Comdev di seluruh area ANTAM	Laporan monitoring dan evaluasi program CSR ANTAM	1) Data sekunder (Data Pelaksanaan Program CSR 2021) 2) Hasil wawancara mendalam informan (stakeholder, pelaksana program) FGD penerima manfaat 3) Observasi pelaksanaan program CSR
3	Menyusun peta tematik sebaran program CSR PT CSR ANTAM Tbk	Peta tematik sebaran program CSR ANTAM	1) Data sekunder berupa peta wilayah pelaksanaan program 2) Observasi (foto dan video) 3) Penandaan titik koordinat (aplikasi)

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4, selanjutnya teknik pengambilan data pada survei CSI ini dilakukan melalui pengisian kuisisioner berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Data primer kuantitatif dikumpulkan melalui wawancara terstruktur kepada responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terstruktur atau biasa disebut kuesioner. Populasi dari penelitian untuk *Community Satisfaction Index (CSI)* dan *Monitoring dan Evaluasi Program* yakni penerima manfaat langsung dari pelaksanaan program. Secara umum beberapa teknik yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah sebagai berikut ini.

Observasi

Observasi merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mengukur tindakan dan proses individu dalam sebuah peristiwa yang diamati. Kegiatan ini dilakukan secara sistematis dengan cara langsung dan tidak langsung, dengan cara mengamati perilaku manusia dan lingkungan. Ada dua jenis observasi, yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung, menempatkan pengamat dan subjek yang diamati berada pada tempat dan waktu yang sama. Sementara, pengamat tidak bersama

dengan subjek dalam waktu dan kejadian tetapi melalui media atau data yang didokumentasikan terhadap rangkaian kejadian merupakan metode observasi tidak langsung.

Data yang dijadikan rujukan ini bisa berupa foto, video, catatan lapangan, maupun bentuk data lainnya. Realita yang ditangkap dari metode observasi adalah tingkah laku individu dan masyarakat, pola kehidupan, perilaku kelompok, dan sebagainya. kegiatan ini bertujuan untuk melihat kondisi sosial, ekonomi, budaya masyarakat sekitar sehingga mampu mengidentifikasi potensi dan permasalahan yang ada. Observasi yang digunakan dalam proses penelitian di wilayah pengembangan masyarakat dari PT ANTAM Tbk ini dilakukan secara langsung. Peneliti berinteraksi langsung dengan subjek-subjek penelitian dan bahkan terlibat dalam aktivitas yang sedang diteliti.

Survei

Survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Survei juga merupakan metode menjaring data penduduk dalam beberapa peristiwa demografi atau ekonomi dengan tidak menghitung seluruh responden yang ada di suatu negara, melainkan dengan cara penarikan sampel (contoh daerah) sebagai kawasan yang bisa mewakili karakteristik negara tersebut. Pertanyaan terstruktur disebut kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk mengukur variabel-variabel, berhubungan diantara variabel yang ada, serta dapat berupa pengalaman dan pendapat dari responden. Metode survei biasanya digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data (kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya), perlakuan yang diberikan tidak sama pada eksperimen (Sugiyono, 2016). Survei dilakukan kepada kelompok ataupun individu dari penerima program CSR PT ANTAM Tbk dari hasil Focus Group DiSCuSsion (FGD) dan rekomendasi informan. Hal ini bertujuan untuk menghindari secara langsung mendapatkan informasi terkait program yang sudah dijalankan oleh pihak CSR PT ANTAM Tbk.

Focus Group Discussion (FGD)

Focus Group DiSCUSSiOFI (FGD) bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan tentang topik tertentu yang ingin dieksplorasi lebih lanjut. FGD dilakukan dengan mengumpulkan stakeholder yang terkait terutama penerima manfaat dari program pengembangan masyarakat dan mampu merepresentasikan semua penerima program dan pihak yang terlibat dalam program CSR PT ANTAM Tbk. Kegiatan FGD ini tanpa dihadiri dari pihak perusahaan untuk menjaga kemurnian pendapat dari penerima manfaat.

Wawancara mendalam (in depth interview)

Salah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan (Singarimbun, 1987). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara dan informan dengan menggunakan panduan pertanyaan. Instrumen tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pelaksanaan program CSR termasuk dengan hambatan yang ditemui saat pelaksanaan program CSR tersebut. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kemampuan kondisi wilayah secara umum baik dari segi kondisi alam, sumberdaya manusia, lembaga keuangan, infrastruktur, dan juga modal sosial. Dalam tahap wawancara, pewawancara tidak hanya menggali informasi berlandaskan pada panduan pertanyaan yang telah disusun, namun dituntut pula untuk menganalisis situasi dan kondisi saat berjalannya wawancara. Hal ini bertujuan untuk mengetahui gejala-gejala yang tidak terungkap melalui proses wawancara.

Analisis Data

Jika pengumpulan data telah dilakukan dan data primer dan data sekunder sudah terkumpul maka selanjutnya adalah menseleksi, mengelompokkan, menyajikan dan menginterpretasikan data (Cresswell, 1997). Sama seperti pengumpulan data, proses ini dapat diklasifikasi menurut sifat datanya. Masing-masing sifat data memiliki kekuatan tersendiri atas informasi yang dikandungnya. Kekuatan data hasil indepth-interview terletak pada peran dan posisi pemberi informasi (informan). Semakin relevan peran dan posisi informan dengan informasi yang dimaksud maka semakin kuat datanya. Kekuatan data hasil observasi terletak pada objek, objektivitas dan ketelitian dari keadaan atau kejadian yang dicatat dan difoto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Survei CSI yang dilakukan di wilayah binaan program CSR UBPN Sultra dengan mengambil data primer kepada responden-responden yang mewakili penerima program Comdev dan PUMK. Profil penerima program dirincikan berdasarkan jenis kelamin, alamat, usia, status pendidikan, pekerjaan, status kependudukan, dan status perkawinan.

Wilayah operasional UBPN Sultra berada di Kecamatan Pomalaa, Kabupaten Kolaka. Secara geografis, batas-batas Kabupaten Kolaka di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kolaka Utara, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bombana, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Kolaka Timur, dan sebelah Barat berbatasan dengan Teluk Bone, Provinsi Sulawesi Selatan.

Kabupaten Kolaka secara administratif terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 59 tahun 1959 dan telah mengalami dua kali pemekaran menjadi wilayah otonom baru: Kabupaten Kolaka Utara dan Kabupaten Kolaka Timur. Dilihat dari sisi astronomis, kabupaten Kolaka terletak dibagian selatan khatulistiwa dan berada diantara 3°36' 4°35' Lintang

Selatan (LS) dan membentang dari barat ke timur $120^{\circ}45'$ — $121^{\circ}2'$ Bujur Timur (B/). Luas wilayah daratan Kabupaten Kolaka 2.958,69 Km² dan memiliki wilayah perairan +15.000 km². Berdasarkan data dari Kementerian ESDM, wilayah CSR PT ANTAM UBPN Sulawesi Tenggara terbagi sebagai berikut ini.

1. Ring I : Kecamatan Pomalaa
2. Ring II : Kabupaten Kolaka
3. Ring III : Provinsi Sulawesi Tenggara

Wilayah sebaran program CSR UBPN Sultra mencakup lima kecamatan di Kabupaten Kolaka, yaitu Kecamatan Pomalaa, Kecamatan Baula, Kecamatan Kolaka, Kecamatan Toari, Kecamatan Watubangga, dan Kecamatan Wundulako. Luas wilayah Kecamatan Watubangga menjadi wilayah terluas dengan luas: 351,97 km², sedangkan wilayah terkecil adalah Kecamatan Toari seluas 105,37 Km².

Program CSR yang dijalankan UBPN Sultra terdiri dari program PUMK dan Program Comdev yang jenisnya cukup beragam. Pada kategori program Comdev, UBPN Sultra mengembangkan program pendidikan, sarana dan prasarana publik, sosial kemasyarakatan, peralatan usaha, pendidikan pelatihan, dan jenis program lainnya. Berikut disajikan sebaran program CSR yang pernah didapatkan oleh responden dari UBPN Sultra.

Tabel 5. Profil responden program CSR UBPN Sultra berdasarkan program

No	Program CSR yang diikuti	Jumlah	Persentase
I	Program ComDev		
1	Pendidikan dan Pelatihan	11	11,58
2	Peningkatan Kesehatan	2	2,11
3	Pengembangan sarana dan prasarana publik	6	6,32
4	Bantuan sarana ibadah	2	2,11
5	Bantuan sosial kemasyarakatan	3	3,16
6	Bantuan pendidikan pelatihan	3	3,16
7	Bantuan peralatan usaha	3	3,16
8	Lainnya	23	24,21
II	PUMK	42	44,21
	TOTAL	95	100

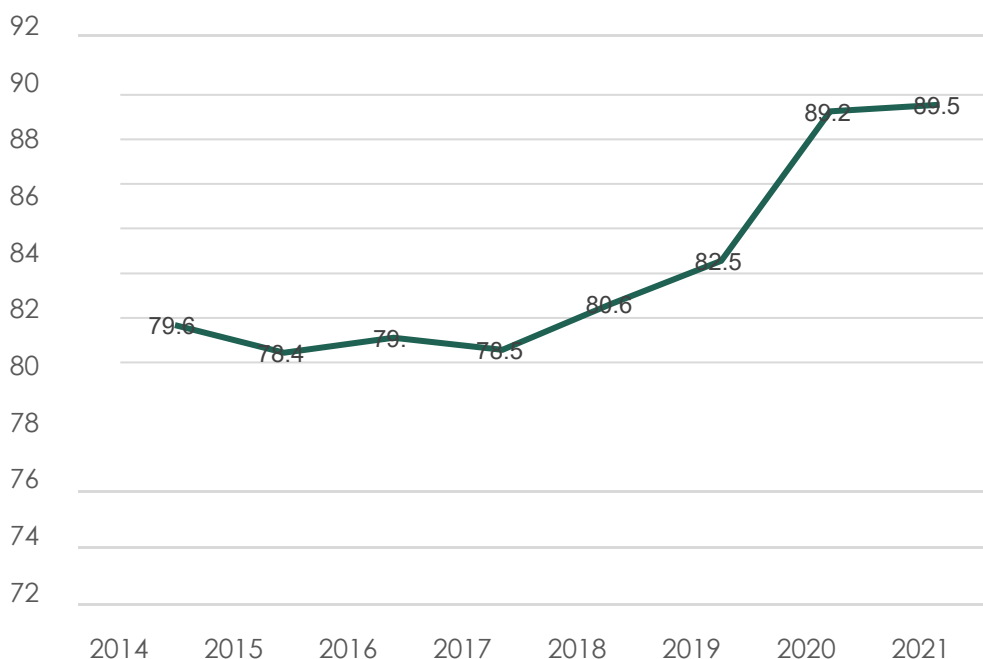
Sumber: Hasil olah data responden CSI tahun 2021

Tabel 5 menunjukkan bahwa profil responden yang mengikuti program Comdev (55,79%) dan program PUMK (44,21%). Program pendidikan dan pelatihan memiliki persentase terbesar yakni 11.58 persen mewakili program Comdev yang dijalankan oleh UBPN Sultra. Program Pendidikan ini termasuk juga program beasiswa yang diterima oleh mahasiswa yang berasal atau domisili Kecamatan Pomalaa. Bentuk beasiswa ini pun beragam, ada beasiswa untuk program D1, beasiswa S1, dan beasiswa tidak penuh dari biaya pendidikan

yang seharusnya dibayarkan oleh mahasiswa tersebut. Penerima program mengikuti program beasiswa karena mereka memiliki motivasi tinggi untuk berpendidikan tinggi.

Nilai konversi CSI yang didapat untuk program CSR PT ANTAM UBPN Sultra yaitu sebesar 89,56 atau dengan nilai mutu pelayanan A yang berarti sangat puas. Sumbangan nilai terbesar berasal dari program PUMK dengan capaian nilai sebesar 91,30 (Sangat Puas), sedangkan nilai CSI dari program Comdev adalah sebesar 87,54 (Sangat Puas). trend nilai CSI PT. ANTAM Tbk UBPN Sultra periode 2014-2021 dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1. Tren nilai CSI PT Antam Tbk UBPN Sultra dari 2014-2021



Grafik perkembangan nilai CSI pada PT ANTAM UBPN Sultra dari tahun 2014 hingga 2021 cenderung selalu mengalami kenaikan. Penurunan nilai hanya terjadi pada tahun 2015 dan 2020 dengan nilai penurunannya hanya 1,25 dan 0,54. Kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2019 ke 2020 dari 82,56 ke 89,26 yang artinya mengalami kenaikan sebesar 6,7 poin. Begitu juga pada tahun yang mengalami kenaikan juga, meskipun sejak tahun 2020 terjadi pandemi COVID-19 namun program-program CSR yang dijalankan tetap memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kenaik nilai CSI pada program Comdev dan PUMK dapat dilihat pada tabel berikut. Tabel 17 Perbandingan nilai CSI PT ANTAM UBPN Sultra Tahun 2020-2021.

Jenis Program	Tahun 2020	Tahun 2021	Selisih
Comdev	91.7	90,19	-1.51
PUMK	87.16	88,92	1.06

Hasil nilai CSI diperoleh berdasarkan nilai yang diperoleh dari kuesioner yang telah dilakukan pengolahan nilai oleh tim CSI. Nilai CSI yang diperoleh didapatkan dari 12 kriteria diantaranya: komitmen perusahaan, ketertarikan program, persyaratan program, Assurance, kedisiplinan

pendamping, keadilan pelayanan, reliability, Emphtay, Tangibles, responsiveness, relevansi program, dan dampak program. Kriteria-kriteria ini kemudian diterjemahkan kedalam 40 pertanyaan dalam kuesioner. Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, nilai CSI yang didapatkan adalah 89,56 termasuk kedalam kategori sangat puas. Nilai yang tertinggi terdapat pada kriteria persyaratan program dengan nilai 91,30, hal ini dikarenakan persyaratan yang diterapkan untuk mengikuti program-program CSR baik itu program PUMK maupun Comdev, penerima program menilai bahwa persyaratan tersebut dirasa mudah untuk dipenuhi. Sedangkan, nilai terendah terdapat pada kriteria assurance, dengan nilai 87,54 nilai ini tergolong sangat memuaskan, namun pada pelayanan program, penerima program merasa masih perlu ada perbaikan lagi dari pendamping-pendamping atau petugas program yang terkait. Rincian nilai masing-masing kategori dapat dilihat pada tabel 6.

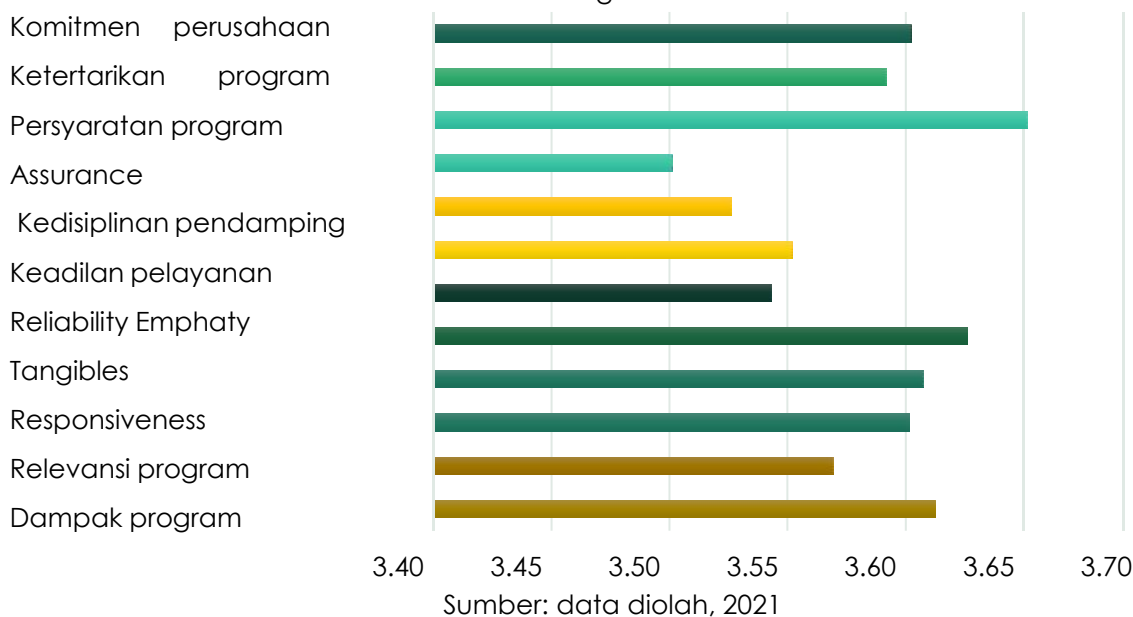
Tabel 6. Rincian nilai masing-masing kategori

No	Criteria	Nilai rata-rata	Nilai konversi IKM
1	Komitmen perusahaan	3.60	90.06
2	Ketertarikan program	3.59	89.80
3	Persyaratan program	3.65	91.30
4	Assurance	3.50	87.54
5	Kedisiplinan pendamping	3.53	88.16
6	Keadilan pelayanan	3.55	88.80
7	Reliability	3.54	88.59
8	Emphaty	3.63	90.66
9	Tangible	3.61	90.19
10	Responsiveness	3.60	90.04
11	Relevansi program	3.57	89.23
12	Dampak program	3.61	90.31
Nilai rata-rata		3.58	89.56

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai konversi CSI	Kategori	Interpretasi
25-43,75	D	Tidak puas
43,76-62,50	C	Kurang puas
62,51 - 81,25	B	Puas
81,26-100	A	Sangat puas

Gambar 2. Nilai Rata-rata CSI Program CSR PT Antam Tbk UBPN Sultra



Hasil CSI Program Comdev

Pendampingan yang telah dilakukan oleh CSR bersama pendamping memiliki kegiatan unggulan program pemberdayaan masyarakat, yakni: program pemberdayaan masyarakat pesisir program pemberdayaan kelompok petani kakao dan kopi, dan program kelompok sumur irigasi Hasil CSI diperoleh dari kriteria: komitmen perusahaan, ketertarikan program, persyaratan program Assurance, kedisiplinan pendamping, keadilan pelayanan, reliability, Emphaty, Tangible responsiveness, relevansi program, dan dampak program.

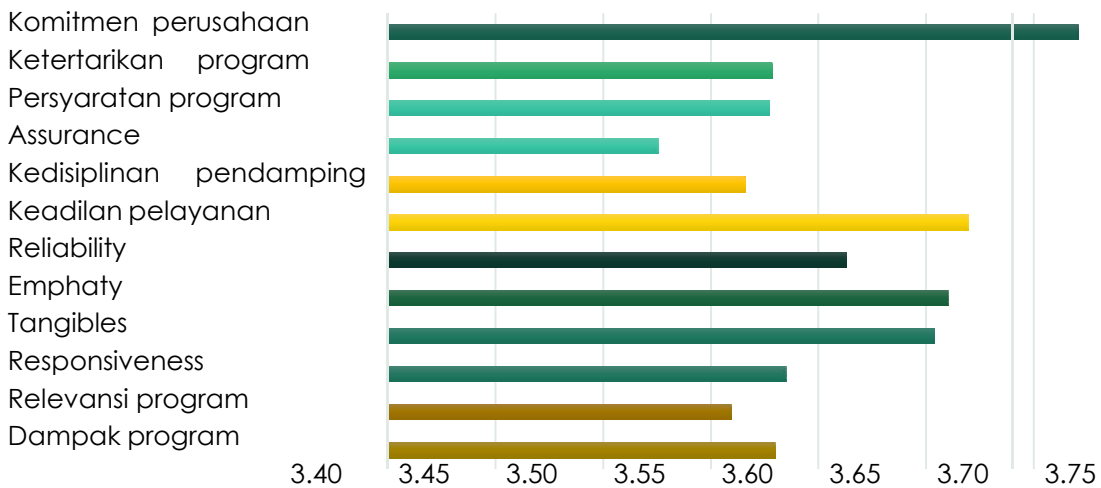
Tabel 7. Hasil CSI Program Comdev PT ANTAM Tbk UBPN Sultra

1	Komitmen perusahaan	3.72	93.02
2	Ketertarikan program	3.58	89.47
3	Persyaratan program	3.58	89.43
4	Assurance	3.53	88.14
5	Kedisiplinan pendamping	3.57	89.15
6	Keadilan pelayanan	3.67	91.75
7	Reliability	3.61	90.33
8	Emphaty	3.66	91.51
9	Tangibles	3.65	91.35
10	Responsiveness	3.58	89.62
11	Relevansi program	3.56	88.99
12	Dampak program	3.58	89.50
Nilai rata-rata		L6]	90.19
Nilai konversi CSI	Kategori	Interpretasi	
25 – 43,75	D	Tidak puas	
43,76 – 62,50	C	Kurang puas	
62,51 – 81,25	B	Puas	
81,26 - 100	A	Sangat puas	

Sumber: Data diolah, 2021

Setelah dilakukan pengambilan data terhadap program-program pemberdayaan masyarakat, nilai CSI yang diperoleh adalah 90,19 Nilai ini tergolong sangat puas. Masing-masing kriteria CSI dalam program Comdev memiliki nilai yang sangat sangat puas juga dari nilai 88,14 hingga 89,62. Sehingga dari sini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat adalah sangat puas.

Gambar 3. Nilai rata-rata CSI Program Comdev PT Antam Tbk UBPN Sultra



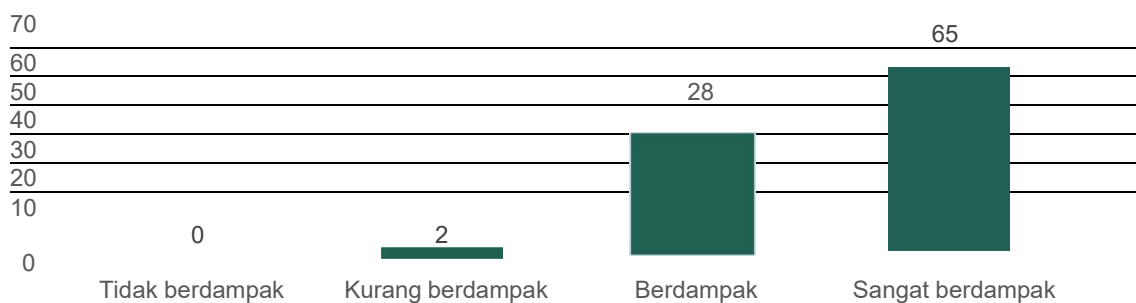
Sumber: data diolah, 2021

Hasil Evaluasi Program CSR

Manfaat pelaksanaan program

Program CSR dari PT ANTAM Tbk UBPN Sultra telah memberikan manfaat kepada masyarakat di sekitar wilayah operasi. PT ANTAM Tbk UBPN Sultra telah memberikan program-program yang terdiri dari program *Community Development* dan Program PUMK. Hasil implementasi program-program tersebut telah memberikan dampak, sosial, ekonomi dan lingkungan bagi penerima manfaat. Berikut merupakan perbandingan persentase dampak sosial.

Gambar 4. Persentase manfaat pelaksanaan program CSR dari aspek sosial



Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4, diketahui bahwa sebesar 68 persen program yang dijalankan sangat berdampak terhadap aspek sosial dari penerima program. Para nelayan berkelompok sesuai dengan desanya. Kelompok nelayan juga telah memiliki legalitas

kelompok berupa SK kelompok. Dengan adanya kelompok, nelayan dapat memperoleh bantuan dan beberapa program baik dari CSR maupun dari dinas-dinas tertentu. Kelompok ini juga memiliki fungsi sebagai kelompok belajar, hal ini dapat dilihat dari kegiatan bioflok yang mereka lakukan. Program kopi dan kakao yang sedang dijalankan juga memberikan dampak social bagi petani, dari 8 orang petani ini mulai menjadi satu kelompok petani kopi dan kakao, mereka juga bersama-sama menyiapkan lahan untuk menanam kopi dan kakao. Selain program tersebut, pada program kelompok sumur irigasi awalnya terjadi perselisihan antar petani karena permasalahan krisis air, namun setelah adanya program kelompok sumur irigasi, perselisihan antar petani sudah mereda. Dampak program pemberdayaan, selain berpengaruh terhadap aspek sosial, berpengaruh juga terhadap dampak ekonomi.

KESIMPULAN

Berdasarkan survei *Community Satisfaction Index (CSI)* Program CSR yang telah dilakukan di wilayah operasional PT ANTAM Tbk UBPN Sulawesi Tenggara, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerima program yang menjadi responden dalam pengambilan data CSI berjumlah 95 orang. Program CSR PT ANTAM UBPN Sultra banyak diikuti oleh masyarakat di desa-desa ring I dan ring II PT ANTAM UBPN Sultra. Desa ring I PT ANTAM UBPN Sultra ialah desa-desa di kecamatan Pomalaa dan yang masuk kedalam ring II adalah desa-desa di Kabupaten Kolaka.
2. Program-program yang dilaksanakan oleh CSR PT ANTAM UBPN Sultra adalah beasiswa, bantuan sarana prasarana ibadah, bantuan infrastruktur Pendidikan, PUMK dan memiliki tiga program unggulan, pemberdayaan masyarakat nelayan, program kebun edukasi berbasis masyarakat untuk tanaman kakao & kopi, dan Program Pemberdayaan petani sawah. Program- program ini pada umumnya sudah berjalan dengan baik, hal ini terbukti dari bertambahnya kelompok dan anggota dalam program pemberdayaan masyarakat pesisir. Pada program program kebun edukasi berbasis masyarakat untuk tanaman kakao & kopi masih dalam proses persiapan lahan dan antusiasme dari anggota cukup tinggi. Kemudian, dari kelompok sumur irigasi memang tidak sering pendamping atau CSR mengunjungi lokasi program, karena letak program yang cukup jauh. Namun, berkat program ini sumber air untuk irigasi lebih mudah, dan tidak ada lagi konflik antara petani karena sumber irigasi.
3. Hasil nilai CSI PT ANTAM UBPN Sultra termasuk sangat baik, dengan nilai 89,56, nilai ini didapatkan karena rata-rata penerima program puas dengan program yang dilakukan oleh CSR PT ANTAM UBPN Sultra. Program-program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kinerja dari program juga baik. Meskipun nilai kepuasan masyarakat tinggi, namun program tetap perlu melakukan perbaikan-perbaikan.

Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis data, ditemukan beberapa rencana tindak lanjut yang perlu untuk diupayakan, agar program yang dilaksanakan oleh CSR PT ANTAM UBPN Sultra kedepannya lebih baik lagi.

1. Selama ini, apartemen ikan yang telah dibuat, memiliki kekurangan dalam hal pemantauan dan pengontrolan kegiatan program pemberdayaan masyarakat pesisir seperti apartemen ikan. Beberapa kendala karena kesadaran nelayan untuk melakukan pengawasan kurang dan biaya yang dibutuhkan juga cukup mahal. Oleh karena itu perlu adanya jadwal pengecekan apartemen ikan yang dilakukan oleh nelayan bersama CDO. Hal yang perlu dilakukan monitoring berkala hampir di semua kegiatan dalam program pemberdayaan masyarakat pesisir perlu pengecekan secara berkala agar tetap berjalan dengan baik dan dapat ditanggapi dengan cepat jika terjadi hal yang perlu adanya perbaikan seperti alat tangkap yang hilang atau hal seperti pengecekan kondisi tanaman mangrove yang sudah ditanam apakah masih hidup atau tidak dan pengecekan keperluan untuk penyulaman mangrove tersebut.
2. Hasil survei ditemukan beberapa kasus bahwa peralatan tangkap nelayan yang telah diberikan baik oleh CSR PT ANTAM UBPN Sultra maupun dinas terkait dijual oleh nelayan ketika mereka membutuhkan uang atau biaya lain. Maka dari itu, perlu diadakan pelatihan manajemen keuangan bagi nelayan.
3. Kelompok tani pada program Pemberdayaan petani sawah memiliki peluang besar untuk melakukan produksi kompos secara berkelompok. Namun, saat ini produksi kompos dilakukan oleh ketua gapoktan, untuk itu perlu ditingkatkan kapasitas kelompok tani agar mampu untuk memproduksi pupuk secara berkelompok.
4. Pendampingan untuk penerima Program PUMK yang sangat banyak tersebar di berbagai wilayah. Misalnya dengan adanya pendampingan khusus untuk beberapa unit usaha dan mereka dapat berbagi pengalaman usaha antara satu dengan yang lainnya sehingga adanya perkembangan usaha yang terjadi antar satu dengan yang lainnya. Selain itu mereka juga dapat bekal, tidak hanya modal untuk usaha melainkan juga hal penting berupa ilmu untuk mengembangkan usaha.
5. Pengembangan integrasi usaha antara pengembangan kopi dan kakao dengan usaha coklat di Desa Malaha yang sudah memiliki peralatan khusus untuk pengolahan kakao menjadi berbagai hasil olahan coklat yang sudah baik.

REFERENSI

- Aprilianti, L. 2008. AFIOISis Pengimplementasian Corporate Social Responsibility oleh PT ANTAM Tbk UBPE Pongkor dalam Pengembangan Komunitas. [skripsi]. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Bahrudin, Krisdyatmoko, Darmawan, D. A., & Soetomo. (2013). Indikator Proper Hijau Aspek Pengembangan Masyarakat (Community Development). Yogyakarta: Deputi Pengendalian dan Pencemaran, KLHK dan FISIPOL UGM.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka. 2020. Kabupaten Kolaka dalam Angka Tahun 2020. Diakses pada 10 Desember 2021.
- Cresswell, J.C. 1997. Research design, qualitative and quantitative approach. London: Sage Publications.
- Dale, R. 2004. Evaluating development programs and projects. London: Sage Publications.
- Grudowski P dan Pawe J. 2015. Szeffler Stakeholders Satisfaction Index as an Important Factor of Improving Quality Management Systems of Universities in Poland. Zarz'dzanie i Finanse Journal of Management and Finance Vol. 13 (2).
- [ICMM]Metode Penerapan ICMM di Perusahaan Tambang. 2020. pada tanggal 1 Oktober 2021.
- Indrayanti. 2017. Persepsi masyarakat tentang implementasi program corporate Social responsibility (CSR) pada PT. Aneka Tambang, Tbk di Pomalaa.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. 2013. Indikator PROPER Hyau ASpek Pengembangan IVIOS/OTakat. Jakarta: KLHK.
- Marnelly TR. 2011. Corporate Social Responsibility (CSR): Tinjauan Teori dan Praktek di Indonesia. Makara, Social Humaniora, Vol 1S (1) Juli 2011.
- Nasdian, FT. 2014. Pengembangan Masyarakat (1st ed.). Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesianomor 14 Tahun 2017
- Prayogo D. 2011. Evaluasi Program Corporate Social Responsibility dan Community Development pada Industri Tambang Dan Migas. Makara, Sosial Humaniora, Vol. 1 S (1), Juli 2011: Hal 43-58.
- Sari EP. 2019. Perilaku Tanggung Jawab Lingkungan Masyarakat Ditinjau dari Efektivitas Program Pengembangan Masyarakat dan Efikasi Diri. Tesis. [Internet].
- Soekanto, S. 2012. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) (Sutopo, ed.). Alfabeta.
- UN-ISDR. 2004. Living with TISk - fOCuS on disaster risk reduction. In Living with TISk: a global review of disaster reduction initiatives (Vol. 1). DOI. 9211010640