



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY WISATA MANGROVE EDUPARK TAMBAKREJO PT PERTAMINA PATRA NIAGA IT SEMARANG**

**Harry Cahyono<sup>1</sup>, Yopi Irianto Panut<sup>2</sup>, Luthfi Nurwafi F<sup>3</sup>, Aryo Aji Asmoro<sup>4</sup>**

*University of Gadjah Mada<sup>1</sup>*

*Leiden University<sup>2</sup>*

*PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang<sup>3,4</sup>*

*Cahyoharry29@mail.ugm.ac.id<sup>1</sup>, Panutyopiirianto1@gmail.com<sup>2</sup>, Luthfiwafi@gmail.com<sup>3</sup>, Aryoajiasmoro23@gmail.com<sup>4</sup>*

**Info Artikel :**

Diterima : 6 September 2022

Disetujui : 29 September 2022

Dipublikasikan : 25 Oktober 2022

**ABSTRAK**

Corporate Social Responsibility adalah sebuah strategi bisnis untuk secara paralel meningkatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat bersamaan dengan positive brand image dan moral dari perusahaan. Pada implementasinya, perusahaan didorong untuk memiliki komitmen secara penuh dalam menjamin keberhasilan pada tiap proses, mulai dari perencanaan hingga proses evaluasi. Penelitian ini berfokus pada pada penjabaran hasil indeks kepuasan masyarakat pada program CSR Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo, khususnya pembinaan KAPAL CAMAR, PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang. Dengan demikian, teori CSR dan manajemen stakeholder digunakan untuk meninjau sejauh mana keberhasilan program CSR jika dilihat dari tingkatan manajemen program dan stakeholder. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner secara terbuka dan tertutup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan program CSR yang dilakukan PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang telah diterima dengan baik dengan indeks kepuasan yang tinggi, terkhusus pada aspek program keseluruhan dan manajemen program. Serta, keberhasilan program tersebut juga didukung oleh kompetensi pengetahuan, relasi komunikasi, serta tanggung jawab dari fasilitator lapangan program CSR perusahaan.

**Kata Kunci :**  
CSR, Indeks  
Kepuasan  
Masyarakat,  
KPL CAMAR

**ABSTRACT**

*Corporate Social Responsibility is a business strategy to simultaneously raise the overall society's well-being and promotion of company's positive brand image and morale. The company should be fully committed to ensuring success in every process, from planning to evaluation. This study focuses on deciphering the results of the Community Satisfaction Index in the Edupark Tambakrejo Mangrove Tourism CSR program, specifically the development of KPL CAMAR, PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang. The CSR theory and stakeholder management are utilised to review the success of CSR programs from the point of view of management and stakeholder levels, with a descriptive quantitative method with open and closed questionnaires applied. The result indicates that PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang's CSR program has been generally well-received with high satisfaction index, considering the overall*

**Keywords :**  
CSR,  
Community  
Satisfaction  
Index, KPL  
CAMAR

*aspects of the program and its management. Besides, the knowledge competencies, communication, and responsibilities of the field facilitators of the CSR program play crucial roles in succeeding in the programme.*

---

## **PENDAHULUAN**

Tanggung jawab sosial perusahaan atau lebih dikenal dengan istilah (*Corporate Social Responsibility*) atau CSR merupakan salah satu komitmen dan upaya entitas bisnis dalam mengatasi ketimpangan sosial di masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan eksistensi perusahaan di suatu wilayah. *Corporate Social Responsibility* (CSR) mencakup dampak lingkungan, kewajiban etikal, usaha filantropis dan tanggungjawab finansial. Oleh karena itu, CSR tidak hanya terbatas pada komitmen untuk bertindak secara baik dalam komponen *people, profit, dan planet* (Arnone, Perrine, Angy, & Laetitia, 2011), melainkan juga upaya tersebut perlu diikuti oleh tata kelola *monitoring* dan evaluasi yang baik demi keberlanjutan program maupun kepentingan internal maupun eksternal (Morsing & Schultz, 2006). *Monitoring* dan evaluasi yang dimaksud adalah langkah perusahaan untuk meninjau sejauh mana intervensi sosial berhasil dilakukan dalam agenda program yang telah terencana sebelumnya. Salah satu bentuk peninjauan keberhasilan program tersebut adalah melalui indeks kepuasan masyarakat dengan mengedepankan partisipasi dari penerima program sosial (Irfani & Gunadi, 2021).

Melakukan *monitoring* dan evaluasi adalah langkah penting untuk mengetahui hubungan antara perusahaan dan *stakeholder*, khususnya melalui legitimasi manajemen yang tepat dalam penentuan *merit* dan respon. Legitimasi dirundingkan saat *stakeholder* – baik secara internal maupun eksternal dipengaruhi tujuan, rekomendasi dan dukungan perusahaan (Nurakhmawati et al., 2022). Meningkatnya kepuasan *stakeholder* akan berbanding lurus dengan tingginya dukungan *stakeholders* pada program perusahaan. Hubungan antara perusahaan dan *stakeholder* pada akhirnya tidak hanya memuat sebuah nilai atas ketentuan hukum, namun perlu juga adanya komitmen nilai penghargaan atas eksistensi seluruh elemen masyarakat dan lingkungan melalui strategi yang tidak hanya sekadar karitatif melainkan juga pemberdayaan masyarakat (Zaidi, 2003). Kondisi ini merujuk pada dorongan perusahaan untuk mampu mempertimbangkan sisi manajemen pengorganisasian masyarakat secara tepat mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, mobilisasi, maupun refleksi (Christens & Speer, 2015) dalam program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Menurut Carroll (2008), CSR adalah langkah intimasi perusahaan dalam merakit hubungan kepada publik, bahkan sebagai pendekatan kontrak sosial di antara pemilik bisnis dengan masyarakat melalui cara yang substansial dan terstruktur. Hal tersebut juga sebagai respon atas tuntutan lingkungan sosial yang didorong atas perubahan pola pikir manusia yang semakin berkembang. Jika dahulu, perusahaan hanya berfokus pada kinerja operasional untuk meningkatkan profit atau laba setinggi-tingginya, namun sekarang paradigma tersebut telah tergeser ke orientasi yang merujuk pada integrasi kehidupan sosial dan lingkungan yang berkelanjutan (Dasuki & Lestari, 2019).

PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah memiliki komitmen untuk senantiasa menaati aturan perundang-undangan yang berlaku kaitannya dengan pengimplementasian program *Corporate Social Responsibility*. Komitmen tersebut diwujudkan melalui ragam program pemberdayaan masyarakat yang meliputi isu pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan maupun infrastruktur. Program-program pengembangan masyarakat yang telah dilakukan oleh PT Pertamina Integrated Terminal Semarang antara lain salah satunya adalah Program Wisata Mangrove Edupark

Tambakrejo yang dilakukan di Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang. Upaya perusahaan ini merupakan wujud nyata komitmen perusahaan dalam menanggapi berbagai masalah sosial lingkungan di area sekitar operasional kerja. Serta sebagai bukti dalam mendukung pencapaian keselarasan hidup dan pembangunan berkelanjutan di masyarakat.

Selain memastikan implementasi program di lapangan sesuai dengan rencana kerja dan aturan perundang-undangan, perusahaan juga perlu menjamin adanya pencapaian tujuan dari sisi pembangunan berkelanjutan demi adanya kontrak sosial di antara perusahaan dan masyarakat (Wahyudin et al., 2021). Dengan demikian, perusahaan juga perlu menyadari bahwa dalam realisasinya perlu dilakukan evaluasi program secara partisipatif. Hal ini sebagai respon untuk memahami bahwa program CSR tidak selalu membuahkan hasil yang baik dan positif. Bentuk kegagalan program yang tidak dijadikan catatan kinerja dapat sewaktu – waktu menjadi *boomerang* bagi perusahaan dan akhirnya mengekskalasi praktik *blame culture* terhadap perusahaan kaitannya dengan upaya pembangunan sosial yang dilakukan. Selain itu, evaluasi program sosial patut dilakukan untuk meninjau kepuasan penerima manfaat program, mengukur ketercapaian tujuan, menganalisis kekurangan, serta mengakomodasi kritik dan saran dari masyarakat itu sendiri.

Studi ini berfokus pada analisis keberhasilan program sebagai bentuk evaluasi yang dilakukan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dalam menjalankan program CSR khususnya yang berkaitan dengan pembinaan Kelompok Peduli Lingkungan CAMAR (Cinta Alam Mangrove Asri dan Rumbun) pada Program Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo.

## METODE PENELITIAN

Untuk melihat keberhasilan program pembinaan Kelompok Peduli Lingkungan CAMAR (Cinta Alam Mangrove Asri dan Rumbun) pada Program Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo, maka dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Pengukuran IKM ini dilakukan kepada responden penerima manfaat program di Tambakrejo, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dengan panduan kuesioner. Kuesioner untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat didesain dengan pertanyaan tertutup menggunakan skala likert yaitu sebagai berikut :

- 1 : Tidak Puas
- 2 : Kurang Puas
- 3 : Puas
- 4 : Sangat Puas

Selain pertanyaan tertutup untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat, kuesioner juga dilengkapi dengan beberapa pertanyaan terbuka untuk menggali informasi tambahan sebagai pendukung data kuantitatif itu sendiri. Selanjutnya, hasil data akan ditabulasi dan diolah untuk memperoleh nilai indeks dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Rata-rata per Pertanyaan
$$\frac{\text{Jumlah Nilai per Pertanyaan}}{\text{Jumlah Kuesioner Terisi}}$$
- Pembobotan per Pertanyaan

*Jumlah Pertanyaan*

- Nilai Rata-Rata Terbobot per Pertanyaan  
*Nilai Rata-rata per Pertanyaan x Bobot per Pertanyaan*
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terkonversi  
*Jumlah Nilai Rata-Rata Terbobot per Pertanyaan x 25*
- Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat  
Interpretasi atau penafsiran dari indeks kepuasan masyarakat yang terhitung adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terkonversi	Keterangan
1	0 – 25	Tidak Puas
2	25 – 50	Kurang Puas
3	50 – 75	Puas
4	75 – 100	Sangat Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai wujud kepedulian dan komitmen PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang, maka perusahaan terus berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) secara berkelanjutan. Upaya nyata ini dilakukan di beberapa area operasional kinerja perusahaan, salah satunya di area Ring 1 (satu) yakni Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang, dengan spesifik wilayah yakni RW 16 atau biasa dikenal dengan Kampung Tambakrejo. Wilayah ini menjadi titik urgensi pentingnya pengimplementasian program CSR oleh perusahaan, sebab menjadi lokasi yang berdekatan dengan jalur pipa Pertamina Integrated Terminal Semarang yang mengarah ke *Single Point Mooring* (SPM) dan letaknya di tengah laut utara Kota Semarang.

Jika melihat secara demografis, Kampung Tambakrejo dihuni oleh 1246 penduduk yang terbagi ke dalam 5 wilayah Rukun Tetangga (RT) dengan mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai nelayan dan pedagang makanan khas laut seperti terasi, ikan, kerang hijau dan sebagainya. Sedangkan secara geografisnya, wilayah ini memiliki potensi sumber daya alam yang baik seperti salah satunya adalah Kawasan Hutan Magrove Tambakrejo yang telah ditanami lebih dari 200 ribu bibit mangrove oleh berbagai multi-pihak yakni instansi pemerintah, komunitas, dan juha akademisi. Penanaman mangrove selain sebagai upaya penanggulangan bencana abrasi di lingkungan pesisir wilayah masyarakat, wilayah tersebut juga dijadikan peluang untuk pengembangan kawasan wisata yang dapat dikunjungi dan dinikmati oleh masyarakat Kota Semarang itu sendiri.

Perhatian terhadap keberlanjutan masyarakat dan lingkungan di Kampung Tambakrejo telah dilakukan oleh PT Pertamina Integrated Terminal Semarang sejak tahun 2017 bekerjasama dengan KAPAL CAMAR. Investasi terhadap sosial-lingkungan tersebut terus dimaksimalkan dengan selalu memberikan bantuan secara finansial, tenaga, dan waktu dalam peningkatan mutu dan kualitas kawasan mangrove di Kampung Tambakrejo. Strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan bantuan pembangunan

akses wisatawan ke tempat penanaman mangrove, sosialisasi pelestarian lingkungan, pengembangan perahu wisata, dan pemberdayaan masyarakat sekitar wilayah wisata.

Konsistensi terhadap *Sustainability Community Development* yang dilakukan oleh PT Pertamina Integrated Terminal Semarang di Kampung Tambakrejo perlu menjadi perhatian terus menerus perusahaan dalam mencapai pembangunan sosial-lingkungan yang berkelanjutan. Terlebih lagi berkaitan dengan *track record* kinerja perusahaan dalam program CSR sejak perencanaan hingga pada proses *monitoring* dan evaluasi. Jika melihat hasil evaluasi berdasarkan indeks kepuasan masyarakat melalui keterlibatan penerima manfaat dengan spesifikasi umur 63% adalah 46 - 65 tahun dan 13% berada di atas 65 tahun, maka diperoleh hasil IKM terkonversi sebesar 76,97 yang artinya penerima manfaat program pembinaan Kelompok Peduli Lingkungan CAMAR (Cinta Alam Mangrove Asri dan Rumbun) pada Program Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo merasa sangat puas dengan segala upaya yang dilakukan perusahaan sejak perencanaan hingga pada tahapan *monitoring* dan evaluasi.

### **Respon Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Program Keseluruhan**

Berdasarkan data yang dihimpun kaitannya dengan indeks kepuasan *stakeholder* terhadap program keseluruhan, telah diperoleh 75% dari responden menyebutkan program pengembangan masyarakat yang dilakukan perusahaan terbilang relevan. Masyarakat sepakat bahwa program yang diimplementasikan adalah benar – benar dapat memberikan solusi atas masalah yang muncul di Kampung Tambakrejo dan mampu mengembangkan potensi secara optimal melalui peningkatan sumber daya yang dimiliki, seperti halnya sumber daya alam dan manusia. Kendati demikian, 25% lainnya menganggap bahwa program masih kurang relevan dengan kondisi maupun situasi yang ada di kampung dan perlu menjadi bahan evaluasi tindak lanjut perusahaan di masa mendatang. Relevansi program dengan kondisi masyarakat di Kampung Tambakrejo tersebut dilatarbelakangi dengan adanya keselarasan program dengan hasil pemetaan sosial yang dilakukan oleh perusahaan. Jika ditelisik lebih jauh, hasil pemetaan sosial tersebut menyebutkan bahwa wilayah Tambakrejo memiliki potensi terhadap sumber daya alam dan lingkungan laut yang tinggi dan dapat dimaksimalkan untuk pengembangan area wisata, khususnya pada wilayah mangrove.

Selain berfokus pada relevansi program, hampir 90% dan 75% masyarakat berpendapat bahwa melalui program mereka telah memiliki perubahan positif atau meningkat secara pengetahuan dan keterampilan. Hal ini dapat dilihat dari adanya integrasi dan keberlangsungan program – program yang mengarah pada aksesibilitas terhadap *sharing knowledge* lintas kelompok melalui kegiatan studi banding KAPAL CAMAR ke pengelola wisata mangrove. Responden mengaku bahwa meningkatkan pengetahuan mencakup tentang pembibitan mangrove, perawatan mangrove, dan pengelolaan kawasan wisata mangrove. Selain itu, kecakapan atau keterampilan *stakeholder* yang dirasa meningkat juga didorong karena adanya kegiatan pengembangan produk olahan ikan dan pelatihan pembuatan produk turunan olahan mangrove sehingga pada akhirnya produk turunan tersebut dapat dikomersialisasikan menjadi produk tepat guna oleh masyarakat luas, seperti produk bandeng presto dan kue *brownies* coklat.

Tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan, program pembinaan KAPAL CAMAR juga dirasa telah berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat di atas 90%. Hal ini dipengaruhi oleh adanya kegiatan pendampingan keterampilan tambahan dalam menunjang pendapatan perekonomian masyarakat terlepas dari adanya rutinitas sebagai seorang nelayan. Aktivitas tambahan

ini berkisar di ruang lingkup wilayah wisata maupun pembuatan produk olahan ikan dan olahan turunan tumbuhan mangrove. Peningkatan pendapatan yang diperoleh tersebut tentu saja telah membawa perubahan pendapatan sebelum adanya program yakni berkisar pada nilai Rp 1.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-. Peningkatan pendapatan ini selaras dengan adanya keberhasilan program dalam menunjang keberlanjutan lingkungan di masa mendatang. Hal ini melihat respon 88% dari *stakeholder* setuju bahwa program pengembangan masyarakat yang dilakukan oleh PT Pertamina Integrated Terminal Semarang telah berhasil membantu dalam mengurangi abrasi di lingkungan Kampung Tambakrejo secara baik dari tahun ke tahun. Sehingga secara risiko bencana alam pun dapat terselesaikan secara cepat dengan didukung juga oleh kesiapsiagaan personil internal perusahaan maupun masyarakat itu sendiri.

### Respon Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Manajemen Program

Keberhasilan program pembinaan KAPAL CAMAR dapat dilihat juga dari sejauh mana manajemen program CSR yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, *monitoring* dan evaluasi, serta sinergitas di antara multi pihak. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, terlihat bahwa secara keseluruhan manajemen program terbilang baik (lihat tabel 2).

**Tabel 2 Hasil Survei untuk Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi Masyarakat	Hasil Survei			
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Perencanaan	0%	0%	75%	25%
Pelaksanaan	0%	0%	75%	25%
Monitoring dan Evaluasi	0%	0%	63%	38%
Sinergisitas	0%	0%	63%	38%

Jika merujuk pada data, 75% responden menganggap bahwa upaya pelibatan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program sudah terbilang baik dan 25% mengaku sudah sangat baik. Responden menganggap perusahaan telah berupaya melibatkan masyarakat, dalam hal ini Kelompok Camar, untuk merencanakan program-program yang akan dilakukan serta melibatkan mereka secara penuh dalam pengimplementasian program. Sedangkan untuk proses *monitoring* dan evaluasi, perusahaan juga telah berusaha untuk selalu konsisten melibatkan penerima manfaat dalam meninjau kekurangan dan mengavaluasi performa demi perbaikan – perbaikan yang baik di masa mendatang kaitannya dengan program CSR. Kondisi ini dapat dilihat dari 63% responden yang mengungkapkan bahwa pelibatan masyarakat dalam tahapan ini terbilang baik dan 38% lainnya sangat baik. Tingginya respon positif terhadap manajemen program CSR yang dilakukan perusahaan menunjukkan bahwa pada aktualisasinya, PT Pertamina Integrated Terminal Semarang telah berupaya untuk menjalankan nilai baru dalam pengembangan masyarakat melalui model *new-corporate relations*. Artinya, perusahaan selalu mengedepankan kolaborasi multi-pihak dalam setiap program pengembangan masyarakat. Perusahaan tidak lagi berjalan sendiri dalam menentukan keberhasilan program. Perusahaan memiliki skema kerjasama dan komunikasi *horizontal* yang baik untuk menjaga dan menginkluskikan hubungan. Sehingga fokus tujuan perusahaan di titik ini bukan hanya lagi mengarah pada kekayaan atas finansial melainkan pencapaian pembangunan yang berkelanjutan.

Pendekatan hubungan melalui keterlibatan penerima manfaat dalam proses manajemen program CSR PT Pertamina Integrated Terminal Semarang secara menyeluruh telah menunjukkan bahwa upaya tersebut tidak lagi tentang kewajiban dalam menjawab tuntutan formal perundang – undangan secara nasional maupun global, melainkan telah berada pada tatanan etika bisnis atau kesadaran etis. Perusahaan telah menyadari bahwa *stakeholder* memiliki peranan penting dalam menyukkseskan agenda keberlanjutan bisnis dan penentu kehidupan sosial-lingkungan di masa mendatang. Pendekatan CSR yang dilakukan pun tentu berkisar pada basis inklusivitas dan bernilai koordinatif antar pelaksana dan penerima, sehingga diharapkan dapat menciptakan nilai keseimbangan sosial-ekologi bagi masyarakat, serta mampu menghimpun dan memahami ekbutuhkan dan keinginan masyarakat di Kampung Tambakrejo secara komprehensif demi transformasi sosial masyarakat. Inklusivitas program yang berjalan dari awal proses hingga akhir ini dapat dilihat dari hasil survei yang mengungkapkan bahwa 63% responden menyetujui bahwa perusahaan telah bersinergi secara baik dan sangat baik (38%) pada pogram pengembangan masyarakat di Kampung Tambakrejo.

### Respon Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Kinerja Fasilitator Lapangan

Pada perencanaan hingga evaluasi, perusahaan tidak hanya diharapkan berfokus pada bagaimana hasil akhir intervensi berhasil diperoleh, melainkan juga perlu memerhatikan bagaimana proses tersebut mampu menggambarkan proses kinerja yang baik dari pelaku atau fasilitator lapangan program CSR di lapangan (lihat tabel 3).

**Tabel 3 Hasil Survei untuk Kinerja Fasilitator Program CSR**

No	Kinerja Fasilitator / CDO	Hasil Survei			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kedekatan dengan Masyarakat	0%	0%	75%	25%
2	Kemampuan Adaptasi	0%	0%	38%	63%
3	Tanggung Jawab	0%	0%	50%	50%
4	Kompetensi	0%	0%	50%	50%

Berdasarkan data yang ditampilkan, kinerja fasilitator lapangan program CSR PT Pertamina Integrated Terminal Semarang dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan aspek yang menjadi indikator penentu keberhasilan suatu program, yakni salah duanya kedekatan dengan masyarakat dan adaptasi. Pada kedekatan fasilitator dengan masyarakat penerima manfaat program, terlihat bahwa 75% responden menanggapi baik dan 25% sangat baik. Hal ini jika dilihat di lapangan, fasilitator memiliki pertemuan – pertemuan *informal* untuk menjaga komunikasi dan interaksi di antara masyarakat. Jika terdapat keluhan – keluhan, masyarakat secara terbuka menyampaikan tanpa ada keraguan karena telah memiliki *sense of belonging* terhadap hubungan yang dibangun. Konteks ini menggambarkan bahwa fasilitator selalu menjaga hubungan tidak hanya dititikfokuskan pada nilai instrumental (menjaga hubungan dengan *stakeholder* sebagai strategi peningkatan performa ekonomi perusahaan), melainkan juga untuk nilai normatif (memerhatikan nilai – nilai atau norma masyarakat) (Akbas 2012). Tidak terlepas dari hal itu, kemampuan atau kecakapan fasilitator dalam menjalin hubungan dengan masyarakat ini juga selaras dengan tingkat kompetensi dan tanggung jawab yang dimiliki. Bagi mayoritas masyarakat, fasilitator

lapangan memiliki kompetensi dan tanggung jawab yang baik pada program pengembangan masyarakat di Kampung Tambakrejo.

## KESIMPULAN

Program pembinaan KPL CAMAR di Kampung di Kampung Tambakrejo merupakan program binaan yang telah memiliki dampak positif bagi masyarakat di Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang. Program ini dijalankan secara partisipatif dengan mengedepankan inklusivitas dari masyarakat yang terbilang rentan secara akses dan aset.

Program CSR PT Pertamina Integrated Terminal Semarang adalah strategi perusahaan dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, terkhusus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal secara ekonomi dan sosial. Titik diskusi penelitian ini adalah, tidak hanya berkaitan dengan berapa banyak sumber daya yang dikerahkan kepada penerima manfaat oleh perusahaan, melainkan juga bagaimana perusahaan dapat memastikan bahwa intervensi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan khusus dan umum yang telah disepakati oleh perusahaan dan masyarakat. Selain itu, penting untuk dipahami bahwa keberhasilan program CSR juga ditentukan dari sejauh mana kelompok binaan yang terbentuk mampu merancang dan memahami setiap fungsi dalam menjalankan program mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Sehingga nantinya program dapat berjalan secara baik dan berkelanjutan jika sudah mencapai batas *exit program* nantinya.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengarah pada gambaran bagaimana tantangan yang dihadapi oleh multi-pihak dalam program CSR PT Pertamina Integrated Terminal Semarang, mulai dari penerima manfaat, mitra, dan perusahaan dalam menjalankan program pengembangan masyarakat. Sehingga dapat terlihat keberhasilan program dari perspektif yang berbeda tidak hanya saja pada nilai indeks secara kuantitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbas, E Karaca. (2012). *A Sociological Study of Corporate Social Responsibility : A Marxist Perspective*.
- Arnone, Laurent., Ferauge, Perrine., Geerts, Angy, dan Pozniak, Laetitia. (2011). *Corporate Social Responsibility: Internet as Communication Tool Towards Stakeholder*. *Jurnal Modern Accounting and Auditing*, Vol. 7, (No. 7).
- Caroll, Archie. (2016). *Caroll's Pyramid of CSR: Taking Another Look*. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, Vol. 1, No.3. doi: 10.1186/s40991-016-0004-6
- Carroll, Archie. (2008). *A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices* doi: 10.1093/oxfordhb/9780199211593.003.0002
- Christens, Brian D & Speer, Paul W. 2015. *Community Organizing: Practice, Research, and Policy Implications*. *Social Issues and Policy Review*, Vol.9, No.1, pp. 193 – 122. doi: 10.1111/sipr.12014
- Dasuki, R. E., & Lestari, A. (2019). Implementation of Good Corporate Governance to the Value of Cooperative Company. *Journal of Economic Empowerment Strategy (JEES)*, 2(1), 24–41.
- Irfani, R. F., & Gunadi, T. (2021). Bauran Eceran Dalam Meningkatkan Partisipasi

- Anggota: Studi Pada Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia Kota Bandung. *Koalisi: Cooperative Journal*, 1(1), 1–16.
- Jamali, DIma. (2008). *A Stakeholder Approach to Corporate Social Responsibility: Perspective into Theory and Practice*. *Journal Business Ethics*, Vol. 82, No. 1. doi: 10.1007/s10551-007-9572-4
- Lindawati, AS Lin & Puspita, M Eka. (2015). *Corporate Social Responsibility: Implikasi Stakeholder dan Legitimacy Gap dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL*, Vol. 6, No. 1. doi: 10.18202/jamal.2015.04.6013
- Morsing, Mette & Schultz, Majken. 2006. *Corporate Social Responsibility Communication as Strategic Auto Communication: On the Role of External Stakeholder for Member Identification*. *Business Ethics – A European Review*, Vol.15, No 2. doi: 10.1111/j.1467-8608.2006.00440.x
- Dasuki, R. E., & Lestari, A. (2019). Implementation of Good Corporate Governance to the Value of Cooperative Company. *Journal of Economic Empowerment Strategy (JEES)*, 2(1), 24–41.
- Nurakhmawati, R., Purnamawati, A., & Fahmi, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 191–204.
- Wahyudin, W., Titin, A., Gunadi, T., & Elya, R. (2021). Pengaruh implementasi prinsip good corporate governance (gcg) terhadap kinerja keuangan (Studi Kasus Bank Bjb ZIEBAR Bandung, Jawa Barat). *Jurnal Co Management*, 4(2), 696–701.