

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia sejatinya tidak akan dapat berdiri sendiri dalam hal urusan membantu masyarakat agar mereka bisa mandiri untuk memperbaiki lingkungan karena eksploitasi alam yang dilakukan oleh perusahaan tertentu. Dengan demikian, masyarakat dan juga perusahaan swasta harus ikut serta dalam pertanggungjawaban atas kerusakan lingkungan alam. Tanggung jawab sosial tersebut harus dilakukan guna untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pihak perusahaan tidak boleh hanya memikirkan keuntungan bagi perusahaan, melainkan mereka juga harus memikirkan keadaan masyarakat yang tinggal sekitaran area perusahaan.

Salah satu bentuk program tanggung jawab perusahaan adalah *Corporate Social Responsibility (CSR)*. *Corporate Social Responsibility* merupakan komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam pengembangan tingkat perekonomian, sosial dan lingkungan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan. Dalam menyelesaikan suatu permasalahan, program *Corporate social Responsibility* ini dijadikan sebagai penyumbang hasil atau *resources* yang dimiliki oleh perusahaan guna untuk menyelesaikan permasalahan sosial terutama kondisi sosial, ekonomi dan lingkungan agar terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat yang tinggal di daerah sekitar perusahaan atau industri.

Upaya peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat telah dilakukan sejak lama dengan memanfaatkan berbagai cara atau program untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Pemerintah kemudian mencanangkan program

Corporate Social Responsibility (CSR) bagi perusahaan pada tahun 2007, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang “Perseroan Terbatas” dalam Bab V pasal 74 ayat 1 yang menyatakan bahwa “perusahaan yang melakukan usaha di bidang atau sehubungan dengan sumber daya alam harus melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.” Melalui program CSR yang dilakukan oleh suatu perusahaan, itu membuat masyarakat merasa menerima dampak yang positif, mulai dari terbantunya perekonomian hingga lingkungan yang menjadi lebih asri.

Perseroan menggunakan konsep Pembangunan Berkelanjutan dalam menjalankan program CSR-nya, yang memperhatikan keseimbangan antara pelaku korporasi dan pemangku kepentingan. Harmonisasi ini hanya dapat dicapai dengan komitmen yang kuat dari semua pemangku kepentingan, terutama entitas komersial, yang tidak dapat menolak untuk berorientasi pada keuntungan dan mengabaikan konsekuensi jangka panjang dari kegiatan mereka.

Untuk itu, Perseroan telah menyusun Kebijakan Umum Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, yang meliputi poin-poin sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) merupakan bagian penting dari misi perusahaan untuk memberikan nilai tambah kepada pemangku kepentingan dalam rangka membina kerjasama, kemajuan, dan pertumbuhan.
2. Karena keberhasilan Perusahaan tidak lepas dari hubungan yang harmonis, dinamis, dan saling menguntungkan dengan masyarakat sekitar, maka Perusahaan memiliki kewajiban dan tanggung jawab hukum, sosial, moral, dan etika untuk menghormati kepentingan masyarakat sekitar dan lingkungan.

3. Perusahaan harus sadar akan masalah sosial dan lingkungan serta mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dan lingkungan di mana Perusahaan beroperasi, khususnya di wilayah pusat operasional dan fasilitas pendukungnya.
4. Tugas sosial dan lingkungan adalah kewajiban Perusahaan, yang dianggarkan dan dinilai sebagai biaya, dan dilaksanakan dengan memperhatikan kepatutan dan kesetaraan.

Pemberdayaan yaitu upaya kelompok atau memfasilitasi suatu kelompok miskin agar mereka bisa memiliki aksesibilitas terhadap sumber daya, yang berupa modal, teknologi, informasi dan jaminan pemasaran, dan lain-lain Sehingga mereka dapat memajukan dan membangun usahanya guna meningkatkan pendapatan dan memperluas pilihan pekerjaan guna meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraannya (Sumodiningrat, 2003 dalam Mardikanto, 2015: 33-34). Dalam upaya pemberdayaan masyarakat tersebut tentunya melalui proses yang berkesinambungan dimana masyarakat memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan untuk berpartisipasi dalam memperoleh kesempatan dan mengakses sumber daya dan pelayanan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidupnya, baik secara individu maupun kelompok.

Dalam upaya pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan proses dan pencapaian tujuan pemberdayaan dicapai melalui penerapan pendekatan pemberdayaan yang dapat disingkat menjadi 5P, sebagai berikut:

1. Pemungkinan adalah menciptakan kondisi atau suasana yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang secara optimal.

2. Penguatan, yaitu mengembangkan kepercayaan dan pengetahuan masyarakat dalam rangka menumbuhkan kemandirian, khususnya yang berkaitan dengan potensi sosial, sehingga masyarakat dapat memecahkan masalah dan berguna dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Dalam proses pemberdayaan yang dilakukan oleh PT. PLN penguatan dapat berupa mempertahankan keberhasilan atau pencapaian hasil yang telah dicapai. Salah satu yang dilakukan PLN adalah mengimplementasikan inisiatif CSR di masyarakat, yang nantinya harus ditingkatkan melalui upaya berbagai pihak.
3. Perlindungan, yaitu memastikan bahwa masyarakat, khususnya kelompok yang lebih lemah, tidak ditindas oleh kelompok yang lebih kuat, sehingga menghindari persaingan tidak sehat antara yang kuat dan yang lemah. Pemberdayaan harus ditujukan untuk memberantas segala bentuk diskriminasi dan dominasi yang tidak menguntungkan.
4. Penyokongan, seperti memberikan bimbingan, penyuluhan, dan dukungan agar anggota masyarakat dapat memperoleh akses informasi yang lebih banyak dan memanfaatkan peluang yang ada. Dukungan dapat diberikan kepada komunitas industri melalui bimbingan dan penyuluhan untuk mengatasi tantangan teknis yang muncul.
5. Pemeliharaan yaitu situasi yang kondusif harus selalu terjaga dan terpelihara, hal ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan peran kekuasaan antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Proses menjaga keberlanjutan atau *sustainable* dalam bantuan program CSR yang diberikan oleh PT. PLN adalah proses untuk memastikan bahwa dukungan yang ditawarkan di masa depan lebih bermanfaat.

Pemberdayaan Masyarakat merupakan salah satu inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) ini berupaya memaksimalkan kemampuan setiap daerah untuk mengembangkan bisnisnya.

CSR dapat didefinisikan sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap stakeholder eksternal perusahaan. CSR merupakan program yang sangat penting untuk menjalin kerjasama serta mendapat kepercayaan dari masyarakat di sekitar lingkungan perusahaan. Melalui program *corporate social responsibility* (CSR) perusahaan dapat berkontribusi untuk memfasilitasi dan mendukung program-program kemasyarakatan dalam berbagai aspek seperti lingkungan alam, sosial dan lain sebagainya (Salim, 2014). Pentingnya CSR sebagai bagian dalam aktivitas perusahaan juga disadari oleh PT. PLN. Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan program ini dapat menciptakan keharmonisan antara perusahaan dengan masyarakat sekitar.

Dalam pelaksanaan program-program CSR, setiap perusahaan menggunakan beberapa parameter untuk mengidentifikasi dan untuk memutuskan, apakah usulan program yang umumnya bersumber dari stakeholder layak untuk di promosikan dan di laksanakan. Dalam hal ini, perusahaan tersebut menggunakan indikator-indikator berikut sebagai parameter.

1. Manfaat dan hasil-hasilnya, manfaat benefit dan nilai tambah setiap program harus terukur, sehingga nantinya Perusahaan dan stakeholder lokal bisa mengevaluasi, menilai, merekonstruksi program CSR.

2. Transparansi Pelaksanaan program CSR harus transparan guna memastikan bahwa, hak masyarakat dan tanggungjawab Perusahaan sudah di laksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada.
3. Akuntabilitas Publik Hasil-hasil yang telah di capai dari setiap program yang di publikasikan Perusahaan haruslah mendapatkan pengakuan atau akuntabilitas publik, dengan demikian persepsi yang keliru terhadap CSR dapat diminimalkan.
4. Partisipasi masyarakat guna menumbuhkan *self of belonging self of responsibility* masyarakat sebagai penerima CSR, maka dalam setiap perencanaan dan pelaksanaan program, harus ada partisipasi atau kontribusi nyata masyarakat.
5. Pembelajaran *Transfer of knowledge* Dalam pelaksanaan setiap program CSR, harus ada proses pembelajaran baik secara formal atau tidak, dimana sesudahnya masyarakat melaksanakannya secara mandiri.
6. Berkesinambungan aktivitas masing-masing program CSR haruslah saling terkait dan saling mengisi, dan bisa ditumbuh kembangkan sendiri oleh masyarakat secara berkelanjutan terus-menerus tanpa ada ketergantungan lagi kepada perusahaan.

PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memiliki empat kantor cabang (Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Tanjung Pinang, dan Cabang Rengat) berupaya untuk mewujudkan visi perusahaan yaitu “menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul, dan terpercaya” dengan melaksanakan dua misi utama. “Melakukan Bisnis Ketenagalistrikan yang

Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan, Karyawan, Pemilik, dan Ramah Lingkungan” adalah misi pertama. Dan misi kedua “Membuat tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi”.

PLN berkomitmen untuk “menjadikan tenaga listrik sebagai media peningkatan kualitas hidup masyarakat, mengupayakan tenaga listrik sebagai penggerak kegiatan ekonomi, dan menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan”. Sebagai wujud nyata tanggung jawab sosial perusahaan, PLN telah mengembangkan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan kearah perbaikan pelayananpun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November

2003 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Kini PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki empat kantor wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat. Dengan berdirinya PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning dapat berfungsi dengan baik dan efisien dengan tetap fokus pada sistem manajemen berbasis kepuasan pelanggan

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) “PLN Peduli”, menyalurkan bantuan untuk tiga rumah ibadah dan satu fasilitas umum dengan total anggaran Rp. 166.565.000 pada Rabu (09/10) sore di kantor PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang. Bantuan tersebut diantaranya yaitu, Bantuan pembangunan Masjid Asy-Syifa untuk Perumnas Bumi Air Raja sebesar Rp. 50.145.000, bantuan pembangunan pusat komunitas Perumnas Bumi Ir Raja sebesar Rp. 28.020.000, bantuan pembangunan Masjid Nurul Salah Dabo Singkep sebesar Rp. 44.000.000, dan bantuan pembangunan nurussal Dabo Singkep.

Program CSR “PLN Peduli” merupakan program berkelanjutan yang telah dilaksanakan di semua sektor Unit Induk PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sepanjang tahun 2019. Tujuan PLN untuk menyelaraskan tiga dimensi penyediaan tenaga listrik, yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan, ditunjukkan dalam program CSR.

Tabel 1.1 Daftar Usulan Program CSR PT. PLN (persero) UP3 Tanjungpinang

No	Asal Permohonan	Alamat	Tanggal Permohonan	Keterangan
----	-----------------	--------	--------------------	------------

1	Permohonan bantuan untuk gedung Panti Lansia dan Rumah Singgah Aisyiyah Sunaryo	Jalan Fisabilillah no. 70 km. 8 atas	8 April 2019	Rehab gedung Panti Lansia
2	Permohonan bantuan untuk Pondok Tafidz Masjid Raudatul Mushallin	Kelurahan Tanjung Unggat	20 September 2019	Pembangunan gedung 2 lantai Pondok Tahfidz Al-Quran
3	Permohonan bantuan untuk Yayasan Ma'Had Al Fatah a	Jalan Kampung Sidomulyo	24 November 2019	Pembangunan kantor
4	Permohonan bantuan untuk Musholla Al-Hakim	Jalan Kepondang II Tanjungpinang Timur	15 Desember 2019	Pembangunan Musholla
5	Permohonan bantuan untuk alat tangkap nelayan	Tanjungungat pesisir	11 Februari 2020	Bantuan kelomok nelayan
6	Pembangunan masjid Al-Muhajirin	Perumahan Dompok Indah	16 Maret 2020	Pembangunan masjid
7	Budidaya Ternak Bebek Maju Jaya	Jalan Raya Dompok	22 Maret 2021	Peternakan
8	Permohonan untuk pembangunan Masjid At-taubah	Jalan Cendrawasih Km.8 RT 02/03	22 Oktober 2021	Pembangunan masjid
9	Permohonan untuk transportasi dan listrik	Jalan Kuantan gang Ledang 1	26 Mei 2021	Bank sampah

Sumber: data program CSR PT. PLN UP3 cabang Tanjungpinang

Berdasarkan tabel diatas, terdapat beberapa pengusul di tahun 2019 sampai 2021. Program tersebut terbagi kedalam beberapa bentuk pengusulan bantuan

seperti bantuan pemberian bantuan dalam bentuk perbaikan sarana umum, bantuan untuk meningkatkan kualitas sarana ibadah masyarakat, dan ada juga bantuan produksi dan pengembangan yang dilakukan oleh PT. PLN (persero).

Selain itu, PLN juga memiliki Yayasan Baitul Maal (YBM) yang menghimpun dana 2,5 persen dari penghasilan pegawai muslim yang dipungut setiap bulan. Dana YBM ini disalurkan untuk membantu kaum dhuafa, anak yatim dan piatu. Bantuan berupa pemberian sembako, beasiswa dan sebagainya. Semoga dengan bantuan ini dapat meningkatkan meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat sehingga PT. PLN bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

Akan tetapi, setelah peneliti melakukan observasi masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam pemberdayaan masyarakat ini yang dilakukan oleh PT. PLN (persero) UP3 cabang Tanjungpinang. Contohnya seperti dari data usulan program bantuan CSR yang peneliti dapatkan masih ada yang belum mendapatkan dan menerima dari bantuan tersebut, padahal mereka sudah membuat dan mengirimkan proposal mengenai bantuan program CSR.

Program CSR ini bisa dikatakan berhasil apabila sudah sesuai dengan target yang diinginkan seperti pemahaman program, tepat sasaran atau bantuan yang diberikan apakah terdapat perubahan nyata dari program yang dilakukan dan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT. PLN harus dapat memberikan dan melakukan yang terbaik agar dari apa yang sudah direncanakan sebelumnya dapat tercapai dan masyarakat yang menerima bantuan tersebut dapat menggunakannya secara maksimal.

Tidak hanya hubungan sebagai pelanggan, tapi PT. PLN (persero) pun berkontribusi secara sosial bagi masyarakat. Lewat program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), PT. PLN (persero) turut berperan serta membantu pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Hadirnya CSR PT. PLN (Persero) tentu dapat memberikan citra positif bagi PT. PLN (persero).

Sehubungan dengan uraian latar belakang yang telah digambarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul **“Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program *Corporate Social Responsibility* PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Tanjungpinang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu bagaimana pemberdayaan masyarakat melalui program *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Tanjungpinang?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pemberdayaan masyarakat melalui program *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Tanjungpinang.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian-kajian hasanah dan mendukung teori-teori dalam bidang administrasi publik serta untuk meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan kemampuan dan wawasan ilmu pengetahuan peneliti dalam hal mempelajari tentang program *Corporate Sosial Responsibility* (CSR).

