

# Performa CSR Korporasi Panas Bumi dan Implikasinya Bagi Komunitas Lokal

Dewi Aprianingsih

Departemen Sosiologi, FISIP, Universitas Indonesia

Email:dewiaprianingsih29@gmail.com

## Abstrak

*Program CSR dalam konteks industri ekstraktif merupakan upaya untuk memperbaiki relasi dan meningkatkan kesejahteraan khususnya komunitas lokal. Dengan adanya cakupan geografis yang ditentukan oleh korporasi maka berimplikasi pada proses pelaksanaan program CSR. Artikel ini bertujuan untuk melihat bagaimana proses pelaksanaan program CSR dan implikasinya terhadap relasi korporasi dan komunitas lokal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil menunjukkan wilayah terdampak langsung cenderung tidak mengalami peningkatan kesejahteraan dan tidak terjalin relasi harmonis dibandingkan dengan wilayah yang tidak terdampak langsung. Penelitian yang melihat kaitan antara CSR dengan relasi perusahaan-komunitas juga masih sangat sedikit. Artikel ini menawarkan kebaruan dengan menggunakan konsep penanganan keluhan dan komunikasi sebagai suatu upaya korporasi membangun relasi dengan komunitas lokal. Kesimpulan dalam artikel ini adalah adanya kondisi terbalik di kedua wilayah tersebut disebabkan karena oleh faktor kepemilikan modal awal di masing-masing komunitas, adanya kesamaan visi misi korporasi dengan komunitas, pendampingan langsung dan adanya mekanisme penanganan keluhan. Faktor-faktor tersebut yang kemudian menjadi prasyarat penting dalam proses pelaksanaan program CSR dengan tujuan membangun relasi korporasi-komunitas lokal dan untuk peningkatan kesejahteraan komunitas lokal.*

## Abstract

*CSR in the context of extractive industries is an attempt to improve social relations and social welfare in local community. The geographical scope in the CSR has*

*implications for the process of implementing CSR programs. This article aims to look at how the process of implementing CSR programs in the scope area and the implication for corporate and local community relation. This study used a qualitative approach with case studies method. The results show the region which directly affected tend to do not have increased welfare and not established relations harmonious compared to the region which is not affected directly. The novelty offered by this article, that the researcher uses the concept of grievance mechanism and communications as a corporate effort to build relationship with local community. Conclusion in this article is the reverse conditions in those region are caused due to some certain factors which later became an important prerequisite in the processes of implementing of CSR programs with the aim of establishing relation between corporate and local community and to improve well-being of local community.*

**Keyword:** *Corporate Social Responsibility, grievance, communication, local community, relation*

## PENDAHULUAN

Korporasi dengan jenis industri ekstraktif tidak terlepas keberadaannya dengan komunitas lokal di sekitar wilayah operasi. Mengingat kegiatan industri ekstraktif yang mengambil bahan baku langsung dari alam maka korporasi dengan jenis industri ini harus berhadapan dengan komunitas lokal sebagai pihak yang terdampak dari adanya kegiatan eskploitasi yang dilakukan. Dampak yang dihasilkan dari adanya kegiatan tersebut dapat berupa dampak positif maupun negatif tergantung pada konteks lokal (Kemp, *et.al*, 2006).

Davis dan Franks (2011) menjelaskan dampak sosial yang dialami komunitas lokal akibat adanya industri ekstraktif, yaitu seperti adanya konflik yang dapat disebabkan karena ketimpangan antara korporasi dengan komunitas lokal dan program pembangunan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai komunitas lokal. Menurut saya faktor penyebab munculnya konflik korporasi dengan komunitas tidak hanya terbatas pada hal-hal tersebut, tetapi juga terdapat faktor lain seperti kurang tanggapnya korporasi terhadap keluhan komunitas lokal. Ketika

keluhan tidak direspon secara baik maka hal tersebut dapat memicu adanya konflik dalam relasi korporasi-komunitas lokal. Perlu adanya mekanisme atau strategi khusus yang menangani keluhan komunitas lokal dan proses penyelesaian konflik sepadan dengan tingkat resiko yang ada (Bond and Kemp 2009).

Untuk menanggulangi konflik korporasi dengan komunitas lokal, korporasi membentuk suatu program CSR (Prayogo 2010). Nurjanah, *et.al* (2013) menjelaskan dalam artikelnya bahwa pelaksanaan CSR diharapkan dapat menciptakan relasi yang harmonis antara korporasi dengan komunitas lokal melalui tiga prinsip aktivitas CSR, yaitu *sustainability*, *accountability*, dan *transparency*. Akan tetapi, kegiatan dan prinsip tersebut lebih ditujukan untuk menjaga citra positif korporasi di mata komunitas lokal dan dunia. Peneliti tidak setuju karena pelaksanaan CSR tidak hanya sebatas untuk menjaga citra positif korporasi, lebih dari itu tujuan CSR yang seharusnya ingin dicapai oleh korporasi adalah menciptakan *social justice*, *distributive welfare* sehingga menghasilkan *social legitimacy* (Prayogo 2013). Melalui pencapaian tujuan tersebut maka dapat berdampak pada berkurangnya konflik yang disebabkan oleh adanya ketimpangan kesejahteraan antara korporasi dan komunitas lokal. Selain itu kritik saya terhadap artikel ini adalah ia kurang membahas mengenai mekanisme atau strategi komunikasi (Dawkins 2004) untuk membangun relasi antara korporasi-komunitas lokal.

Program CSR dalam konteks industri ekstraktif juga memiliki wilayah atau cakupan geografis penerima program, yaitu Ring 1, Ring 2, dan Ring 3. Prayogo dan Hilarius (2012) menjelaskan bahwa terdapat perbedaan prioritas dalam pelaksanaan CSR di masing-masing ring tersebut. Ring 1 mendapatkan prioritas utama dalam pelaksanaan CSR dibandingkan dengan Ring 2 dan Ring 3. Batasan geografis ini yang kemudian menjadi landasan untuk mengukur besaran tanggung jawab sosial korporasi terhadap komunitas lokal (Prayogo dan Hilarius 2012, 10). Dengan demikian, artikel ini menjadi landasan yang saya gunakan dalam analisis berikutnya, yaitu untuk melihat bagaimana pelaksanaan CSR di wilayah Ring 1 dan Ring 2 memiliki perbedaan *output* yang akan berpengaruh

terhadap relasi antara korporasi dengan komunitas lokal.

Berdasarkan artikel-artikel sebelumnya maka argumen yang muncul, yaitu bahwa Ring 1 sebagai *primary stakeholder* seharusnya mendapatkan prioritas utama dalam program CSR, tetapi program yang dilakukan tidak memiliki dampak pada peningkatan kesejahteraan dan relasi yang baik antara korporasi-komunitas lokal. Di sisi lain Ring 2 yang justru mendapatkan program berkelanjutan dan tujuan program tercapai sehingga terjalin relasi yang baik antara korporasi dengan komunitas lokal di wilayah Ring 2. Kondisi tersebut sebenarnya masih jarang dibahas dalam penelitian-penelitian sebelumnya sehingga artikel ini mencoba memaparkan bahwa terdapat kondisi terbalik antara Ring 1 dan Ring 2 yang disebabkan adanya ketimpangan proses dan *output* program CSR. Artikel ini juga menawarkan kebaruan, yaitu dengan melihat kondisi tersebut menggunakan aspek komunikasi dan penanganan keluhan khususnya terkait dengan program CSR yang kemudian berdampak pada relasi antara korporasi panas bumi dengan komunitas lokal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif karena peneliti dapat mengeksplorasi dan memahami makna dari individu maupun kelompok dalam melihat suatu permasalahan sosial (Creswell 2007). Studi kasus dipilih peneliti karena peneliti menganggap kasus atau isu yang diangkat memiliki keunikan yang masih jarang ditemui. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dengan jumlah 9 orang informan. Teknik pengumpulan data, yaitu melalui wawancara. Wawancara dipilih karena dapat berfungsi ketika peneliti ingin mengetahui secara detail informasi yang ada dalam pikiran dan perilaku individu atau kelompok yang diteliti (Boyce and Neale 2006, 3).

Informan yang dijadikan sebagai narasumber adalah

fasilitator program CSR yang berasal dari korporasi dan sebagai pihak yang menangani program budi daya jamur geotermal, komunitas lokal penerima program jamur geotermal, yang terdiri dari ketua kelompok jamur dan anggota kelompok jamur, ketua program dan pemanfaat program PKBM An-Nur yang terdiri dua orang informan. Pemilihan informan didasarkan pada kompetensi yang mencakup pengetahuan informan mengenai pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh PT Pertamina Geothermal Energy Area Kamojang (PT PGE Kamojang). Penelitian ini berfokus pada komunitas lokal pemanfaat program budidaya jamur geotermal di Dusun Kamojang, Desa Laksana, Kecamatan Ibum (Ring 1) dan komunitas lokal pemanfaat program PKBM An-Nur di Desa Lampejan, Kecamatan Ibum (Ring 2).

## PROSES PELAKSANAAN CSR PADA INDUSTRI PANAS BUMI

Dalam membahas mengenai tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh korporasi maka perlu diketahui mengenai konsep tanggung jawab sosial korporasi itu sendiri. Tanggung jawab sosial korporasi atau *Corporate Social Responsibility* menurut Prayogo, *et al* (2014) adalah kewajiban korporasi terhadap komunitas di sekitarnya untuk turut terlibat dalam upaya penegakan kepatuhan hukum, peningkatan kesejahteraan dan kemampuan komunitas, peningkatan integrasi sosial sekaligus meningkatkan citra positif korporasi di hadapan komunitas. *Stakeholder theory* (Freeman 1984) melihat bahwa tanggung jawab sosial sebagai upaya untuk menangani masalah sosial akibat adanya tekanan dari *stakeholder* yang berpengaruh terhadap korporasi. CSR dianggap sebagai kompensasi dari permasalahan sosial dan lingkungan yang ditimbulkan korporasi. *Stakeholder* yang dimaksudkan dalam artikel ini adalah *stakeholder* menurut Hasnas (2005) dalam Prayogo (2013, 73), yaitu seluruh lembaga dan aktor signifikan yang dapat dipengaruhi dan mempengaruhi keberadaan dan kegiatan korporasi. Salah satu pihak yang masuk ke dalam *stakeholder* adalah

komunitas lokal.

Pelaksanaan program CSR tidak akan terlepas dari cakupan geografis penerima program. Cakupan geografis penerima program CSR menurut Prayogo dan Hilarius (2012), yaitu terdiri dari Ring 1 merupakan komunitas lokal terdekat dengan korporasi dan dipertimbangkan sebagai *primary stakeholder* korporasi. Ring 2 merupakan komunitas lokal yang tidak secara langsung bersinggungan dengan kegiatan korporasi dan berada di desa yang berbeda tetapi kecamatan yang sama dengan Ring 1. Ring 3 merupakan komunitas yang tidak lagi bersinggungan dengan kegiatan korporasi secara langsung, berada pada kecamatan yang berbeda dan yang menerima program CSR dengan volume terkecil.

Peneliti juga menggunakan komunikasi dan mekanisme penanganan keluhan untuk digunakan dalam menganalisis pelaksanaan CSR di komunitas lokal. Komunikasi dalam konteks industri ekstraktif memainkan peran strategis untuk mendapatkan izin operasi, mengintegrasikan pembangunan berkelanjutan, membangun *trust* dengan *stakeholder*, sebagai media untuk mengelola resiko dan menanamkan nilai untuk seluruh *stakeholder*, dan untuk meningkatkan komunikasi dan budaya korporasi di lingkup internal (“Skoldeberg, *et.al.*” n.d.). Kemp, *et. al* (2011) menjelaskan bahwa mekanisme keluhan penting bagi komunitas lokal mengajukan tuntutan untuk keadilan dan untuk mewujudkan hak asasi mereka. Rees (2008) menjelaskan bahwa mekanisme penanganan keluhan dapat berfungsi sebagai *early warning system* baik untuk korporasi maupun komunitas lokal dalam mencegah terjadinya konflik, dan membantu mengidentifikasi masalah daripada hanya sekedar berurusan dengan keluhan komunitas.

Untuk melihat bagaimana proses yang berjalan dalam pelaksanaan CSR, peneliti menggunakan variabel evaluasi (Dale 2004) yang terdiri dari relevansi, efektivitas, *sustainability* dan partisipasi (Andre, *et.al* 2006). Relevansi, yaitu bagaimana program pembangunan yang dilakukan di masyarakat dapat menjawab permasalahan yang ada atau kesesuaian program dengan kondisi masyarakat. Efektivitas, yaitu bagaimana *output* yang dihasilkan oleh program pembangunan dapat membawa dampak pada

masyarakat pemanfaat. Keberlanjutan, yaitu bagaimana program pembangunan yang telah dilakukan dapat berlangsung dan berdampak secara terus menerus. Partisipasi, yaitu keterlibatan individu atau kelompok yang terpengaruh oleh program dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan baik secara positif maupun negatif.

Dari konsep-konsep yang dipaparkan, peneliti menetapkan kerangka konsep yang digunakan dalam konteks penelitian ini, yaitu CSR dalam konteks industri ekstraktif khususnya panas bumi merupakan upaya yang dilakukan oleh korporasi tidak hanya bertujuan pada peningkatan citra positif korporasi tetapi juga untuk meningkatkan kemampuan, kemandirian, dan kesejahteraan komunitas lokal di wilayah korporasi dan membangun relasi harmonis antara korporasi dengan komunitas lokal. Dalam melakukan program CSR, korporasi membaginya ke dalam beberapa wilayah cakupan yang terdiri dari Ring 1, Ring 2, dan Ring 3.

Pelaksanaan program CSR di Ring tersebut akan dilihat prosesnya melalui aspek relevansi, efektivitas, keberlanjutan, dan partisipasi. Relevansi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bagaimana program CSR yang dilakukan oleh korporasi dapat menjawab permasalahan yang ada di komunitas lokal. Efektivitas, yaitu bagaimana *output* yang dihasilkan oleh program CSR dapat berdampak di komunitas lokal. Keberlanjutan, yaitu bagaimana program CSR dapat membawa manfaat secara terus menerus (*sustain*) di komunitas lokal pemanfaat. Partisipasi, yaitu bagaimana keterlibatan komunitas lokal yang terpengaruh oleh program CSR dan proses pengambilan keputusan baik itu positif maupun negatif. Selain aspek tersebut peneliti juga menggunakan aspek komunikasi dan penanganan keluhan dalam melihat proses pelaksanaan CSR. Penanganan keluhan dan komunikasi digunakan sebagai aspek yang berbeda di luar ke empat aspek sebelumnya. Proses pelaksanaan ini yang kemudian akan digunakan untuk menilai bagaimana pelaksanaan program CSR di wilayah Ring 1 dan Ring 2 dan bagaimana implikasi proses pelaksanaan tersebut terhadap relasi korporasi dengan komunitas lokal.

## CSR: KESEJAHTERAAN DAN RELASI KORPORASI-KOMUNITAS

### Program budi daya jamur geotermal (ring 1)

PT PGE Kamojang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat pemanfaat melalui program CSR. Salah satu program CSR yang dilakukan oleh PT PGE Kamojang, yaitu program budidaya jamur geotermal. Program budi daya jamur geotermal dilaksanakan pada komunitas lokal di wilayah Ring 1 (R1). Program jamur geotermal merupakan program yang dibentuk melalui proses pengajuan proposal oleh salah satu tokoh di komunitas lokal yang berada di sekitar wilayah perusahaan. Proposal yang diajukan tidak secara langsung diwujudkan oleh perusahaan. Pada awalnya proposal ini diajukan oleh masyarakat karena mereka ingin memiliki suatu kegiatan yang dapat meningkatkan perekonomian. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan fasilitator program CSR PT PGE Kamojang, bahwa proposal yang diterima melewati proses pengkajian berdasarkan aspek sosial, geografis, dan ekonomi oleh Divisi Hukmas (Hukum dan Masyarakat) PT PGE Kamojang. Divisi Hukmas adalah divisi di PT PGE Kamojang yang mengurus perihal lahan, hubungan eksternal, dan program CSR. Pada saat pelaksanaannya kelompok dalam budi daya jamur ini dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu kelompok pembibitan dan kelompok perawatan jamur.

Bagian selanjutnya dipaparkan mengenai proses pelaksanaan CSR khususnya program budi daya jamur geotermal berdasarkan empat aspek, yaitu relevansi, efektivitas, partisipasi, dan keberlanjutan. Aspek pertama, yaitu relevansi program budi daya jamur geotermal. Relevansi dalam pembahasan ini mengarah pada kesesuaian program dengan komunitas lokal pemanfaat sehingga program yang diberikan dapat membantu dalam menjawab permasalahan yang sedang dihadapi. Berdasarkan penuturan informan bahwa salah satu permasalahan yang sedang dihadapi oleh warga Dusun Kamojang adalah permasalahan ekonomi.



Dalam konteks industri ekstraktif adanya ketimpangan dari segi ekonomi antara korporasi dengan komunitas lokal sudah menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Oleh karena itu, korporasi melalui program CSR berupaya untuk mengobati adanya ketimpangan yang muncul.

Program budi daya jamur sebagai salah satu program CSR menurut informan tidak sesuai dengan karakteristik warga penerima program sehingga tidak menghasilkan peningkatan dari segi ekonomi. Beberapa anggota dalam komunitas tersebut tidak memiliki minat dalam kewirausahaan sehingga ketika program budi daya jamur diberikan mereka tidak menjalankan program secara maksimal. Ketidaksihinggaan ini yang kemudian berdampak pada performa CSR yang dijalankan. Informan juga menyatakan bahwa program CSR yang diberikan tidak memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh warga, yaitu permasalahan ekonomi karena tidak ada peningkatan pendapatan dari program yang diberikan. Di sisi lain informan menyatakan bahwa dari segi ekonomi sebenarnya tidak terlalu menguntungkan hanya saja dengan adanya program ini masyarakat menjadi memiliki kegiatan untuk melakukan pembibitan jamur. Jika dilihat dari aspek relevansi maka dapat dikatakan bahwa sebenarnya program budi daya jamur yang diberikan oleh korporasi memiliki kesesuaian dengan permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi oleh komunitas lokal. Akan tetapi, program tersebut belum dapat menjawab permasalahan ketimpangan antara korporasi dengan komunitas lokal sehingga tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian komunitas lokal belum tercapai. Program cenderung bersifat *top-down* dan tidak melibatkan komunitas lokal dalam proses pembentukan program sehingga program tidak sesuai dengan karakteristik komunitas lokal.

Aspek kedua, yaitu terkait dengan efektivitas program budi daya jamur. Informan menyatakan program budi daya jamur ini memberikan kemampuan untuk melakukan perawatan dan panen jamur serta untuk mengisi waktu luang pemanfaat. Informan juga menyatakan bahwa dengan adanya program budi daya masyarakat

dapat memiliki kemampuan untuk melakukan pembibitan jamur dengan menggunakan energi panas bumi (geotermal). Lebih lanjut informan menambahkan bahwa program jamur yang diperolehnya tidak berjalan karena kondisi kubung jamur yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal antara ia dengan fasilitator program CSR sehingga program budi daya jamur yang ia terima tidak memiliki *output* dan dampak terhadap kelompoknya.

Berdasarkan data tersebut dilihat dari aspek efektivitas, program jamur geotermal yang dilakukan oleh PT PGE Kamojang memiliki *output* dan dampak yang berbeda di dalam kelompok penerima program. Salah satu *output* dari program jamur, yaitu komunitas lokal memiliki kemampuan untuk membibit, merawat, dan memanen jamur dari energi panas bumi. Akan tetapi, dampak dari *output* yang dihasilkan, yaitu walaupun komunitas lokal memiliki ketiga kemampuan tersebut tetapi mereka tidak memiliki kemampuan untuk mengolah sumber energi panas bumi yang dijadikan sebagai komponen utama dalam program jamur geotermal. Kemampuan untuk melakukan pembibitan dengan panas bumi tidak diberikan dari pihak korporasi karena berkaitan dengan komunitas lokal yang dianggap tidak mampu untuk mengelola energi panas bumi tersebut. Secara keseluruhan program budi daya jamur yang diberikan oleh korporasi tidak membawa dampak yang merata terhadap komunitas lokal pemanfaat sehingga efektivitas program atau dampak dari program tidak dapat dirasakan seluruhnya oleh komunitas lokal pemanfaat program jamur geotermal.

Aspek ketiga, yaitu keberlanjutan (*sustainability*) program budi daya jamur geotermal. Dari aspek keberlanjutan program maka dapat dikatakan secara teoritik bahwa program jamur yang dilaksanakan di Dusun Kamojang belum memiliki keberlanjutan dari segi pelaksanaan dan dampak program terhadap komunitas lokal. Salah satu informan memaparkan bahwa program budi daya jamur ini sebenarnya hanya dilaksanakan 1 tahun dan memiliki kepentingan tertentu. Bahkan seharusnya kelompok jamur sudah berhenti dalam hal pemberian log bag jamur sejak setengah tahun lalu, tetapi karena fasilitator program memiliki hutang

untuk memberikan log bag jamur maka program jamur akan berlangsung hingga bulan Desember 2015. Sedangkan informan lainnya memaparkan bahwa seluruh program CSR yang pernah ia terima tidak pernah berlangsung lama (tahunan) sehingga dampak secara berkelanjutan tidak dapat dirasakan oleh komunitas lokal pemanfaat program. Dapat terlihat bahwa program CSR yang dilakukan oleh korporasi belum memenuhi aspek keberlanjutan sebuah program. Keberlanjutan tidak hanya dilihat dari lamanya program, tetapi juga dari dampak yang dihasilkan dari program CSR tersebut.

Aspek ke empat, yaitu partisipasi komunitas lokal terhadap program budi daya jamur. Secara substansial partisipasi merupakan aspek yang berkaitan dengan aspek keberlanjutan (Prayogo dan Hilarus 2012) sehingga dalam program budi daya jamur ini partisipasi komunitas lokal dapat mendukung pelaksanaan program untuk menghasilkan dampak berkelanjutan di komunitas lokal itu sendiri. Selain itu partisipasi juga penting untuk pemberdayaan masyarakat (Andre, et.al, 2006). Berdasarkan temuan data, informan Dd memaparkan bahwa warga atau khususnya pengurus desa kurang dilibatkan dalam proses perumusan dan pembentukan program. Dari informasi tersebut dapat terlihat bahwa dalam program budi daya jamur geotermal komunitas lokal kurang dilibatkan atau partisipasi dari komunitas lokal kurang mendapat perhatian dalam proses perencanaannya. Sedangkan dalam proses pelaksanaan, partisipasi komunitas lokal itu sendiri secara positif sudah terlihat ketika komunitas lokal menjalankan program jamur tersebut sesuai dengan kesepakatan, seperti mencatat hasil panen sesuai dengan kondisi sebenarnya. Di sisi lain, partisipasi secara negatif salah satunya adalah kelompok jamur yang mencatat hasil panennya tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya sehingga program budi daya jamur yang dilakukan oleh korporasi terkesan tidak memiliki *output*. Kedua hal tersebut menunjukkan bahwa sebenarnya komunitas lokal sudah berupaya untuk berpartisipasi dalam program CSR, tetapi proses pendampingan dari pihak korporasi yang kurang sehingga terdapat kelompok di dalam komunitas lokal pemanfaat program itu sendiri yang memiliki

dampak negatif terhadap pelaksanaan program.

Selain ke empat aspek tersebut terdapat aspek mekanisme penanganan keluhan yang juga dilihat dalam proses pelaksanaan program CSR. Berdasarkan data yang ada ketika kelompok jamur sudah merasakan bahwa program yang diberikan tidak sesuai dengan karakteristik dan tidak berdampak pada peningkatan kesejahteraan mereka secara langsung menyampaikan keluhannya kepada fasilitator program budi daya jamur geotermal. Keluhan ini disampaikan karena sudah banyak program CSR yang dilakukan, tidak hanya program jamur, yang pada akhirnya tidak berdampak pada peningkatan kesejahteraan komunitas lokal pemanfaat. Keluhan yang disampaikan oleh beberapa ketua kelompok jamur pada kenyataannya tidak mendapatkan respon dari pihak korporasi.

Keluhan ini muncul karena program budi daya jamur yang diberikan oleh PT PGE Kamojang tidak memiliki dampak pada peningkatan kesejahteraan seperti tujuan yang ingin dicapai oleh program. Keluhan yang tidak mendapatkan tanggapan dari korporasi dapat berdampak pada munculnya persepsi negatif komunitas lokal terhadap korporasi. Selain persepsi negatif komunitas lokal juga menjadi kehilangan *trust* terhadap korporasi. Informan memaparkan bahwa ketika program tidak sesuai dengan karakteristik komunitas lokal dan tidak mencapai tujuan yang diharapkan maka keluhan muncul terhadap program tersebut. Keluhan ini disampaikan dengan tujuan agar program dapat diperbaiki, tetapi ketika hal tersebut juga tidak direspon oleh korporasi maka muncul *distrust* di dalam relasi korporasi-komunitas lokal. Keluhan yang tidak mendapatkan respon tersebut menandakan kurangnya mekanisme penanganan keluhan dalam proses pelaksanaan CSR. Perlu adanya mekanisme penanganan keluhan yang efektif dari korporasi, khususnya program CSR. Sesuai dengan penjelasan CSR Initiative (2008) bahwa mekanisme penanganan keluhan yang efektif dapat menjadi alat untuk korporasi dan *stakeholder* lokal untuk mendapatkan kesesuaian hak dan untuk mendapatkan solusi keberlanjutan dari permasalahan yang ada.

Dalam konteks industri ekstraktif khususnya industri

panas bumi, relasi korporasi dan komunitas lokal menjadi bagian penting dalam proses berjalannya kegiatan korporasi. Relasi antara korporasi dengan komunitas lokal dapat dibangun salah satunya dengan komunikasi yang baik antara korporasi dengan komunitas lokal. Komunikasi yang baik dalam konteks relasi korporasi dengan komunitas lokal dapat berperan untuk mengintegrasikan pembangunan berkelanjutan, membangun trust stakeholder, sebagai media untuk mengelola resiko dan menanamkan nilai untuk seluruh *stakeholder* (“Skoldeberg, *et.al.*” n.d.). CSR sebagai salah satu upaya untuk membangun relasi yang baik antara korporasi dengan komunitas lokal juga perlu mementingkan aspek komunikasi.

Berdasarkan data yang diperoleh, komunikasi antara CSR PT PGE Kamojang dengan komunitas lokal pemanfaat budi daya jamur geotermal memiliki perbedaan di beberapa kelompok. Informan memaparkan bahwa komunikasi dengan PT PGE Kamojang berjalan dengan baik. Komunikasi yang baik ini ditandai dengan relasi yang baik antara korporasi dengan kelompok budi daya jamur kelompok informan. Akan tetapi, komunikasi yang baik ini tidak berdampak seperti apa yang dikatakan oleh “Skoldeberg, *et.al.*” n.d., yaitu untuk menciptakan suatu pembangunan yang berkelanjutan. Hal ini menandakan bahwa komunikasi memang menjadi aspek penting untuk membangun relasi baik antara korporasi dengan komunitas lokal, tetapi dalam konteks pelaksanaan CSR komunikasi tidak dapat berdiri sendiri sebagai suatu aspek penentu keberlanjutan program.

#### Program pemberdayaan masyarakat PKBM An Nur (ring 2)

Program pemberdayaan masyarakat PKBM An-Nur adalah salah satu program PT PGE Kamojang yang bekerjasama dengan PKBM An-Nur. Program ini menggunakan dana CSR sehingga dalam pelaksanaannya masuk ke dalam program CSR PT PGE Kamojang. Program ini masuk ke wilayah pemanfaat di Ring 2. Awal mula kerjasama ini dibangun adalah tahun 2004 di mana GM pada saat itu melihat bahwa terdapat kegiatan belajar mengajar di dalam sebuah rumah yang sebenarnya tidak layak

untuk dijadikan tempat belajar. Dari hal tersebut muncul gagasan untuk bekerjasama dengan Ibu Tj untuk membangun sebuah sekolah yang layak sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan di Desa Pangguh. Seiring dengan berjalannya waktu program tersebut tidak hanya sebatas pada program pendidikan tetapi juga merambah pada program ekonomi. Program pendidikan, yaitu berupa pemberian sarana dan prasarana sekolah, mesin jahit untuk pelatihan life skill, dan pengajaran membaca untuk lansia yang buta huruf. Sedangkan program ekonomi adalah kegiatan kewirausahaan. Kegiatan kewirausahaan ini diikuti oleh pelajar dan lansia di PKBM An Nur. Tujuan dari program-program tersebut adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan pendidikan pemanfaat PKBM An Nur.

Jika diukur dari aspek relevansi program pemberdayaan masyarakat di PKBM An Nur dapat dikatakan sudah sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh komunitas lokal di sekitar wilayah Desa Lampegan. Permasalahan yang ada, yaitu sulitnya untuk mengakses pendidikan bagi kalangan yang tidak mampu. PKBM An Nur bersama dengan CSR PT PGE Kamojang hadir sebagai salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Melalui PKBM An Nur yang menawarkan biaya pendidikan terjangkau dengan kondisi masyarakat kelas bawah maka permasalahan untuk mengakses pendidikan dapat teratasi. Selain itu permasalahan lainnya dari segi pendidikan adalah sulitnya orang tua memberikan izin kepada anak-anaknya untuk bersekolah. Beberapa orang tua di komunitas lokal tersebut memandang sekolah adalah hal yang tidak berguna dan hanya membuang waktu sehingga kebanyakan orang tua di komunitas lokal tersebut menyuruh anaknya untuk bekerja daripada bersekolah. Dengan adanya pelatihan berupa menjahit dapat menjadi upaya untuk mengembangkan kemampuan siswa di PKBM An Nur sehingga keahlian tersebut dapat digunakan untuk berwirausaha ketika sudah lulus sekolah.

Untuk program ekonomi berupa kewirausahaan juga dinilai sudah sesuai dengan permasalahan yang ada di komunitas lokal pemanfaat PKBM An Nur. Permasalahan tersebut, yaitu kondisi perekonomian komunitas lokal di sekitar wilayah PKBM An Nur

yang rendah. Dengan adanya program kewirausahaan berupa penjualan sarung, mukena, sandal, dan kue kering yang dibuat sendiri berdampak pada peningkatan perekonomian pemanfaat program.

Dari aspek efektifitas, program pemberdayaan masyarakat dengan PKBM An Nur memiliki *output*, yaitu lansia yang mengalami buta huruf dapat membaca dan memiliki keterampilan membuat kerajinan sarung, mukena, sandal, dan untuk membuat kue kering yang dapat dijual tidak hanya di wilayah Bandung saja tetapi juga sampai ke luar wilayah Bandung. Dampak lebih lanjut dari adanya keterampilan yang diajarkan adalah para pemanfaat program dapat melakukan kegiatan wirausaha untuk meningkatkan perekonomian keluarga bahkan di komunitasnya. Karena beberapa pemanfaat yang belajar keterampilan di PKBM An Nur mengajarkan kembali kepada orang lain yang tidak bergabung dengan PKBM An Nur.

Sedangkan jika dilihat dari segi keberlanjutan, program pemberdayaan masyarakat dengan PKBM An Nur masih berjalan hingga saat ini dan dampak yang dihasilkan dapat dirasakan secara berkelanjutan. Berdasarkan informan Ad, yaitu alumni PKBM An Nur memaparkan bahwa tanpa adanya kerjasama dengan CSR PT PGE Kamojang maka PKBM An Nur mungkin tidak akan berkembang seperti sekarang ini. Ad juga memaparkan bahwa setelah mengenyam pendidikan dan mengikuti kegiatan *life skill* di PKBM An Nur ia dapat merasakan dampaknya hingga saat ini. Dampak yang dapat dirasakan secara terus menerus ini menandakan bahwa program pemberdayaan masyarakat PKBM An Nur sebagai salah satu program CSR PT PGE Kamojang dapat memenuhi aspek berkelanjutan suatu program di komunitas lokal pemanfaat.

Dari aspek partisipasi dapat dilihat bahwa partisipasi pendiri dan pemanfaat program pemberdayaan masyarakat PKBM An Nur adalah partisipasi aktif. Partisipasi aktif terjadi sejak awal kerjasama untuk melakukan pemberdayaan masyarakat di mulai. Pihak pendiri PKBM An Nur berpartisipasi dalam merumuskan mengenai rancangan program apa saja yang akan dilakukan di PKBM An Nur dengan bantuan dana CSR dari PT PGE

Kamojang. Selain dalam pembentukan program partisipasi juga terjadi pada pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat di mana pada saat pelaksanaan program para pemanfaat tidak jarang memberikan ide-ide untuk kemudian menjadi program baru yang dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan pendidikan seperti ide untuk membuat kerajinan keset, membuat boneka dan menambah kegiatan *life skill* PKBM An Nur. Pemberian informasi terkait dengan pelaksanaan juga sering dilakukan oleh pendiri dan pemanfaat program pemberdayaan masyarakat PKBM An Nur. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Weeks, *et.al* (2009) partisipasi aktif dapat membantu dalam menciptakan peluang dalam berbagi informasi detail yang dapat meningkatkan relasi positif antara korporasi dengan komunitas dan membantu dalam membangun relasi saling percaya. Adanya partisipasi aktif ini menciptakan kerjasama yang baik antara korporasi dengan komunitas lokal pemanfaat sehingga tujuan untuk menciptakan kesejahteraan dan relasi yang harmonis dapat tercapai.

#### Perbandingan proses pelaksanaan CSR ring 1 dan ring 2

Berikut ini adalah tabel mengenai perbandingan proses pelaksanaan program CSR di wilayah Ring 1 dan Ring 2:

Tabel 1. Proses Pelaksanaan CSR PT PGE Kamojang di Wilayah Ring 1 dan Ring 2

| <b>Aspek</b> | <b>Budi Daya Jamur Geothermal (Ring 1)</b> | <b>PKBM An Nur (Ring 2)</b>                             |
|--------------|--|---|
| Relevansi    | Tidak menjawab permasalahan (ekonomi)      | Menjawab permasalahan yang ada (ekonomi dan pendidikan) |



|                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| Efektivitas        | Memberikan manfaat kemampuan membuat bibit jamur dan merawat jamur. Tidak ada peningkatan ekonomi | Memberikan manfaat <i>life skill</i> dan kewirausahaan. Peningkatan pendapatan dan mutu pendidikan. |
| Keberlanjutan      | Tidak ada keberlanjutan   | Terdapat keberlanjutan  |
| Partisipasi        | Tidak ada partisipasi - <i>top down</i><br>Partisipasi positif dan negatif                        | Partisipasi - <i>bottom up</i><br>Partisipasi positif   |
| Penanganan Keluhan | Tidak ada penanganan terhadap kendala dan keluhan   | Kendala dan keluhan diinformasikan dan ditangani  |

Sumber: analisis peneliti 2015.

Tabel di atas menggambarkan secara singkat mengenai perbandingan dari kedua wilayah yang mendapatkan dan bekerjasama dengan CSR PT PGE Kamojang. Secara teoritis dalam konteks industri ekstraktif dalam hal ini industri panas bumi wilayah Ring 1 adalah wilayah yang secara langsung terkena dampak dari adanya kegiatan operasional korporasi dan tentu menjadi wilayah yang paling diutamakan kesejahteraannya. Sedangkan Ring 2 adalah wilayah yang berbeda desa dengan Ring 1 tetapi masih terkena dampak secara tidak langsung dari kegiatan operasional korporasi. Wilayah Ring 2 dalam hal ini masih mendapatkan program peningkatan kesejahteraan tetapi lebih kecil jumlahnya dibandingkan dengan Ring 1.

Berdasarkan kasus di atas dapat terlihat bahwa ada kondisi yang terbalik antara wilayah penerima program CSR di wilayah

Ring 1 dengan Ring 2. Program CSR di wilayah Ring 1 tidak dapat menjawab permasalahan ekonomi yang ada di komunitas lokal. Kondisi tersebut disebabkan karena beberapa faktor, yaitu pertama program yang tidak sesuai dengan kondisi komunitas lokal, perumusan program yang cenderung *top-down* sehingga hal yang sebenarnya dibutuhkan oleh komunitas lokal tidak dapat terwujud. Kedua, kurangnya pendampingan secara optimum dari fasilitator program juga menjadi penyebab dari program yang tidak berjalan secara maksimal. Ketiga, ketidaksesuaian program yang diberikan kepada komunitas lokal dengan kesepakatan awal. Pada saat awal pelaksanaan program dikatakan bahwa 1 buah log jamur dapat menghasilkan 10 kilogram jamur setiap panen, tetapi hal tersebut tidak sesuai. Selain itu kondisi bibit yang tidak sesuai di mana banyak bibit yang busuk dan rusak sehingga tidak dapat digunakan. Ketidaksesuaian program ini berkaitan dengan efektivitas program.

Keempat, adanya *distrust* di dalam komunitas itu sendiri. Seperti yang dikatakan sebelumnya bahwa terdapat kelompok yang melakukan pencatatan tidak sesuai dengan hasil panennya. Hal ini memunculkan prasangka negatif di dalam komunitas lokal pemanfaat program itu sendiri. Prasangka negatif dan sikap saling tidak percaya ini kemudian berdampak pada tidak berjalannya program secara optimal. Pengawasan dan pendampingan lagi-lagi menjadi hal penting ketika terdapat kondisi *distrust* di dalam komunitas lokal. Keberhasilan program tidak dinilai dari satu kelompok saja, tetapi bagaimana program tersebut dapat secara merata dan menyeluruh meningkatkan kesejahteraan ekonomi komunitas lokal pemanfaat. Kelima, keluhan yang tidak ditanggapi juga menjadi faktor penyebab program tersebut tidak berjalan. Keluhan dalam lingkup program CSR ini merupakan rangkaian sebab-akibat dari pelaksanaan program yang tidak sesuai dengan kondisi dan potensi masyarakat. Ketika program tidak sesuai maka program tidak akan berdampak pada kesejahteraan komunitas lokal. Kemudian karena tidak ada peningkatan kesejahteraan maka komunitas lokal menyampaikan keluhan bahwa program tersebut harus diganti dan dirumuskan secara *bottom-up*. Keluhan

yang disampaikan tersebut tidak mendapatkan perhatian dari korporasi dan terus dibiarkan. Bahkan tidak hanya program budi daya jamur saja, tetapi juga program-program sebelumnya. Kondisi yang seperti ini yang kemudian menjadi penyebab adanya *distrust* terhadap program-program CSR yang dilakukan korporasi.

Penanganan keluhan oleh korporasi diperlukan untuk membangun relasi saling percaya pada level lokal (Rees 2009). Oleh karena itu menjadi penting untuk kemudian diperhatikan dalam pelaksanaan program CSR adalah program CSR tidak hanya berupaya untuk peningkatan kesejahteraan, tetapi juga untuk memperbaiki atau membangun relasi harmonis dan saling percaya. Hubungan yang saling percaya dapat membantu dalam menjalin kerjasama yang baik antara korporasi dengan komunitas lokal. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pimpa, *et. al* (2014) bahwa elemen penting untuk melakukan strategi CSR adalah *trust*. Membangun *trust* di dalam komunitas lokal juga memerlukan komunikasi yang baik dan terus menerus sehingga pada akhirnya program CSR dapat menjadi media untuk menciptakan pengalaman bersama antara korporasi dengan komunitas lokal sehingga hubungan respirokal dapat terjalin.

Selain program yang tidak dapat meningkatkan kesejahteraan komunitas lokal dalam segi ekonomi. Program CSR di wilayah Ring 1 ini juga tidak berdampak pada program yang berkelanjutan. Program yang dibentuk khususnya program budi daya jamur ini terkesan memiliki kepentingan lain, yaitu hanya untuk mendapatkan penghargaan sehingga dapat menaikkan citra korporasi. Ketidakberlanjutan program ini ditandai dengan program yang akan selesai pada desember 2015 dan akan digantikan dengan program budi daya anggrek. Selain itu pada pelaksanaannya program ini tidak memberikan solusi kepada komunitas lokal di mana ketika program ini selesai komunitas lokal tidak diberikan energi alternatif untuk membibitkan jamur. Pihak korporasi tidak akan memberikan kewenangan kepada komunitas lokal untuk menggunakan sendiri mesin yang memproduksi panas bumi untuk keperluan pembibitan karena kemampuan komunitas lokal yang tidak memadai. Secara tidak langsung *output* program

CSR budi daya jamur geotermal ini tidak memiliki dampak yang berkelanjutan sehingga ketika program ini sudah selesai waktu pelaksanaannya dapat menyebabkan ketidakberdayaan di komunitas lokal.

Berbeda dengan kondisi di Ring 1, program PKBM An Nur sebagai program yang bekerjasama dengan CSR PT PGE Kamojang dapat menjawab permasalahan yang dialami oleh komunitas di wilayah Ring 2. Walaupun program yang dijalankan berbeda, tetapi keberhasilan yang terjadi disebabkan karena beberapa faktor. Pertama, yaitu sebelum bekerjasama dengan PT PGE Kamojang PKBM An Nur sudah memiliki modal awal berupa program belajar mengajar. Hanya saja memang dari segi modal berbentuk fisik seperti bangunan dan sumber daya manusianya belum memadai. Oleh karena itu, PT PGE Kamojang merasa bahwa PKBM An Nur memiliki visi dan misi yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan dalam hal pendidikan. Adanya keseuaian program dengan permasalahan yang ada sejak awal dapat membantu dalam pelaksanaan CSR sehingga dapat menjawab permasalahan yang sedang dihadapi oleh komunitas di wilayah Ring 2. Kedua, PKBM An Nur sudah memiliki *stakeholder* yang mendukung dan kompeten dalam bidangnya, yaitu dalam bidang pendidikan. Korporasi tidak perlu berupaya secara keras untuk melakukan pelatihan terhadap *stakeholder* dalam proses pelaksanaan program.

Ketiga, yaitu PKBM An Nur sudah memiliki *trust* di dalam komunitasnya. *Trust* dapat menjadi modal awal untuk membangun relasi yang baik. Ketika *trust* di dalam kelompok atau komunitas itu sendiri sudah berjalan dengan baik maka kerjasama untuk suatu program dapat berjalan dengan lancar. *Trust* di dalam komunitas itu sendiri dapat menjadi modal bagi korporasi yang kemudian akan digunakan untuk mengintegrasikan pembangunan berkelanjutan (“Skoldeberg, *et.al.*” n.d.). Keempat, yaitu pendampingan korporasi terhadap PKBM An Nur di mana korporasi mendampingi PKBM An Nur secara langsung tanpa menggunakan jaga fasilitator dari luar korporasi. Pendampingan langsung dilakukan oleh *Supervisor External Relation*. Berbeda dengan program budi daya jamur di

wilayah Ring 1 yang masih menggunakan peran fasilitator program dari luar korporasi untuk dapat mendampingi komunitas lokal. Pendampingan langsung oleh korporasi menandakan adanya relasi yang baik yang didasari oleh kepercayaan satu sama lain. Melalui pendampingan secara langsung oleh korporasi, proses pelaksanaan CSR akan menjadi lebih termonitoring sehingga kendala dan keluhan dalam komunitas pemanfaat akan secara langsung ditangani oleh korporasi khususnya bagian pelaksana program CSR.

Dengan demikian, terdapat beberapa aspek yang berperan dalam proses pelaksanaan program CSR di komunitas lokal. Proses pelaksanaan yang dinilai melalui aspek efektivitas, relevansi, keberlanjutan, dan partisipasi ini yang kemudian mempengaruhi relasi antara korporasi dan komunitas lokal pemanfaat program. Pada wilayah Ring 1, proses pelaksanaan CSR cenderung tidak menjawab permasalahan yang dihadapi komunitas dan tidak memiliki dampak keberlanjutan terhadap pemanfaat. Program CSR lebih bersifat proyek dengan tujuan mendapatkan citra korporasi. Kondisi tersebut yang kemudian memunculkan persepsi negatif terhadap korporasi dan mempengaruhi relasi korporasi dan komunitas lokal pemanfaat di mana komunitas lokal cenderung tidak memiliki kepercayaan terhadap program-program yang dilakukan oleh korporasi. Berbeda dengan Ring 2 yang memiliki kecenderungan program CSR yang dilakukan dapat berdampak secara berkelanjutan dan dapat menjawab permasalahan yang dihadapi oleh komunitas lokal. Relasi yang terjalin antara korporasi dan komunitas lokal juga terjalin dengan baik dan saling percaya satu sama lain sehingga kedua belah pihak dapat membantu dalam mencapai tujuan program.

## SIMPULAN

Dalam proses pelaksanaan CSR di industri ekstraktif, korporasi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kondisi kesejahteraan di wilayah yang utamanya paling dekat dengan

wilayah operasinya, di mana wilayah tersebut masuk ke dalam Ring 1. Dari kasus ini terlihat bahwa adanya kondisi yang terbalik antara Ring 1 sebagai *primary stakeholder* dengan wilayah Ring 2 sebagai komunitas lain yang tidak terkena dampak secara langsung dari kegiatan korporasi. Proses pelaksanaan CSR yang berbeda diantara kedua Ring tersebut kemudian berimplikasi pada relasi antara korporasi dengan komunitas pemanfaat. Pada wilayah Ring 1 khususnya dalam program budi daya jamur geotermal relasi yang terjalin diwarnai dengan adanya *distrust* baik terhadap korporasi maupun terhadap program-program CSR yang diberikan. Pada wilayah Ring 2 dengan program pemberdayaan masyarakat PKBM An Nur dapat terjalin relasi yang baik antara korporasi dan komunitas pemanfaat. Kondisi seperti ini dapat terjadi dengan beberapa prasyarat. Pertama, komunitas lokal sudah memiliki modal awal, baik fisik maupun non fisik sehingga korporasi dapat dengan mudah membangun relasi dengan komunitas lokal pemanfaat program CSR. Modal berbentuk fisik dapat berupa sarana dan prasarana sedangkan modal non-fisik dapat berupa modal sosial seperti *trust* di dalam komunitas lokal tersebut.

Kedua, antara korporasi dengan komunitas lokal sudah memiliki kesamaan visi dan misi. Adanya ketimpangan proses pelaksanaan yang berimplikasi terhadap relasi korporasi dan komunitas lokal juga terjadi karena tidak adanya kesamaan visi dan misi antara korporasi dengan komunitas lokal. Kondisi tersebut terjadi di wilayah Ring 1. Berbeda dengan wilayah Ring 2 di mana komunitas lokal sudah memiliki visi dan misi yang sama dengan korporasi. Visi dan misi ini adalah nilai korporasi yang dapat diinternalisasikan melalui program-program CSR dengan syarat program tersebut sesuai dengan kebutuhan dan potensi komunitas lokal pemanfaat. Hal tersebut tidak terjadi di wilayah Ring 1 sehingga relasi yang terjalin antara korporasi dengan komunitas lokal menjadi tidak harmonis sehingga program CSR yang bertujuan untuk menjadi obat terhadap relasi tidak tercapai. Kondisi tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kemp, *et.al.* (2011) bahwa korporasi dan komunitas lokal pada umumnya memiliki perbedaan pengetahuan dan nilai-nilai dasar yang

berpengaruh terhadap relasi keduanya. Oleh karena itu, adanya kesamaan nilai antara korporasi dan komunitas lokal menjadi bagian penting untuk korporasi membangun relasi dengan komunitas lokal khususnya dalam konteks korporasi dengan jenis industri ekstraktif panas bumi.

Prasyarat ketiga adalah adanya pendampingan langsung oleh korporasi terhadap komunitas lokal pemanfaat program CSR. Pendampingan secara langsung berpengaruh terhadap relasi korporasi dan komunitas lokal di mana ketika korporasi mendampingi komunitas lokal secara langsung maka kedekatan antara kedua pihak dapat terjalin. Korporasi dapat secara langsung mengetahui proses pelaksanaan CSR yang berjalan di dalam komunitas lokal pemanfaat.

Prasyarat yang ke empat adalah adanya mekanisme penanganan keluhan dalam proses pelaksanaan CSR. Penanganan keluhan yang baik oleh korporasi hanya terlihat di wilayah Ring 2 sehingga berdampak pada relasi yang harmonis antara korporasi dengan komunitas lokal. Berbeda dengan wilayah Ring 1 di mana keluhan terkait dengan program CSR cenderung tidak mendapat penanganan yang baik oleh korporasi. Hal ini yang kemudian memunculkan *distrust* terhadap program-program CSR yang dilakukan korporasi. Selain mekanisme penanganan keluhan, komunikasi juga menjadi prasyarat penting dalam pelaksanaan program CSR. Komunikasi yang baik antara korporasi dengan komunitas dapat membantu korporasi untuk menjalankan program CSR sehingga tujuan program CSR seperti menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan dapat tercapai. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh (“Skoldeberg, *et.al.*” n.d.) bahwa komunikasi dapat berperan untuk mengintegrasikan pembangunan berkelanjutan, membangun trust stakeholder, dan sebagai media untuk mengelola resiko dan menanamkan nilai untuk seluruh *stakeholder*. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi menjadi prasyarat penting dalam pelaksanaan program CSR sehingga relasi antara korporasi khususnya korporasi dengan jenis industri ekstraktif panas bumi dapat terjalin harmonis dengan komunitas lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- André, P, B. Enserink, D. Connor and P. Croal. 2006. "Public Participation International Best Practice Principles". *International Association for Impact Assessment Special Publication Series*, No. 4.
- Boyce, Carolyn dan Palena Neale. 2006. *Conducting In-Depth Interviews: A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input*. Pathfinder International.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication, Inc.
- Davis, Rachel dan Daniel M. Franks. 2011. *The Costs of Conflict With Local Communities in The Extractive Industry*. SRMINING 2011.
- Dawkins, J. 2004. "Corporate Responsibility: The communication challenge". *Journal of Communication Management*, Vol. 9, 2004:108-119.
- Djohan, Robby. 2007. *Lead to Togetherness*. Jakarta: Fund Asia Education.
- Freeman, R.E. 1984. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman Publishing.
- International Finance Corporation, International Council on Mining and Metals, and Brunswick Group Report. n.d. *Changing The Game Communications and Sustainability in The Mining Industry*. Skoldeberg, et.al.: Authors.
- Jonker, Jan dan Marco de Witte. 2006. *The Challenge of Organizing and Implementing Corporate Social Responsibility*. New York: Palgrave Macmillan.
- Kemp, et.al. 2010. "Just Relation and Company-Community Conflict in Mining". *Journal of Bussiness Ethics*, No. 101, 2010: 93-109.
- Kemp, Richard Boele, dan David Brereton. 2006. "Community Relation Management Systems in The Mineral Industry: Combining Conventional and Stakeholder-Driven Approaches". *International Journal Sustainable Development*, Vol. 9, No. 4, 2006: 390-403.



- Nurjanah, et.al. 2013. "Pengelolaan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Membangun Citra Korporasi". *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 2, September 2013: 73 – 82.
- Pimpa, et.al. April, 2014. "The Thai Way of Corporate Social Responsibility: Case of Mining Industry". *Paper presented at the 12<sup>th</sup> International Conference on Thai Studies, Univeristy of Sydney*.
- Prayogo, Dody dan Yosef Hilarius. 2012. "Efektivitas Program CSR/CD dalam Pengentasan Kemiskinan: Studi Peran Korporasi Geotermal di Jawa Barat". *Jurnal Sosiologi MASYARAKAT*, Vol. 17, No. 1, Januari 2012: 1- 22.
- Prayogo, Dody, et.al. 2014. *Pedoman Pelaksanaan dan Penilaian Program CSR Korporasi Tambang dan Migas*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Prayogo, Dody. 2010. "Anatomi Konflik Antara Korporasi dan Komunitas Lokal Pada Industri Geotermal di Jawa Barat". *Jurnal Makara Sosial Humaniora*, Vol. 14, No. 1, Juli 2010: 25-34.
- Prayogo, Dody. 2013. "Evaluasi Program Corporate Social Responsibility dan Community Development Pada Industri Tambang dan Migas". *Jurnal Makara, Sosial Humaniora*, Vol. 15, No. 1, Juli 2011: 43-68.
- Prayogo, Dody. 2013. *Socially Responsible Corporation*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Rees, Caroline. 2008. *Rights-Compatible Grievance Mechanism: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholder*. John F. Kennedy School of Government, Harvard University, Cambridge, MA.
- Rees, Caroline. 2009. *Mining Industry Perspective on Handling Community Grievances*. John F. Kennedy School of Government, Harvard University, Cambridge, MA.
- Rustiadi, Ernan, dkk. 2009. *Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Weeks, et.al. 2009. 'Best Practice' *Community Participation and Corporate Social Responsibility: A Case Study of A Liquefied Natural Gas*

Dewi Aprianingsih

*Project in Yamen. 29<sup>th</sup> Annual Conference of the International Association for Impact Assesment, Accra, Ghana.*