

ANALISIS INDEKS KEPUASAN PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) PERTAMINA EP DI KECAMATAN BUNYU KABUPATEN BULUNGAN KALIMANTAN UTARA

Analysis of the Satisfaction Index of Pertamina EP's Corporate Social Responsibility (CSR) Program in Bunyu District, Bulungan Regency, North Kalimantan

**Sekar Inten Mulyani¹⁾, Budi Rosen Nover Saragih²⁾, Karina Austrina Putri³⁾
Frisca Ririn Amelia⁴⁾**

^{1,4)} Fakultas Pertanian, Universitas Borneo Tarakan

²⁾Dinas Pertanian Kabupaten Bulungan

³⁾ CDO PEP Bunyu Field

Email: sekar@borneo.ac.id

ABSTRAK

Program peternakan rakyat merupakan salah satu program CSR (*Corporate Social Responsibility*) PT Pertamina EP Aset 5 dibidang pertanian pemberdayaan masyarakat. Program ini bertujuan untuk memberdayakan petani melakukan kegiatan peternakan ayam broiler berkelanjutan. Tujuan Penelitian adalah 1). Mengetahui karakteristik peternak program CSR dan 2) Menganalisis indeks kepuasan program CSR. Penelitian ini dilaksanakan di Kelompok Tani Harapan Baru Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. Waktu Pelaksanaan Bulan Mei sampai dengan Bulan Juli 2021. Tingkat kepuasan petani dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *Emphaty* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan). Pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan program CSR menggunakan skala likert berdasarkan skor. Karakteristik responden program CSR peternakan umur 63-70 tahun (44,44%), pendidikan SMP (44,44%), pengalaman berusahatani 14 – 22 tahun (33,33%) dan pengalaman beternak 2-3 tahun (77,78%). Bukti fisik terlihat dari kepuasan petani dari sarana dan prasarana budidaya peternakan yang diberikan dalam program CSR sesuai kebutuhan. Empati dari petugas teknis dan pendamping CSR dalam melakukan bimbingan teknis. Kehandalan dalam pemberian inovasi dan informasi teknis peternakan, cepat merespon dan memberikan solusi atas permasalahan kelompok serta adanya jaminan keberlanjutan program CSR. Hasil CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) skor mencapai 82,95 dalam kategori sangat puas (80-100). CSI diukur dari nilai MIS (*Mean Importance Score*), MSS (*Mean Satisfaction Score*), WF (*Weight Factors*), WS (*Weight Score*).

Kata Kunci: CSR, Pemberdayaan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

The people's livestock program is one of PT Pertamina EP Asset 5's CSR (*Corporate Social Responsibility*) programs in the field of community empowerment agriculture. This program aims to empower farmers to carry out sustainable broiler farming activities. The research objectives are 1). To know the characteristics of CSR program breeders and 2) To analyze the CSR program satisfaction index. This research was conducted in the Harapan Baru Farmers Group, Bunyu District, Bulungan Regency, North Kalimantan. Implementation time from May to July 2021. The level of farmer satisfaction was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) with five dimensions of service quality, namely *tangibles* (physical evidence), *Empathy* (Empathy), *Reliability* (Reliability), *Responsiveness* (Responsiveness) and *Assurance* (Guarantee). The measurement of the level of satisfaction with the service quality of the CSR program uses a Likert scale based on scores.

Characteristics of livestock CSR program respondents aged 63-70 years (44.44%), junior high school education (44.44%), farming experience 14-22 years (33.33%) and livestock farming experience 2-3 years (77.78%). Physical evidence can be seen from the satisfaction of farmers from livestock cultivation facilities and infrastructure provided in the CSR program as needed. Empathy from technical officers and CSR assistants in conducting technical guidance. Reliability in providing innovation and technical information on livestock, quickly responding and providing solutions to group problems and guaranteeing the sustainability of the CSR program. The results of the CSI (Customer Satisfaction Index) score reached 82.95 in the very satisfied category (80-100). CSI was measured by the value of MIS (Mean Importance Score), MSS (Mean Satisfaction Score), WF (Weight Factors), WS (Weight Score).

Keywords: CSR, Empowerment, Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Hasil pertanian baik sumber pangan nabati dan hewani merupakan bahan pangan yang dikonsumsi sehari-hari. Pulau Bunyu merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bulungan memiliki wilayah yang terpisah dengan pulau Kalimantan dengan luas wilayah 198, 32 Km dan jumlah penduduk 11.495 jiwa (BPS, 2021). Kebutuhan akan bahan pangan protein seperti daging sapi maupun daging ayam belum bisa swadaya terpenuhi dari peternakan rakyat di Pulau Bunyu. Alternatif yang bisa dilakukan untuk pemenuhan daging ayam maupun sapi dengan mendatangkan dari Kabupaten Bulungan maupun dari Kota Tarakan, sehingga harga daging menjadi mahal karena dibebankan biaya transportasi karena tidak ada akses darat menuju daerah tersebut. Melihat permasalahan tersebut Pertamina EP Aset 5 Bunyu melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) memberikan program peternakan ayam broiler pada kelompok tani di Pulau Bunyu.

Program peternakan rakyat merupakan salah satu program CSR PT Pertamina EP Aset 5 dibidang pertanian, program ini bertujuan untuk memberdayakan petani melakukan kegiatan peternakan ayam broiler berkelanjutan. Program ini dilaksanakan sejak tahun 2019 dilaksanakan di satu kelompok tani di Kecamatan Bunyu Timur. Selama satu berjalan telah dilaksanakan tujuh kali periode pemeliharaan ternak ayam. Tingkat kepuasan sasaran program merupakan suatu indikator keberhasilan program CSR. Atribut kepuasan digolongkan menjadi 5 dimensi kualitas

pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan)" (Larasati, 2020).

METODE PENELITIAN

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan pada kelompok tani penerima bantuan CSR peternakan dari PT Pertamina EP. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Mei sampai dengan Juli 2021.

METODE PENENTUAN SAMPEL

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Sensus. Kelompok tani Harapan Baru mendapat bantuan CSR dari Pertamina EP berupa ternak ayam beserta kandang dan peralatannya. Jumlah responden adalah 9 orang petani peserta program CSR peternakan ayam broiler.

METODE ANALISIS DATA

Tingkat kepuasan petani dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI) menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan). Pengukuran menggunakan skala likert berdasarkan skor : Sangat Baik (5), Baik (4), Cukup Baik (3), Tidak Baik (2) dan Sangat Tidak Baik (1), sedangkan skor tingkat kepentingan adalah : Sangat Penting (5), Penting (4), Cukup Penting

Sekar Inten Mulyani., Budi Rosen Nover Saragih., *dkk*

ANALISIS INDEKS KEPUASAN...

(3), Tidak Penting (2) dan Sangat Tidak Penting (1).

Customer Satisfaction Indeks (CSI) dihitung melalui tahapan berikut (Larasati, 2020):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan: n=jumlah responden; Y_i=nilai kepentingan atribut ke-*i*; X_i=nilai kinerja atribut ke-*i*

2. Menghitung *Weight Factors* (WF)

$$W_{fi} = 1 + \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan :

P= jumlah atribut kepentingan

I= atribut ke *i*

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS_i = W_{fi} \times MSS_i$$

Keterangan :

I=atribut ke-*i*

4. Menghitung *Weight Average Total* (WAT)

$$WAT = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_n$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Rentang skala yang diperoleh nantinya disesuaikan dengan tabel kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20\%$$

Berdasarkan rentang skala tersebut maka kriteria kepuasan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Nilai Indeks (100%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)
80 – 100	Sangat Puas
60 – 80	Puas
40 – 60	Cukup Puas
20 – 40	Tidak Puas
0 – 20	Sangat Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara administratif wilayah Kecamatan Bunyu termasuk dalam wilayah Kabupaten Bulungan yang memiliki luas wilayah kurang lebih 198,32 Km. Di Kecamatan Bunyu terdapat beberapa Perusahaan yang bergerak dibidang minyak gas bumi maupun di pertambangan salah satunya PT Pertamina EP. Hasil musyawarah dan kesepakatan antara PT Pertamina melalui bagian humasnya maka diberikan program CSR peternakan ayam broiler di Kelompok Harapan Baru Desa Bunyu Timur. Program ini berjalan sejak tahun 2018 dan telah sesuai dengan kebutuhan petani serta peluang pasar permintaan daging ayam di Kecamatan Bunyu yang selalu meningkat.

Dalam implementasi kegiatan CSR kepada masyarakat Kecamatan Bunyu

meliputi kegiatan pendidikan, kesehatan, lingkungan dan pemberdayaan. Dalam penelitian ini difokuskan pada kegiatan CSR bidang pemberdayaan masyarakat. Menurut Sumardjo (2014) *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) bagi PT Pertamina EP Aset 5 Bunyu adalah komitmen berkelanjutan yang dibangun oleh perusahaan untuk berperilaku etis dan memberikan kontribusi pada pembangunan nasional sekaligus meningkatkan kualitas hidup komunitas lokal dan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini merupakan perwujudan budi baik perusahaan sebagai bentuk apresiasi kepada masyarakat. Berikut merupakan tabel karakteristik responden petani penerima program CSR peternakan ayam.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
A	Umur (Tahun)		
	30-37	1	11,11
	38-45	2	22,22
	46-53	2	22,22
	55-62	0	0
	63-70	4	44,44
	Total	9	100
B	Pendidikan		
	SD	2	22,22
	SMP	4	44,44
	SMA	2	22,22
	D3	1	11,11
	Total	9	100
C	Pengalaman Berusahatani (Tahun)		
	5-13	2	22,22
	14-22	3	33,33
	23-31	1	11,11
	32-40	2	22,22
	41-50	1	11,11
	Total	9	100
D	Pengalaman Beternak (Tahun)		
	2-3	7	77,78
	4-5	1	11,11
	6-7	1	11,11
	Total	9	100

Sumber: Data Primer , 2020

Indek kepuasan penerima program *Corporate Social Responsibility* (CSR) setelah dilakukan tabulasi data responden maka diperoleh hasil MIS (*Mean*

Importance Score), MSS (*Mean Satisfaction Score*), WF (*Weight Factors*) dan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) sebagai berikut :

Tabel 3. Tabel Tabulasi Data CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)

No.	Hasil Tabulasi Data	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1.	MIS (<i>Mean Importance Score</i>)	4,05	
2.	MSS (<i>Mean Satisfaction Score</i>)	4,14	
3.	WF (<i>Weight Factors</i>)	10	
4.	Nilai total CSI	82,95	
5.	Kategori (80-100)		Sangat Puas

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Hasil tabulasi dari berbagai komponen CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) mendapatkan hasil nilai total skor 82,95 yang masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini didukung oleh parameter untuk mengukur tingkat kepuasan yang meliputi indikator *tangibles* (bukti fisik), *Emphyaty* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness*

(Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan) menunjukkan hasil skor sangat puas dan didukung oleh pernyataan responden yang menyatakan program CSR peternakan PT Pertamina memberikan dampak yang positif pada peningkatan pengetahuan, keterampilan petani dalam usaha peternakan ayam sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan

kesejahteraan petani melalui program ini. Harapan responden program CSR ini berlanjut, lebih berkembang sehingga lebih banyak lagi masyarakat Desa Bunyu Timur yang dapat mengikuti program CSR peternakan ini.

Program CSR peternakan ayam berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat. Selain bisa memenuhi permintaan akan daging ayam segar di Kecamatan Bunyu dengan harga terjangkau karena tidak perlu mendatangkan daging ayam dari Tarakan yang membutuhkan biaya transportasi, program CSR ini memberikan tambahan penghasilan bagi anggota kelompok. Masa produksi ayam broiler ini adalah 35 – 40 hari pemeliharaan, kemudian dilakukan pemanenan. Pemasaran dilakukan oleh petani serta dibantu oleh PPL. Pemeliharaan dalam satu kali pemeliharaan sejumlah 500 ekor ayam dengan rata-rata mortalitas (kematian ayam) sebesar 5% dan bobot panen ayam rata-rata 2,1 kg per ekor. Daging ayam dipasarkan di sekitar Kecamatan Bunyu, biasanya dijual pada pedagang ataupun warung yang menjual olahan ayam. Hasil penelitian (Rahmat, 2021) menyatakan bahwa salah satu bidang kerja utama *public relations* (Humas) adalah menjembatani kepentingan perusahaan dan masyarakat, *corporate social responsibility* (CSR) merupakan aktivitas nyata dalam menjembatani dua kepentingan ini. Agar CSR yang dilakukan perusahaan berdampak terhadap perkembangan masyarakat khususnya di bidang ekonomi dan mampu memenuhi kepentingan perusahaan, pelaksanaan CSR diarahkan pada aktivitas yang memiliki kesamaan nilai (kepentingan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik petani program CSR Peternakan PT Pertamina dilihat dari umur 63- 70 tahun (44,44%), pendidikan SMP (44,44%), pengalaman berusahatani 14-22 tahun (33,33%) dan pengalaman beternak 2 – 3 tahun (77,78%).

2. Tingkat kepuasan petani sasaran program CSR dilihat dari indikator *tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan). Komponen CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) yang tabulasi dari nilai MIS (*Mean Importance Score*), MSS (*Mean Satisfaction Score*), WF (*Weight Factors*) mendapatkan hasil nilai total skor 82,95 yang masuk dalam kategori sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. LP2M Universitas Borneo Tarakan atas bantuan DIPA penelitian untuk dosen tahun 2021
2. Kelompok Tani Harapan Baru Desa Bunyu Timur atas respon yang diberikan selama pengambilan data kuesioner
3. PPL Dinas Kabupaten Bulungan dan Humas PT PERTAMINA EP Bunyu atas kerjasamanya selama pengambilan data di lapangan

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2021). Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara. In 2021. <https://kaltara.bps.go.id/publication.html>
- Larasati, 2020. Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit Dengan PG.Semboro di Kabupaten Jember. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian* Vol 13 (1): 16-37
- Sumardjo, F. A., Dharmawan, L., &Wulandari, Y. P. (2014). Implementasi CSR melalui program pengembangan masyarakat: inovasi pemberdayaan masyarakat PT. In *Pertamina EP. Asset* (Vol. 3)
- Rahmat, A. (2021). *Kepuasan peserta program corporate social responsibility PT . Biofarma dalam membangun ketahanan pakan ternak*. 6(1), 133–153. <https://jurnal.unpad.ac.id/profesi-humas/article/view/30596/15809>