



Indek Kepuasan dan Indek Kepentingan Masyarakat Pada Implementasi CSR PT. EMP Energi Riau, Sebagai Bagian Tata Kelola dan Etika Bisnis Perusahaan

Agung Budi Darmoyo, Agus Satory

Universitas Bakrie, Indonesia

Email: agung.darmoyo1@gmail.com, agussatory@unpak.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya lokal terhadap pertumbuhan iman. Makalah ini membahas Indeks Kepuasan Masyarakat pada implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT.EMP Energi Riau sebagai bagian pelaksanaan dalam Tata Kelola, Etika Bisnis dan *Corporate Governance* Perusahaan PT. EMP Energi Riau yang merupakan anak perusahaan dari holding PT.Energi Mega Persada Tbk, dalam mengimplementasikan *Corporate Social Responsibility* sebagai bagian keberlanjutan operasi eksploitasi dan eksplorasi minyak dan gas bumi di daerah Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu, Propinsi Riau. Hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada program CSR menunjukkan angka Nilai Indeks Tingkat kepuasan 0,87 berarti bahwa kinerja program CSR PT. EMP Energi Riau predikatnya Sangat Baik (A), atau dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat. Begitu juga untuk hasil survei tingkat kepentingan masyarakat terhadap program CSR PT. EMP Energi Riau, menunjukkan nilai Indeks Tingkat Kepentingan sebesar 0,97 artinya masyarakat menganggap program CSR sangat penting bagi mereka (A). Semua aspek CSR memiliki nilai di atas 0,75, artinya dipandang Sangat Penting (A). Dari *Matrik Importance Performance Analysis*, aspek Dampak CSR masuk ke kuadran I yaitu Prioritas Utama. Sedangkan aspek efektivitas Pengelolaan Program Sosial, *Sustainability* dan CSR officer masuk ke kuadran II yaitu Pertahankan Prestasi. Aspek Efektivitas Pengelolaan Program CSR dan Jangkauan masuk kuadran III yaitu Prioritas Rendah.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan, Indeks Kepentingan, CSR, Tata Kelola, Etika Bisnis

Abstract

This study aims to analyze the influence of local culture on the growth of faith. This paper discusses the Community Satisfaction Index on the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) of PT. EMP Energi Riau as part of the implementation of Governance, Business Ethics and Corporate Governance of PT. EMP Energi Riau which is a subsidiary of the holding company PT. Energi Mega Persada Tbk, in implementing Corporate Social Responsibility as part of the sustainability of oil and gas exploitation and exploration operations in the Kampar Regency and Indragiri Hulu Regency, Riau Province. The results of the community satisfaction survey on the CSR program show a satisfaction index value of 0.87, meaning that the performance of the CSR program of PT. EMP Energi Riau is rated Very Good (A), or considered very satisfactory by the community. Likewise, the results of the survey on the level of community interest in the CSR program of PT. EMP Energi Riau, show an importance index value of 0.97, meaning that the community considers the CSR program very important for them (A). All aspects of CSR have a value above 0.75, meaning they are considered Very Important (A). From the Importance Performance Analysis Matrix, the CSR Impact aspect falls into Quadrant I, which is Top Priority. Meanwhile, the Effectiveness of Social Program Management, Sustainability, and CSR Officer aspects fall into Quadrant II, which is Maintaining Achievement. The Effectiveness of CSR Program Management and Outreach aspects fall into Quadrant III, which is Low Priority.

Keywords: Satisfaction Index, Interest Index, CSR, Governance, Business Ethics

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas mengenai Indek Tingkat Kepuasan dan Indek Kepentingan Masyarakat pada implementasi CSR PT. EMP Energi Riau sebagai bagian pelaksanaan dalam Tata Kelola, Etika Bisnis dan Corporate Governance Perusahaan EMP Energi Riau yang merupakan anak perusahaan dari PT. Energi Mega Persada Tbk, dalam mengimplementasikan *Corporate Social Responsibility* sebagai bagian keberlanjutan operasi eksploitasi dan eksplorasi minyak dan gas bumi di Daerah Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu, Propinsi Riau (Ajayi & Mmutle, 2020; Rohyati & Suropto, 2021; Susanto & Ardini, 2016; Van Der Merwe & Al Achkar, 2022).

Pada Undang Undang Minyak dan Gas Bumi No.22 Tahun 2001 pasal 11 ayat 3 huruf (k) dan huruf (p) mengenai kegiatan usaha hulu, dimana kontrak kerja sama antara pemerintah dengan badan usaha pelaksana kegiatan usaha hulu migas di Indonesia mewajibkan untuk memuat ketentuan pokok pengelolaan lingkungan dan pengembangan masyarakat sekitarnya dan jaminan hak-hak adat (Asri, 2019; Kussoy et al., 2021; Peruminingsih et al., n.d.; Sukistini et al., 2025; Suprpti et al., 2025). Dengan demikian berdasarkan peraturan tersebut setiap perusahaan yang bergerak dalam migas hulu wajib menjalankan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) baik terkait dengan pengelolaan lingkungan maupun peningkatan dan pengembangan kondisi sosial ekonomi masyarakat di sekitar daerah operasi perusahaan (Kusnadi, 2017; Lyulyov et al., 2022; Nath et al., 2019; Prasetyo & Arif, 2020; Saadah et al., 2022; Vallaster, 2017).

PT. EMP Energi Riau yang mengoperasikan wilayah kerja pertambangan minyak dan gas bumi pada Blok Kampar *Production Sharing Contract* (PSC) dengan pemerintah Indonesia mulai bulan April 2024 setelah melakukan akuisi pembelian Blok Kampar dari Pertamina Hulu Energi (PHE) Kampar. Salah satu program yang menjadi kewajiban perusahaan adalah pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan meneruskan program CSR yang telah disusun oleh PHE Kampar sebelumnya dan telah masuk dalam persetujuan Rencana Kerja dan Anggaran tahun 2024 (*Work Program & Budget* tahun 2024) oleh pemerintah dalam hal ini dalam hal ini diwakili oleh Satuan Kerja Khusus Migas (SKK Migas). Sementara untuk pelaksanaan CSR pada tahun 2025 mengikuti program kerja yang telah disusun sendiri oleh PT. EMP Energi Riau, sesuai dengan persetujuan Rencana Kerja dan Anggaran 2025 (*Work program & Budget* 2025) oleh SKK Migas khusus untuk anggaran CSR. Program CSR ini dijalankan melalui *share function* departemen *Community Development* (Comdev) PT. Energi Mega Persada yang merupakan induk perusahaan PT. EMP Energi Riau. Pelaksanaan CSR ini belum dilakukan kajian analisa dengan mengacu standar ISO 26000, yang menjadi standar pelaksanaan CSR standar internasional.

Operasi wilayah kerja PTT. EMP Energi Riau, terbagi dalam dalam 2 wilayah Kabupaten di Provinsi Riau, yaitu Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Indragiri Hulu. Pada Kabupaten Indragiri Hulu terdapat lapangan minyak sebanyak 3 buah yaitu lapangan minyak Pekan, lapangan minyak Parum dan lapangan minyak Binio serta terdapat fasilitas pengumpul produksi minyak sebanyak 2 buah yaitu stasiun pengumpul minyak Binio dan stasiun pengumpul minyak Seikaras. Sementara untuk Kabupaten Pelalawan terdapat 8 lapangan minyak yaitu lapangan minyak Merbau, lapangan minyak North Merbau, lapangan minyak East Kayu Ara, lapangan minyak Kayu Ara, lapangan minyak Kerumutan, lapangan minyak Kaju, lapangan minyak Gemuruh, dan lapangan minyak panduk. Juga terdapat 3 stasiun

pengumpul minyak yaitu stasiun pengumpul Merbau, stasiun pengumpul Kayu Ara dan stasiun pengumpul East Kayu Ara. Produksi minyak pada 5 stasiun pengumpul minyak ini di bawa dengan truk tangki untuk di kumpulkan pada stasiun ekspor minyak mentah di daerah Terminal Buatan di Kabupaten Siak propinsi Riau dengan jarak kurang lebih 150 kilometer.

Banyaknya jumlah sumur minyak yang ada pada Blok Kampar saat ini sebanyak 373 sumur, dimana 100 sumur masih aktif, 100 sumur di tutup secara permanen, 147 sumur di tutup sementara dan 26 sumur sebagai sumur injeksi dari air yang terproduksi saat memproduksi minyak bumi. Dengan banyaknya sumur dan pengangkutan minyak mentah dari stasiun pengumpul ke stasiun ekspor minyak di Terminal Buatan yang berjarak 150 kilometer, tentunya mempunyai potensi masalah sosial yang dapat di identifikasikan yaitu kemungkinan kemacetan lalu lintas pada jalan desa yang dilalui oleh truk pengangkut minyak mentah akibat banyaknya jumlah truk tangki pengangkut minyak mentah yang lalu lalang, masalah tumpang tindih lahan dengan masyarakat karena penyerobotan lahan oleh masyarakat sekitar, masalah tumpahan atau ceceran minyak sepanjang jalur pengangkutan minyak, pencurian peralatan sumur produksi serta ketimpangan sosial lainnya yang bisa berpotensi mengganggu operasi produksi minyak bumi PT.EMP Energi Riau.

Untuk menutup ketimpangan dan mengurangi potensi konflik yang terjadi, maka PT. EMP Energi Riau dengan persetujuan oleh SKK Migas, membuat program *Corporate Social Responsibility* yang dapat diterima pada masyarakat sekitar daerah operasi berupa Bidang ekonomi berupa pembinaan kepada Usaha Kecil Masyarakat, Bidang Pendidikan, Bidang kesehatan dengan pemberian makan bergizi pada balita untuk mencegah stunting. Pemeriksaan dan penimbangan Balita, Bidang lingkungan hidup berupa penghijauan pada beberapa lahan kritis di daerah operasi, serta menjadi bagian dari anggota tim Satuan Tugas Kebakaran Hutan yang bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten, dan Bidang infrastruktur, dengan memberikan bantuan perbaikan jalan berupa perawatan jalan tanah dan pengaspalan jalan yang dilewati oleh masyarakat dan Perusahaan, ataupun jalan Desa yang tidak dilewati oleh armada truk pengangkut minyak Perusahaan.

Pelaksanaan program CSR oleh PT. EMP Energi Riau kepada masyarakat desa sdiekitar daerah operasi, bertujuan untuk dapat mengubah persepsi masyarakat bahwa kehadiran operasi perusahaan membawa manfaat terhadap perubahan ekonomi, pendidikan, kesehatan dan lingkungan. Perusahaan tidak dianggap oleh masyarakat sekitar daerah operasi, hanya mengeksploitasi hasil alam minyak bumi di daerah mereka, tetapi kehadiran perusahaan juga mendorong peningkatan ekonomi desa berupa meningkatkan mutu dan kualitas produk UKM binaan perusahaan, mencegah stunting pada balita dengan pemberian makan bergizi secara berkala dan berkesinambungan, pemerataan kesempatan pendidikan untuk sekolah pada daerah yang terisolasi dengan memberikan bantuan pembangunan ruang kelas belajar, juga memberikan kesempatan pada masyarakat lokal untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi lewat bantuan beasiswa. Serta perbaikan kualitas lingkungan hidup di sekitar daerah operasi perusahaan lewat program penanaman pohon pada lahan kritis dan paling utamanya dengan adanya perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana fisik jalan penghubung antar desa, maka transportasi antar desa ke kota menjadi lebih lancar.

Pelaksanaan program PPM/CSR sudah menjadi bagian *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai tanggung jawab perusahaan kepada lingkungan dan masyarakat. Sebuah program CSR didesain untuk membantu penyelesaian masalah di masyarakat dan lingkungan

sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus mengupayakan perbaikan lingkungan yang berkelanjutan. Sebuah praktik program CSR yang mampu memberdayakan kelompok rentan, menumbuhkan inisiatif lokal, dan partisipasi masyarakat lokal membutuhkan proses panjang. Untuk melihat keberhasilan program CSR yang telah dilakukan, maka dilakukan evaluasi program berupa survei Indek Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepentingan Masyarakat atas program CSR yang telah dilaksanakan pada wilayah kerja perusahaan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/*Community Satisfaction Index* diadakan oleh perusahaan pada bulan Desember 2024.

Penelitian oleh *Community Satisfaction Index for the Implementation of the Karawang Berseri Program by PT Pertamina EP Tambun Field* (Luthfi & Gunawan, 2023) meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas program pemberdayaan komunitas CSR di Desa Karawang Kulon dan menemukan skor rata-rata tinggi (88,9) yang menunjukkan kualitas program sangat baik. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena fokus hanya pada satu program CSR di satu lokasi geografis (Karawang Kulon), tanpa memeriksa faktor-konteks spesifik seperti standar internasional pelaksanaan CSR (contoh: ISO 26000) atau membandingkan tingkat kepentingan masyarakat (importance) dengan tingkat kepuasan (satisfaction) secara sistematis. Sedangkan penelitian oleh *The Impact of Corporate Social Responsibility Implementation on Stock Price in Indonesia* (Adib, 2025) mengkaji hubungan antara implementasi CSR dan nilai perusahaan di Indonesia dan menemukan bahwa meskipun implementasi CSR berpengaruh positif terhadap kepuasan maupun nilai perusahaan, namun variabel konteks seperti persepsi masyarakat lokal atau aspek kualitas pemberdayaan sosial-ekonomi kurang diperhatikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan CSR oleh PT EMP Energi Riau di wilayah Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu, dalam rangka mengidentifikasi apakah program CSR telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat di sekitar operasi hilir dan hulu migas; manfaat penelitian ini adalah memberikan dasar bagi perusahaan dan pemangku kebijakan untuk merancang dan menyesuaikan program CSR yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal, memperkuat tata kelola perusahaan, dan meningkatkan reputasi serta keberlanjutan operasi dalam industri migas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dengan cara melakukan survei questioner responden berjumlah 50 orang yang merupakan penerima manfaat dari program CSR PT. EMP Energi Riau. Pengambilan responden diambil secara *purposive sampling*. Pernyataan dalam *questioner* dibagi dalam 3 bagian, berupa Profil Responden yang Mencakup Nama, Alamat, Jenis Kelamin, Usia, Status, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan dan lama Berhubungan dengan PT. EMP Energi Riau, Kedua Pengetahuan Responden tentang Program PT. EMP Energi Riau; Ada 23 pernyataan yang mencakup jenis program yang diketahui, jenis program unggulan yang diketahui, Dampak program CSR terhadap peningkatan Pengetahuan/ Keterampilan, Pendapatan dan peningkatan kegiatan sosial di masyarakat. Selanjutnya responden diberi pernyataan tentang dampak positif untuk program CSR yang sudah berjalan. Ketiga Persepsi Responden Terhadap Program CSR PT. EMP Energi Riau; Responden diminta pendapatnya tentang tingkat kinerja yang dirasakan dan tingkat kepentingan yang diharapkan atas program CSR PT. EMP Energi Riau. Keempat Penilaian Tingkat kinerja dan kepentingan digunakan

memakai skala Gutman yaitu penilaian dengan nilai 0 atau 1. Tingkat kinerja puas dinilai 1 atau tidak puas dengan nilai 0. Begitu pula harapan/kepentingan, harapan akan tingkat kepentingan dinyatakan dengan penting (nilai 1) atau tidak penting (nilai 0).

Pengolahan Data

Pengambilan sampel data dilakukan dengan jumlah responden 50 orang, berasal dari Kabupaten Indragiri Hulu, Kampar dan Pelalawan yang menyebar di 5 kecamatan dan 9 Kelurahan/Desa seperti dalam tabel di bawah.

Tabel 1. Distribusi Responden

Kabupaten	Kecamatan	Desa	Responden
Indragiri Hulu	Rakit Kulim	Talang Sungai Parit	13
		Talang Sungai Limau	12
Kampar	Kampar	Tanjung Balam	1
	Siak Hulu	Pangkalan Serik	1
		Kubang Jaya	1
Pelalawan	Tampan	Bukit Lembah Subur	10
	Kerumutan	Kopau	1
		Pematang Tinggi	10

Responden terdiri dari 28 laki-laki (56%) dan 22 perempuan (44%) dengan status kepala rumah tangga 18 orang (36%), ibu rumah tangga 20 orang (40%) dan 12 orang anggota (24%). Dari sisi jenis kelamin komposisi mayoritas laki-laki, untuk status rumah tangga, responden kepala rumah tangga dan ibu rumah tangga relatif seimbang. Mayoritas responden dalam survei responden berusia antara 31- 40 tahun sebesar 50% dengan tingkat pendidikan mayoritas SLTA (32%), SD kebawah (24%), SLTP (18%), Sarjana (18%) dan D1 – D4 (8%). Mayoritas pekerjaan responden Petani (44%), disusul wiraswasta (26%), PNS/TNI Polri (16%), Ibu Rumah Tangga (9%) dan Mahasiswa/Pelajar (5%). Mayoritas pendapatan responden < 1.5 juta (50%), pendapatan responden perbulan 1.5–2.5 juta (33%), pendapatan responden 2.5–5 juta (11%) dan pendapatan responden >5 juta (6%).

Tabel 2. Distribusi responden jenis kelamin, usia, status, tingkat pendidikan

Jenis Kelamin	Prosentase (%)	Usia	Prosentase (%)
Laki-laki	56	Sampai 30 tahun	32
Perempuan	44	31 – 40 tahun	50
		41 – 50 tahun	14
		>50 tahun	4
Status	Prosentase (%)	Tingkat Pendidikan	Prosentase (%)
Kepala Rumah tangga	36	<SD	24
Ibu Rumah Tangga	40	SMP	18
Anggota Rumah Tangga	24	SMA	32
		D1 – D4	8
		S1	18
Pekerjaan	Prosentase (%)	Pendapatan	Prosentase (%)
Petani	44	< 1.5 juta	50
Wiraswasta	26	1.5 – 2.5 juta	33
PNS/TNI Polri	16	2.5 – 5 juta	11
Pelajar	5	> 5 juta	6

Distribusi lama responden berhubungan dengan perusahaan seperti dalam tabel-3. Responden mayoritas telah berhubungan dengan PT. EMP Energi Riau : 1 < tahun sebesar 80%, 1 < 2 tahun sebesar 8%, 2 - 4 tahun sebesar 8% dan > 4 tahun sebesar 4%.

Tabel 3. Distribusi lama responden berhubungan dengan Perusahaan

Lama Berhubungan	Frekuensi	%
< 1 Tahun	40	80
1 < 2 Tahun	4	8
2 < 4 Tahun	4	8
> 4 Tahun	2	4

HASIL DAN PEMBAHASAN

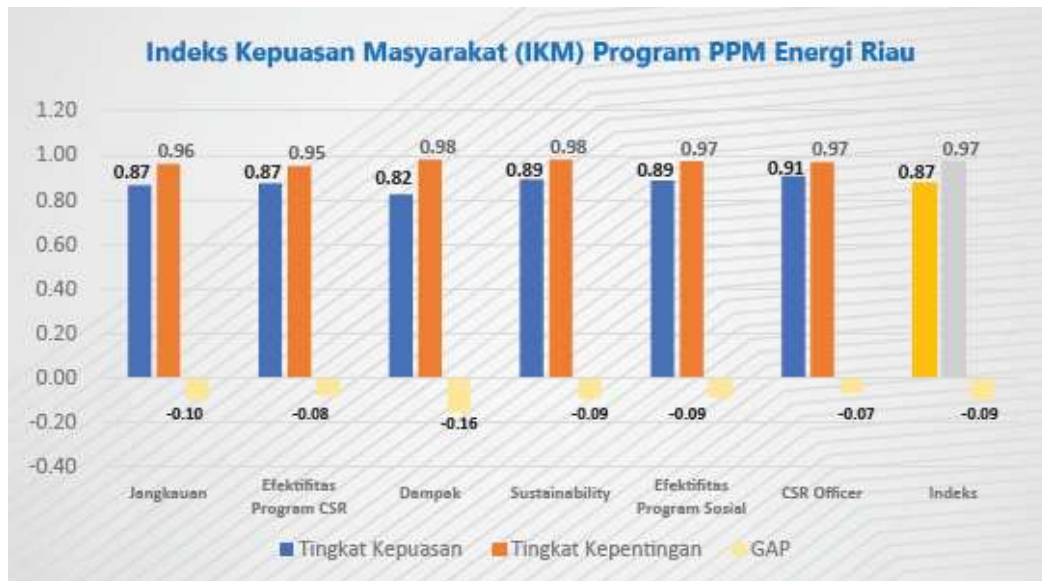
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program CSR PT. EMP Energi Riau

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari rata-rata indeks semua aspek. Dengan perhitungan tersebut diperoleh angka Indeks Kepuasan Program CSR sebesar 0,87 dan Indeks Kepentingan sebesar 0,97 (Tabel-4).

Tabel 4. Indek kepuasan dan Indek kepentingan CSR

Aspek	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
Jangkauan CSR	0.87	0.96
Efektifitas Pengelolaan CSR	0.87	0.95
Dampak	0.82	0.98
Sustainabilitas	0.89	0.98
Efektifitas pengelolaan program sosial	0.89	0.97
Tim Pendampingan CSR	0.91	0.97
Indek	0.87	0.97

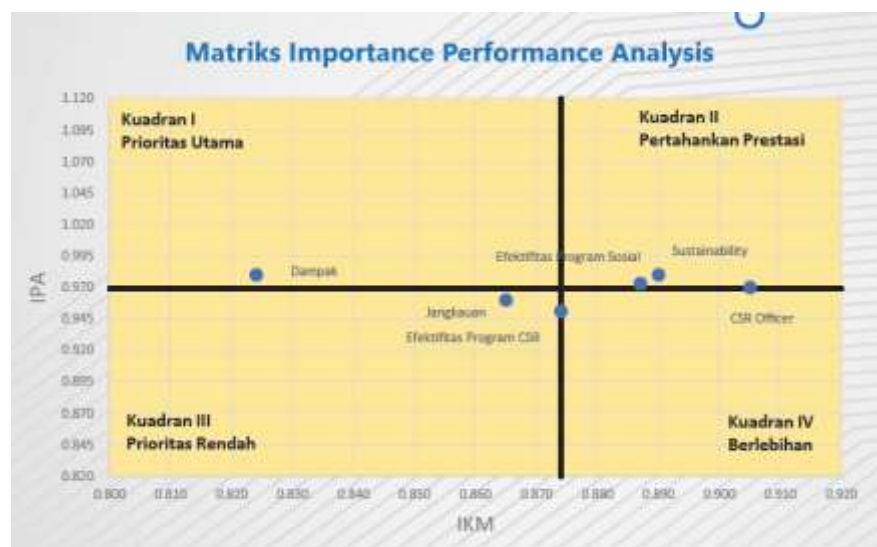
Nilai Indeks Tingkat kepuasan 0,87 berarti bahwa kinerja program CSR PT. EMP Energi Riau predikatnya Sangat Baik (A). Sedangkan nilai Indeks Tingkat Kepentingan sebesar 0,97 artinya masyarakat menganggap program CSR PT. EMP Energi Riau sangat penting bagi mereka (A). Aspek tertinggi nilai indeks kepuasan adalah CSR officer dengan nilai indeks sebesar 0,91 dan terendah adalah aspek Dampak sebesar 0,82. Semua aspek memiliki nilai di atas 0,75 artinya berpredikat sangat Baik (A) atau dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat. Bila dilihat dari kepentingan masyarakat, aspek paling tinggi adalah Dampak dan Sustainability dengan nilai 0,98 dan terendah Efektifitas Pengelolaan CSR dengan skor 0,95. Semua aspek memiliki nilai di atas 0,75, artinya dipandang Sangat Penting (A). Gap paling lebar senilai - 0,16 untuk aspek Dampak program CSR. Gap terkecil adalah aspek CSR officer dengan nilai - 0,07. Semua nilai tidak memenuhi harapan Masyarakat dengan Gap dibawah -0,05



Gambar 1. Grafik Indeks Kepuasan Program CSR PT. EMP Energi Riau

Hasil Analisa Kinerja Harapan/Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengetahui rekomendasi langkah selanjutnya dari setiap aspek program CSR, dibuat diagram matrix Importance Performance Analysis (IPA). Diagram matrik IPA dibuat dengan memasukkan semua nilai indek kepuasan dan indek kepentingan setiap aspek, nilai indek kepuasan sebagai garis batas vertical dan indek kepentingan sebagai batas garis horizontal. Diagram matriks IPA Program CSR Energi Riau yang bisa dilihat pada Gambar-4.



Gambar 2. Hasil Matrix Performance Analysis CSR PT.EMP Energi Riau

Dari Matriks IPA di atas, aspek Dampak masuk ke kuadran I yaitu Prioritas Utama. Sedangkan Aspek Efektifitas Pengelolaan Program Sosial, Sustainability dan CSR officer masuk ke kuadran II yaitu Pertahankan Prestasi. Aspek Efektifitas Pengelolaan Program CSR dan Jangkauan masuk kuadran III yaitu Priotas Rendah.

Aspek Jangkauan CSR, Prioritas rendah

Nilai IKM sebesar 0,874 sedangkan nilai indek Kepentingan sebesar 0,969. Nilai indek kepuasan Jangkauan CSR adalah 0,865 dan indek kepentingan 0,960. Nilai indek kepuasan Jangkauan CSR (0,865) dibawah nilai IKM 0,874. Nilai indek kepentingan aspek jangkauan (0,960) dibawah rataaan indek kepentingan sebesar 0,969. Meskipun kinerja aspek Jangkauan dibawah IKM, tetapi karena harapan masyarakat dibawah rata-rata, maka aspek Jangkauan tidak prioritas untuk ditingkatkan.

Aspek Efektifitas Pengelolaan Program CSR, Prioritas rendah

Nilai IKM sebesar 0,874 sedangkan nilai indek Kepentingan sebesar 0,969. Nilai indek kepuasan Efektifitas Pengelolaan Program CSR adalah 0,874 dan indek kepentingan 0,951. Nilai indek kepuasan Efektifitas Pengelolaan Program CSR (0,874) sama dengan nilai IKM 0,874. Nilai indek kepentingan aspek Efektifitas Pengelolaan Program CSR (0,951) dibawah rataaan indek kepentingan sebesar 0,969. Meskipun kinerja aspek Efektifitas Pengelolaan Program CSR sama dengan IKM, tetapi karena harapan masyarakat dibawah rata-rata maka aspek Efektifitas Pengelolaan Program CSR tidak prioritas untuk ditingkatkan

Aspek Dampak, Prioritas Utama, Ditingkatkan

Nilai IKM sebesar 0,874 sedangkan nilai indek Kepentingan sebesar 0,969. Nilai Indeks kepuasan Dampak adalah 0,824 dan indek kepentingan 0,980. Nilai indek kepuasan Dampak (0,824) dibawah nilai IKM 0,874. Nilai indeks kepentingan aspek Dampak (0,980) diatas rataaan indek kepentingan sebesar 0,969. Aspek Dampak harus ditingkatkan kinerjanya karena nilainya dibawah nilai IKM, sementara harapan masyarakat tinggi diatas rata-rata.

Aspek Sustainability, Pertahankan Prestasi

Nilai IKM sebesar 0,874 sedangkan nilai indek Kepentingan sebesar 0,969. Nilai Indeks kepuasan Sustainability adalah 0,887 dan indek kepentingan 0,973. Nilai indek kepuasan Sustainability (0,887) diatas nilai IKM 0,874. Nilai indek kepentingan aspek Sustainability (0,973) diatas rataaan indek kepentingan sebesar 0,969. Aspek Sustainability harus dipertahankan kinerjanya karena meskipun nilainya diatas nilai IKM, tetapi kepentingan masyarakat juga tinggi, diatas rata-rata.

Aspek Efektifitas Pengelolaan Program Sosial, Pertahankan Prestasi

Nilai IKM sebesar 0,874 sedangkan nilai indek Kepentingan sebesar 0,969. Nilai Indeks kepuasan Efektifitas Pengelolaan Program Sosial adalah 0,887 dan indek kepentingan 0,973. Nilai indek kepuasan Efektifitas Pengelolaan Program Sosial (0,887) diatas nilai IKM 0,874. Nilai indek kepentingan aspek Efektifitas Pengelolaan Program Sosial (0,973), diatas rataaan indek kepentingan sebesar 0,969. Aspek Efektifitas Pengelolaan Program Sosial harus dipertahankan kinerjanya karena meskipun nilainya diatas nilai IKM, tetapi kepentingan masyarakat juga tinggi, diatas rata-rata.

CSR Officer, Pertahankan Prestasi

Nilai IKM sebesar 0,874 sedangkan nilai indek Kepentingan sebesar 0,969. Nilai Indeks kepuasan CSR Officer adalah 0,905 dan indek kepentingan 0,970. Nilai indek kepuasan

CSR Officer (0,905) diatas nilai IKM 0,874. Nilai indek kepentingan aspek CSR Officer (0,905) diatas rata-rata indek kepentingan sebesar 0,969. Aspek CSR Officer harus dipertahankan kinerjanya karena meskipun nilainya diatas nilai IKM, tetapi kepentingan masyarakat juga tinggi, diatas rata-rata.

Hasil penelitian ini menunjukkan pola yang sejalan dengan penelitian Luthfi dan Gunawan (2023) yang menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program CSR PT Pertamina EP Tambun Field di Karawang Kulon mencapai nilai 88,9 dengan kategori sangat baik, menandakan bahwa pelaksanaan CSR berhasil meningkatkan persepsi dan partisipasi masyarakat. Namun, hasil penelitian pada PT EMP Energi Riau menunjukkan pola yang sedikit berbeda, di mana aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi (0,91) justru terdapat pada peran CSR Officer, bukan pada bidang infrastruktur atau pendidikan yang menjadi prioritas utama dalam studi Pertamina. Hal ini menunjukkan dinamika konteks yang khas pada wilayah operasi migas di Riau, di mana tingkat kepercayaan dan interaksi langsung dengan petugas lapangan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi keberhasilan CSR. Sementara itu, kesenjangan kinerja terbesar (-0,16) ditemukan pada aspek Dampak, yang mengindikasikan bahwa meskipun kegiatan CSR telah diapresiasi masyarakat, manfaat jangka panjangnya belum sepenuhnya memenuhi harapan publik—kondisi yang tidak muncul pada penelitian sebelumnya. Hasil ini sejalan dengan temuan Yuliana et al. (2022) dalam konteks sektor pertambangan, yang menunjukkan bahwa masyarakat lokal lebih menghargai kesinambungan dan transparansi hasil dibandingkan bantuan jangka pendek.

Dari sisi kebijakan, temuan ini menegaskan pentingnya penerapan tata kelola CSR berkelanjutan sebagai bagian dari etika bisnis dan strategi keberlanjutan perusahaan. Perusahaan sektor migas, khususnya yang beroperasi dengan skema production sharing contract, perlu menyelaraskan implementasi CSR dengan standar ISO 26000 serta prinsip Good Corporate Governance (GCG) agar terwujud transparansi, akuntabilitas, dan inklusivitas bagi seluruh pemangku kepentingan. Kebijakan CSR berkelanjutan seharusnya menekankan aspek pemberdayaan daripada sekadar bantuan, seperti pengembangan usaha kecil masyarakat, rehabilitasi lingkungan, dan kemitraan pendidikan jangka panjang, sehingga program CSR dapat memperkuat modal sosial sekaligus mendukung praktik bisnis yang etis. Dengan mengintegrasikan CSR sebagai bagian dari tata kelola bisnis yang strategis, bukan sekadar kewajiban sosial, PT EMP Energi Riau dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi perusahaan dalam memperoleh social license to operate yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR) oleh PT. EMP Energi Riau pada tahun 2024 telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat di sekitar wilayah operasional perusahaan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 0,87 menunjukkan bahwa kinerja program CSR dikategorikan Sangat Baik (A), sedangkan Indeks Kepentingan mencapai 0,97 yang berarti masyarakat menilai program CSR tersebut Sangat Penting (A) bagi mereka. Aspek dengan nilai kepuasan tertinggi adalah CSR Officer (0,91), yang mencerminkan peran penting petugas lapangan dalam menjaga hubungan dan kepercayaan masyarakat, sementara aspek dengan nilai terendah adalah Dampak (0,82) yang perlu mendapat perhatian lebih untuk peningkatan

manfaat jangka panjang. Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa aspek Dampak berada pada kuadran I (Prioritas Utama) dan perlu ditingkatkan, sedangkan aspek Efektivitas Pengelolaan Program Sosial, Sustainability, dan CSR Officer berada pada kuadran II (Pertahankan Prestasi). Dengan demikian, hasil survei dan analisis ini dapat dijadikan pedoman strategis dalam perencanaan program CSR PT. EMP Energi Riau pada tahun-tahun berikutnya, dengan fokus pada peningkatan kualitas dampak sosial dan perluasan jangkauan program, serta penguatan tata kelola CSR berkelanjutan yang sejalan dengan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dan ISO 26000 untuk memperkuat etika bisnis dan keberlanjutan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajayi, O. A., & Mmutle, T. (2020). Corporate reputation through strategic communication of corporate social responsibility. *Corporate Communications*, 26(5). <https://doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0047>
- Asri, M. (2019). Penegakan Hukum Terhadap Pengangkutan Bahan Bakar Minyak Subsidi Tanpa Ijin Usaha Pengangkutan. *JUSTISI*, 4(2). <https://doi.org/10.33506/js.v4i2.534>
- Kusnadi, I. H. (2017). Implementasi Kebijakan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Kegiatan Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat (PHBS) Di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang. *JIA: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12, 55–71.
- Kussoy, N. S., Rumimpunu, D., & Assa, W. (2021). Pemberlakuan Ketentuan Pidana Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak Dan Gas Bumi. *Lex Privatum*, 9(1).
- Lyulyov, O., Pimonenko, T., Ziabina, Y., Owusu, O. E. K., & Owusu, E. (2022). Corporate social responsibility in human resource management. *Herald of Economics*, 4. <https://doi.org/10.35774/visnyk2021.04.102>
- Nath, A., Kumar, R., Behura, A. K., Tara, K., & Sundararajan, M. (2019). Corporate social responsibility for sustainable development. *Indian Journal of Environmental Protection*, 39(6). <https://doi.org/10.1002/pa.230>
- Peruminingsih, A., Penelitian, H. H.-C. J., & 2025, undefined. (n.d.). Upaya Meningkatkan Kedisiplinan Anak Usia 4 Melalui Program 7 Kebiasaan Anak Indonesia Hebat Di Pos Paud Kartini. *Unars.Ac.Id*. Retrieved November 13, 2025, from https://unars.ac.id/ojs/index.php/cermin_unars/article/view/6622
- Prasetyo, W. F., & Arif, A. (2020). Pengaruh profitabilitas, corporate social responsibility, leverage, dan capital intensity terhadap penghindaran pajak. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 375–390. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14365>
- Rohyati, Y., & Suripto, S. (2021). Corporate Social Responsibility, Good Corporate Governance, and Management Compensation against Tax Avoidance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2). <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1968>
- Saadah, L., Aninditha, C., & Soedarman, M. (2022). Pengaruh Corporate Social Responsibility Dan Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 16(2), 151–158. <https://doi.org/10.33373/mja.v16i2.4586>

- Sukistini, A., Pranoto, S., ... T. U.-J. A. M., & 2025, undefined. (2025). Pelatihan Pembuatan Program Mewujudkan 7 Kebiasaan Anak Indonesia Hebat Dalam Lingkungan Belajar Sd Methodist 3. *Journal.Ukmc.Ac.Id*, 10(3), 2332–2345. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i3.3708>
- Suprpti, S., Indarwati, S., ... S. R.-J. G. S., & 2025, undefined. (2025). Tujuh Kebiasaan Anak Indonesia Hebat dalam Membentuk Karakter Tanggung Jawab Siswa SDN 1 Dimoro. *Jurnalgurusd.Com*, 2(1), 72–81. <https://doi.org/10.70277/jgsd.v2i1.7>
- Susanto, C. M., & Ardini, L. (2016). Pengaruh Good Corporate Governance, Corporate Social Responsibility, Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 5(7).
- Vallaster, C. (2017). Managing a company crisis through strategic corporate social responsibility: A practice-based analysis. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(6), 509–523.
- Van Der Merwe, J., & Al Achkar, Z. (2022). Data responsibility, corporate social responsibility, and corporate digital responsibility. In *Data and Policy* (Vol. 4, Issue 2). <https://doi.org/10.1017/dap.2022.2>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License