

# **STRATEGI PENGELOLAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DI PROVINSI LAMPUNG**

**Hartono**

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung  
Jl. Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung  
mrtono1010@yahoo.com

**ABSTRAK.** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh perusahaan BUMN di Provinsi Lampung dan bagaimanakah pengembangan strategi pengelolaan CSR agar lebih optimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan obyek penelitian dilakukan pada PTPN VII. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTPN VII telah memiliki unit khusus pengelola CSR yaitu urusan hubungan antar lembaga & corporate CSR pada bagian sekretariat perusahaan. Adapun cakupan pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh PTPN VII mencakup 4 (empat) aspek yaitu: lingkungan hidup; ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja; pengembangan sosial dan masyarakat; produk dan pelanggan. Namun demikian, pengembangan strategi pengelolaan CSR perlu dilakukan melalui peningkatan koordinasi dengan pemerintah provinsi/kabupaten serta pengelola CSR lainnya sehingga sasaran penerima CSR dapat lebih tepat sasaran. Diperlukan pengembangan instrumen dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan penerima CSR serta perlunya upaya pembimbingan/pembinaan secara berkesinambungan kepada pihak penerima CSR agar terjadi peningkatan kualitas wilayah ataupun peningkatan usaha mitra penerima CSR sehingga dapat memberikan dampak terhadap perkembangan ekonomi daerah.

Kata kunci : Corporate Social Responsibilities, BUMN, pengembangan strategi

**ABSTRACT.** *The purpose of this study was to determine the implementation of CSR carried out by state-owned companies in Lampung Province and how the development of CSR management strategies to be more optimal. This study uses qualitative research methods with the object of research conducted at PTPN VII. The results of the study show that PTPN VII has a special unit for CSR management, namely relations between institutions & corporate CSR in the corporate secretariat. The scope of the implementation of CSR carried out by PTPN VII includes 4 (four) aspects, namely: the environment; employment, health and work safety; social and community development; products and customers. However, the development of a CSR management strategy needs to be done through increasing coordination with the provincial / district government and other CSR managers so that the target of CSR recipients can be more targeted. The development of instruments and the implementation of monitoring and evaluation of the implementation and recipients of CSR is needed as well as the need for continuous mentoring/coaching efforts for recipients of CSR so that there is an increase in regional quality or improvement of CSR recipient partners' businesses so that they can have an impact on regional economic development.*

**Keywords:** *Corporate Social Responsibilities, State Owned Enterprise, strategy development*

## **PENDAHULUAN**

Perusahaan tidak hanya dituntut mencari keuntungan/laba semata, tetapi juga harus memperhatikan tanggungjawab sosial dimasyarakat. Dari segi ekonomi, memang perusahaan diharapkan mendapatkan keuntungan

yang setinggi-tingginya. Tetapi di aspek sosial, maka perusahaan harus memberikan kontribusi secara langsung kepada masyarakat yaitu meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan lingkungannya. Perusahaan dapat melaporkan informasi tersebut dalam

laporan tahunan atau dalam laporan yang terpisah. Ditaspek hukum, perusahaan tidak hanya bertanggungjawab secara ekonomis dan sosial, karena perusahaan harus taat atau tunduk kepada peraturan yang ditetapkan pemerintah. Seperti keluarnya Undang-Undang Tentang Perseroan Terbatas No 40.Tahun2007 (UUPT),disahkan pada tanggal 20 Juli 2007 yang mengharuskan perseroan untuk melaksanakan tanggungjawab sosial atau corporate social responsibility (CSR).

Perusahaan BUMN di Propinsi Lampung memiliki alokasi dana CSR yang sangat besar. Sayangnya CSR yang diterapkan oleh perusahaan BUMN masih belum efektif. Hal ini diindikasikan dengan masih belum sejahteranya masyarakat disekitar lokasi perusahaan. Pelaksanaan CSR oleh BUMN di Propinsi Lampung masih belum terpolo dan terencana dengan baik. Disisi lain, rendahnya penyerapan bantuan yang disediakan dari kegiatan CSR menjadikan program CSR tak terkelola dengan baik. Karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam berbagai bentuk program CSR di Perusahaan BUMN Lampung dan pola CSR yang tepat dengan memperhatikan kearifan lokal.

Gejolak-gejolak yang terjadi disekitar kawasan usaha disebabkan karena masyarakat tidak merasakan kontribusi secara langsung bahkan masyarakat merasakan dampak negatif dari beroperasinya perusahaan-perusahaan tersebut. Dilihat dari aspek investasi, sebenarnya para investor juga memiliki kecenderungan menanamkan modalnya pada perusahaan yang memiliki kepedulian terhadap masalah sosial, atau kepada perusahaan yang mempunyai standar tinggi dalam masalah sosial dan lingkungan hidup (Zuhroh danSukmawati, 2003).

Para investor juga memperhatikan masalah kepedulian sosial kedalam proses pengambilan keputusan investasi, karena itu perusahaan yang memiliki kepedulian sosial dapat menggunakan informasi tanggungjawab sosial sebagai salah satu keunggulan kompetitif perusahaan. Manajemen perusahaan saat ini tidak hanya dituntut terbatas atas pengelolaan

dana yang diberikan, namun juga meliputi dampak yang ditimbulkan oleh perusahaan terhadap lingkungan alam dan sosial. Tanggungjawab sosial dapat digambarkan sebagai ketersediaan informasi keuangan dan non-keuangan berkaitan dengan interaksi organisasi dengan lingkungan fisik dan lingkungan sosialnya (Sembiring,2006).

Perusahaan tidak hanya bertanggungjawab secara ekonomis dan sosial, karena perusahaan harus taat atau tunduk kepada peraturan yang ditetapkan pemerintah.Seperti keluarnya Undang-Undang Tentang Perseroan Terbatas No 40.Tahun2007 (UUPT), pada tanggal 20 Juli 2007 yang mengharuskan perseroan untuk melaksanakan tanggungjawab sosial atau corporate social responsibility (CSR). Jika peraturan ini dilanggar maka perusahaan akan menanggung risiko untuk diberhentikan operasinya. Dari aspek perpajakan, ternyata pelaksanaan program CSR ini memerlukan kajian lebih mendalam dalam penerapannya, karena program CSR yang diterapkan oleh perseroan bisa dalam berbagai bentuk program. Bentuk program yang dipilih oleh perusahaan menimbulkan masalah sendiri diaspek perpajakannya, baik aspek Pajak Penghasilan maupun Pajak Pertambahan Nilai.

## **MASALAH PENELITIAN**

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Tanggung jawab Sosial Perusahaan serta Peraturan Gubernur Lampung Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan CSR/PKBL di provinsi Lampung telah mengatur berbagai pengelolaan CSR/PKBL pada seluruh perusahaan di Provinsi Lampung baik swasta, BUMD, maupun BUMN. PTPN VII (Persero) yang merupakan perusahaan BUMN di Propinsi Lampung memiliki alokasi dana CSR yang sangat besar. Sayangnya CSR yang diterapkan oleh perusahaan BUMN masih belum terkoordinasi dengan berbagai pihak. Disisi lain, pelaksanaan CSR oleh PTPN VII di Propinsi Lampung masih belum terpolo dan terencana dengan baik. Strategi

pengelolaan program CSR sangat diperlukan agar memberikan kepastian terhadap pihak yang layak menerima CSR dan adanya kesinambungan pelaksanaan CSR dimasa mendatang terhadap penerima CSR.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bog dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Menurut Karl dan Miller, penelitian kualitatif tergantung pada pengamatan pada manusia dan kawasannya sendiri dan hubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya (Moleong, 2002:3).

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Perkebunan Nusantara VII (PTPN VII) yang merupakan BUMN yang berada di wilayah propinsi Lampung. Adapun penelitian ini difokuskan pada hal - hal berikut ini:

- a. Pelaksanaan pengelolaan CSR PTPN VII yang telah dilaksanakan oleh perusahaan dengan berbagai aspek.
- b. Strategi pengembangan pengelolaan CSR yang tepat berdasarkan hasil evaluasi proses pelaksanaan CSR.

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Informan  
Informan atau person yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket (Arikunto, 2002:107). Dalam penelitian ini informan yang dimintai keterangan yaitu pihak perusahaan dalam hal ini pengelola CSR, masyarakat sekitar wilayah BUMN tersebut, dan para penerima dana CSR
- b. Dokumen  
Adalah setiap bahan tertulis ataupun film (Moleong, 2002:161). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tentang

kondisimasyarakat Lampung, pola kegiatan CSR yang sudah dilaksanakan, serta pelaksanaan evaluasi CSR.

- c. Observasi  
Observasi sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya atau berlangsungnya peristiwa sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung.

Analisis dengan cara memeriksa, mengatur dan mengurut data serta mengelompokkan dalam kategori sehingga menghasilkan data yang bersifat deskriptif analisis. Simpulan data diperoleh dari analisis masih bersifat terbuka artinya simpulan tidak baku dan memungkinkan ditambah dan direvisi kembali berdasarkan data yang dihimpun dan dilengkapi sesuai dengan kebutuhan dan kolaborasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu sifat penelitian ini dengan simpulan secara terbuka.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan, PTPN VII (Persero) berkomitmen untuk menyelaraskan sasaran perusahaan dengan menjaga mutu, kelestarian lingkungan hidup, Keselamatan dan Kesehatan Kerja, keamanan pangan, dan pemberdayaan masyarakat serta meningkatkan kinerja secara berkesinambungan. Hal ini sejalan dengan Visi CSR PTPN VII (Persero) yaitu menjadi bagian perusahaan yang mampu menciptakan dan mendukung keberlanjutan perusahaan melalui harmonisasi kepentingan perusahaan, hubungan sosial kemasyarakatan dan lingkungan.

Pelaksanaan CSR PTPN VII (Persero) sejalan dengan Kebijakan Terpadu PTPN VII (Persero) tanggal 15 Desember 2014. Dalam kebijakan tersebut, CSR PTPN VII (Persero) tidak hanya terbatas pada

tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat, namun mencakup CSR secara menyeluruh dengan mengacu pada Sistem Manajemen Terpadu Nusantara 7. SMTN7 berpedoman pada ISO 9001 : 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu, ISO 14001 : 2004 tentang Sistem Manajemen Lingkungan, OHSAS 18001 : 2007 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, ISO 22000 : 2005 Sistem Manajemen Keamanan Pangan, Permentan Nomor 19/Permentan/OT.140.3.2011 tanggal 29 Maret 2011 tentang Pedoman Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia (*Indonesian Sustainable Palm Oil/ISPO*), Permen BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara, dan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence 2013 -2014*.

PTPN VII (Persero) melaporkan kegiatan CSR dalam Laporan Keberlanjutan yang dibuat berdasarkan standar internasional yang dikeluarkan oleh Global Reporting Initiative (GRI). Laporan yang berisikan kegiatan CSR secara lengkap tersebut merupakan laporan tersendiri tetapi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Laporan Tahunan ini. Berdasarkan Peraturan Menteri BUMN PerMen/09/MBU/07/2015 pasal 17, setiap BUMN Pembina wajib menyusun laporan pelaksanaan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan, terdiri dari Laporan Triwulanan dan Laporan Tahunan. Laporan pelaksanaan Program Kemitraan dan Program BL tersebut menjadi satu kesatuan dengan Laporan Triwulan dan Laporan Tahunan BUMN Pembina yang dituangkan dalam bab tersendiri. Sesuai ketentuan tersebut, PTPN VII juga melaporkan kegiatan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan dalam laporan tersendiri, namun menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Laporan Tahunan. Berdasarkan Peraturan Menteri BUMN PerMen/09/MBU/07/2015 pasal 8, sumber dana Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (BL) berasal

dari penyisihan laba bersih setelah pajak yang ditetapkan dalam RUPS/Menteri pengesahan.

Laporan Tahunan BUMN Pembina maksimum sebesar 4% (empat persen) dari laba setelah pajak tahun buku sebelumnya. Sesuai ketentuan tersebut, pada tahun 2015 PTPN VII (Persero) telah mengalokasikan dana sebesar Rp 358,8 juta untuk program kemitraan dan Rp 358,8 juta untuk program bina lingkungan, berasal dari penyisihan laba bersih setelah pajak masing-masing sebesar 1%. PTPN VII (Persero) meyakini bahwa program tanggung jawab sosial perusahaan yang terencana dan terlaksana secara baik dan berkesinambungan akan berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan taraf kehidupan sosial ekonomi masyarakat sekitar serta mendorong terciptanya suasana yang harmonis antara perusahaan dengan masyarakat setempat. Dengan melibatkan pemangku kepentingan dalam program tanggung jawab sosial, maka akan terwujud sebuah relasi yang baik dengan para pemangku kepentingan tersebut sehingga dapat mengeliminasi konflik lingkungan dan sosial disekitar perusahaan dan meningkatkan kerja sama dengan para pemangku kepentingan. Dengan demikian perusahaan dapat menjalankan operasional bisnisnya dengan lancar sehingga dapat memberikan kinerja yang unggul yang pada akhirnya akan bermuara pada terpenuhinya harapan seluruh pemangku kepentingan.

### **Tanggung Jawab Sosial Terhadap Lingkungan Hidup**

Salah satu misi dari PTPN VII adalah menjalankan usaha perkebunan karet, kelapa sawit, teh, dan tebu dengan menggunakan teknologi budidaya dan proses pengolahan efektif serta ramah lingkungan. Komitmen ini dijalankan dengan memperhatikan prinsip pengelolaan lingkungan yang lestari, yaitu dalam setiap tahapan proses produksi selalu mengutamakan efisiensi dan efektifitas penggunaan sumber daya secara berkelanjutan. Hal ini sejalan

dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009, tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, sehingga sasaran pengelolaan lingkungan dapat terkendali dan menjadi Perusahaan yang berwawasan lingkungan (*eco efficiency*). Komitmen Perusahaan terhadap lingkungan diwujudkan melalui kebijakan lingkungan yang terintegrasi dalam Kebijakan Terpadu PTPN VII (Persero), di antaranya yang terkait dengan tanggung jawab lingkungan adalah:

1. Taat dan patuh pada peraturan perundangundangan yang relevan dan persyaratan yang terkait dengan lingkungan hidup, Keselamatan dan Kesehatan Kerja, keamanan pangan, *Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)*, *Good Corporate Governance* dan Persyaratan Kriteria Baldrige yang diperbaiki secara berkesinambungan, ditinjau kesesuaiannya dan dievaluasi efektivitasnya sesuai dengan aktivitas, produk dan layanan PTPN VII (Persero).
2. Mengutamakan pencegahan dan penurunan pencemaran khususnya limbah cair, limbah B3, limbah padat non B3 dan emisi udara, melakukan praktik budidaya tanaman tanpa bakar (*zero burning*), serta pencegahan terhadap kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Dalam menjalankan aktivitas operasional yang berkaitan dengan proses produksi, PTPN VII (Persero) mengutamakan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya secara berkelanjutan sehingga mampu menyelaraskan pembangunan industri dengan kelestarian fungsi lingkungan hidup serta dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas. Lingkup kegiatan PTPN VII (Persero) yang mengarah pada efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya meliputi penggunaan bahan kimia yang ramah lingkungan, penerapan *reduce*, *recycle*, *reuse*, dan

*recovery* pada proses produksi, penggunaan intensitas energi yang rendah, penggunaan intensitas air yang rendah, serta meminimalkan limbah dan menggunakan teknologi rendah karbon. Selain itu, PTPN VII (Persero) juga melaksanakan beberapa kegiatan terkait pengelolaan lingkungan, antara lain implementasi AMDAL, UKL-UPL melalui pengelolaan limbah cair, emisi udara, limbah B3, limbah padat non B3 dan kelengkapan ijin lingkungan.

### Program Efisiensi Energi

PTPN VII (Persero) melaksanakan optimalisasi penggunaan ampas sehingga dapat mengurangi penggunaan BBM dan pelumas di pabrik gula, optimalisasi penggunaan cangkang pada dryer untuk pengolahan produk SIR 20, penggunaan listrik PLN sebagai pengganti genset, optimalisasi penggunaan cangkang dan serabut sebagai bahan bakar boiler di pabrik pengolahan kelapa sawit. Hasil program efisiensi energi di antaranya adalah PG Bungamayang mampu menghemat pemakaian residu dari 780 ton di tahun 2014 menjadi 150 ton di tahun 2015, atau setara dengan Rp.6 Miliar.

### Program Efisiensi Air

PTPN VII terus melakukan upaya efisiensi agar dapat memenuhi kebutuhan air bagi kelangsungan produksi perusahaan baik untuk proses produksi di kebun maupun di pabrik. Dampak kekurangan air sangat dirasakan terutama pada berat tandan kelapa sawit, jumlah dan kualitas hasil sadapan tanaman karet, kualitas pucuk daun teh, dan rendemen gula. Upaya yang dilakukan perusahaan untuk efisiensi pengelolaan air antara lain :

- Konservasi air dengan *close loop system* untuk air pendingin kondensor dengan *Spray pond* dan *Cooling tower* di PG Bunga mayang
- Melakukan *recycling* limbah cair untuk mendukung proses produksi di Pabrik Gula dan Karet PTPN VII

- Pemeliharaan dan perawatan embung yang sudah ada dan membuat embung baru sebagai tempat penampungan air hujan.
- Efisiensi penggunaan air dengan inovasi cara pengairan dengan sistem irigasi tetes pada tanaman kelapa sawit, pola tanam dan irigasi curah pada tanaman tebu *plant cane*.
- □Menggunakan bahan organik dalam pemupukan tanaman sehingga dapat meningkatkan kapasitas penyimpanan air (*water holding capacity*).

### Menjaga Kelestarian Keanekaragaman Hayati

PTPN VII (Persero) telah mengembangkan teknik pengendalian hayati untuk mengendalikan organisme pengganggu tumbuhan (OPT) di areal tanaman tebu maupun kelapa sawit. Teknik pengendalian ini memiliki keunggulan berupa lebih ramah lingkungan, relatif permanen, dalam jangka panjang relatif murah dan efisien. Beberapa musuh alami yang dikembangkan di laboratorium hayati PG Bungamayang dan PG Cintamanis PTPN VII (Persero) *Trichogramma*, *Ellasmus*, *Apanteles*, *Tetrastichus* dan Lalat jatiroto yang dimanfaatkan untuk mengendalikan penggerek pucuk dan penggerek batang tebu fase telur dan ulat. PTPN VII juga menjaga populasi burung hantu dan ular sebagai predator alami hama tikus di perkebunan kelapa sawit. Penanaman dan pengembangan tanaman *Turnera subulata* sebagai inang predator alami hama ulat api dilakukan di pinggiran blok areal perkebunan sawit.

### Pengelolaan limbah cair

Setiap pabrik milik PTPN VII (Persero) telah dilengkapi dengan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), yang telah mendapatkan izin dari Kepala Daerah setempat. Sebagian besar pabrik karet dan pabrik gula PTPN VII telah melakukan pemanfaatan ulang (*recycle*) air limbah hasil dari pengolahan di IPAL untuk mendukung proses pengolahan ataupun aktivitas pendukung lainnya.

Demikian pula, sebagian hasil limbah cair dari pabrik kelapa sawit PTPN VII (Persero) juga dimanfaatkan untuk aplikasi lahan (*Land Application*) sesuai dengan izin dan ketentuan yang berlaku. Limbah cair yang tidak dimanfaatkan untuk proses pengolahan dan land application dibuang ke sungai setelah melalui proses di IPAL dan telah memenuhi Baku Mutu Limbah Cair yang berlaku sesuai dengan ketentuan. Untuk pengendalian kualitas limbah, PTPN VII (Persero) melaksanakan pemantauan pH dan debit limbah dilakukan setiap hari, pengujian *efluent* limbah cair setiap 1 bulan sekali, pengujian *influent* limbah cair setiap 3 bulan sekali, dan pengujian kualitas air badan sungai setiap 3 bulan sekali. Untuk pabrik yang mengaplikasikan limbah cair ke lahan dilakukan pengecekan sumur pantau setiap 6 bulan sekali dan pengecekan kualitas tanah setiap 1 tahun sekali. Sepanjang tahun 2015, tidak ada laporan resmi yang diterima Perusahaan mengenai dampak negatif terkait pengelolaan limbah cair.

### Pengelolaan Limbah Padat

PTPN VII (Persero) telah memanfaatkan limbah padat non B3 yang dihasilkan dari proses produksi di pabrik pengolahan kelapa sawit. Tandan kosong dimanfaatkan sebagai pupuk yang diaplikasikan pada tanaman, baik tanaman yang sudah menghasilkan maupun tanaman belum menghasilkan. Cangkang dan serabut dimanfaatkan sebagai bahan bakar boiler di pabrik pengolahan kelapa sawit. Bungkil inti sawit, tetes, *wet decanter* solid dan kulit cokelat dimanfaatkan untuk bahan campuran pakan ternak sapi, yang dikelola oleh anak perusahaan yaitu PT Karya Nusa Tujuh. Limbah yang dihasilkan dari proses produksi di pabrik karet berupa padatan getah dan busa. Limbah tersebut dikumpulkan kemudian diambil oleh pembeli karena masih dapat dimanfaatkan. Limbah yang dihasilkan dari proses produksi di pabrik gula berupa ampas tebu dan blotong. Ampas tebu dimanfaatkan sebagai bahan bakar boiler di pabrik gula, sedangkan blotong

dimanfaatkan sebagai bahan penambah kesuburan tanah yang diaplikasikan pada lahan tebu untuk *plant cane*. Limbah yang dihasilkan dari pabrik teh Pagaralam juga dimanfaatkan sebagai pupuk organik untuk tanaman sulam kelapa sawit.

### Pengelolaan Limbah B3

Limbah B3 yang dihasilkan berupa oli bekas, aki bekas, filter bekas, lampu TL bekas, maupun kemasan terkontaminasi limbah B3 dan limbah medis dikelola di Tempat Penampungan Sementara (TPS) untuk ditampung selama 365 hari (sesuai perizinan yang dimiliki) dan selanjutnya diserahkan kepada pengelola limbah B3 yang kompeten sesuai dengan ketentuan. TPS limbah B3 masing-masing Unit telah mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang. Hal ini sesuai dengan PPRI no 101 tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3.

### Program Pengendalian Emisi dan Pencemaran Udara

PTPN VII (Persero) telah melakukan berbagai upaya untuk mengurangi pencemaran udara dan menurunkan emisi Gas Rumah Kaca (GKR), di antaranya adalah:

- Menggunakan bahan bakar boiler ramah lingkungan berupa cangkang dan fiber serta melengkapi cerobong boiler dengan abu *dust collector*.
- Pengalihan penggunaan pembangkit listrik Genset ke PLN, serta memanfaatkan bahan bakar terbarukan untuk boiler sebagai unit pembangkit uap untuk turbin generator (pembangkit listrik pabrik).
- Menerapkan sistem tebu hijau yang masuk pabrik yaitu dengan tidak melakukan pembakaran saat penebangan tebu
- Menerapkan *zero burning* pada saat penyiapan lahan untuk tanaman baru maupun tanaman replanting. *Landclearing* dengan tebang, cacah dan timbun, yaitu dengan membuat lubang tanam, menebang pohon, mencacah dan menimbun.

### Sertifikasi Bidang Lingkungan, PROPER, dan Industri Hijau

Dalam melaksanakan sistem operasionalnya berkaitan dengan pengelolaan lingkungan, PTPN VII (Persero) berkomitmen untuk taat dan patuh pada peraturan perundang-undangan dan persyaratan-persyaratan yang relevan. PTPN VII (Persero) telah mengaplikasikan Sistem Manajemen Lingkungan yaitu ISO 14001:2004, yang terintegrasi dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Keamanan Pangan ISO 22000:2005, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja OHSAS 18001:2007, Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO), GCG dan Malcolm Baldrige Criteria, di dalam Sistem Manajemen Terpadu PTPN 7 (SMTN7). Saat ini, sertifikasi ISPO untuk Unit Bekri, Unit Rejosari, Unit Sungai Lengi dan Unit Betung sedang dalam proses verifikasi oleh Tim Penilai di Komisi ISPO. PTPN VII (Persero) secara rutin mengikuti Program Penilaian Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (Proper) yang diadakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, serta Program Penilaian Industri Hijau yang diadakan oleh Kementerian Perindustrian. Pada tahun 2015, sebanyak 14 unit PTPN VII (Persero) menerima Penghargaan Proper, yaitu PG Bunga Mayang kembali memperoleh Proper Hijau, sedangkan 13 lainnya mendapatkan proper biru, yaitu Unit Kedaton, Pematang Kiwah, Way Berulu, Bekri, Tulungbuyut, Sungailengi, Baturaja, Tebenan, Musilandas, Betung, Padangpelawi, Ketahun dan Talopino. Pada tahun 2015, sebanyak 8 unit kerja PTPN VII mendapatkan penghargaan Industri Hijau, yaitu PG Bungamayang, Bekri, Kedaton, Tulungbuyut dan Padang Pelawi (Level 5), Way Berulu, Pematang Kiwah dan Betung (Level 4).

### Biaya Lingkungan

Sepanjang tahun 2015, PTPN VII (Persero) telah mengeluarkan biaya pengelolaan lingkungan sebesar Rp16,9 miliar meliputi biaya penyusunan

dokumen lingkungan, pengelolaan dan pengolahan limbah, kegiatan analisa, kegiatan PROPER dan aktivitas pemantauan lingkungan dengan rincian per komoditas sebagai berikut:

### **Ketenagakerjaan**

Salah satu dari 7 sistem yang terintegrasi di dalam Sistem Manajemen Terpadu Nusantara 7 (SMTN7) adalah Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), yang kemudian diterjemahkan secara integral ke dalam salah satu proses dalam Proses Bisnis PTPN VII yaitu Manajemen Lingkungan & K3. PTPN VII berkomitmen untuk mengutamakan pencegahan terhadap kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja dan peningkatan berkesinambungan manajemen dan kinerja K3 serta berkomitmen untuk menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan persyaratan lainnya yang terkait dengan lingkungan hidup, K3 dan bahaya K3. Oleh sebab itu Perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sebagai bagian integral dari Manajemen Perusahaan. Perhatian dan kepatuhan Perusahaan terhadap aspek K3 antara lain diwujudkan dengan pencantuman pasal-pasal mengenai K3 dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB), tepatnya dalam Bab XVI Pasal 80 - 82. Kebijakan PTPN VII terkait Keselamatan dan Kesehatan Kerja dengan ditetapkan Surat Keputusan Direksi Nomor:7.6/Kpts/090/2001 tentang Pedoman Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) PT Perkebunan Nusantara VII, meliputi: Pedoman Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Bidang Tanaman Karet, Kelapa Sawit, Teh dan Tebu; Bidang Teknik dan Amdal: Pabrik Karet, Minyak Kelapa Sawit, Teh dan Gula; Pedoman Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Kantor Direksi, Kantor Perwakilan / Distrik dan IPMG Panjang, Boom Baru, Pulau Bay; dan Alat Pelindung Diri. Kebijakan lain yang terkait dengan K3 yaitu:

- 1) Jaminan Kesehatan untuk karyawan dan keluarga serta pensiunan dan isteri secara paripurna dengan keikutsertaan BPJS kesehatan
- 2) Mengikutkan semua karyawan dalam program jaminan Asuransi Tenaga Kerja berupa Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua
- 3) Menyediakan pelayanan kesehatan / Klinik di setiap Unit, Distrik dan Kantor Direksi.
- 2) Mengoptimalkan peran Panitia Pembina K3 Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (P2K3L) di masing-masing Unit dan Distrik.
- 3) Menganggarkan alokasi dana K3 pada RKAP 2015 meliputi: pengadaan perlengkapan K3 di setiap Unit, Pemeriksaan lingkungan kerja dan Pemeriksaan karyawan yang berpotensi dampak penyakit akibat kerja.
- 4) Penyediaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan) di setiap Kantor dan Pabrik.

### **Mengelola Kesehatan dan Keselamatan Kerja**

PTPN VII (Persero) memiliki Panitia Pembina Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (P2K3L) di masing-masing Unit dan Distrik. P2K3L adalah organisasi yang terdiri dari beberapa tim yaitu, Tim Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Tim Tanggap Darurat, Tim Konservasi Sumber Daya & Keanekaragaman Hayati, Tim Efisiensi Energi & Gas Rumah Kaca, Tim Pengendalian Limbah serta Tim COMDEV dan CSR.

Dalam konteks Kesehatan dan Keselamatan Kerja, P2K3L bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan disiplin dalam penggunaan peralatan kerja dan Alat Pelindung Diri (APD), melakukan pengawasan dalam pemakaian APD, melakukan simulasi dan pelatihan cara penggunaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan), dan memeriksakan karyawan



yang beresiko tinggi / dugaan terkena penyakit akibat hubungan kerja. Selama tahun 2015 total karyawan yang terdaftar pada P2K3L, sebanyak 859 orang atau 7,34% dari total karyawan tetap seluruh PTPN VII (Persero). Perusahaan bekerja sama dengan Unit Pelaksana Teknik Daerah (UPTD) K3 Provinsi Lampung, Sumatera Selatan dan Bengkulu secara berkala melaksanakan pengujian lingkungan / tempat kerja dan tenaga kerja di beberapa Unit dan Distrik yang memiliki Pabrik. Hal yang diuji meliputi iklim kerja, kebisingan, pencahayaan, debu total, kadar gas Udara (Ambient), tes Audio Metri (ambang dengar). Perusahaan juga melaksanakan Riksa Uji (Pemeriksaan dan Pengujian peralatan K3 di IPMG Panjang, Pabrik gula Cinta Manis dan Pabrik Gula Bungamayang PTPN VII (Persero) juga melakukan upaya preventif dalam mengelola kesehatan dan keselamatan kerja, antara lain melalui kegiatan olah raga bersama yang rutin dilaksanakan seminggu sekali, penyuluhan kesehatan, pemeriksaan kesehatan secara berkala, lomba kebersihan lingkungan baik lingkungan pabrik / kantor dan perumahan karyawan yang diikuti oleh seluruh karyawan. Selain itu, secara rutin karyawan PTPN VII (Persero) juga mengadakan kegiatan donor darah sebagai wujud kepedulian terhadap sesama. PTPN VII (Persero) telah beberapa kali menerima penghargaan kelompok donor terbaik kategori BUMN Provinsi Lampung. Sepanjang tahun 2015, terjadi sejumlah kasus kecelakaan kerja sebanyak 58 kasus yang seluruhnya merupakan kecelakaan kerja kategori ringan. Jumlah tersebut turun 63% bila dibandingkan dengan tahun 2014 yang mencapai 155 kasus. PTPN VII (Persero) terus berupaya meningkatkan pengelolaan keselamatan kerja dengan mewajibkan seluruh unit kerja dan kantor direksi/kantor perwakilan menerapkan SMK3 serta mengikuti penilaian oleh Tim penilai / Audit Zero Accident dan SMK3 Award dari Disnaker Kabupaten, Disnaker Provinsi dan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Pusat.

### **Tanggung Jawab Sosial Terhadap Pengembangan Sosial Dan Kemasyarakatan**

Wilayah kerja PTPN VII (Persero) tersebar di tiga provinsi, yaitu Lampung, Sumatera Selatan dan Bengkulu dengan latar belakang masyarakat yang beragam. Perusahaan memiliki komitmen yang tinggi agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat sekitar wilayah kerja, yang diwujudkan melalui Program CSR. PTPN VII (Persero) menyadari bahwa terciptanya suasana yang harmonis dengan masyarakat setempat dapat mendorong keberhasilan dan keberlanjutan Perusahaan dalam jangka panjang yang diwujudkan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

Implementasi dari pelaksanaan program PKBL PTPN VII (Persero) diwujudkan melalui program PTPN 7 Peduli yang terdiri dari program PTPN 7 Peduli Kemitraan, PTPN 7 Peduli Bencana Alam, PTPN 7 Peduli Pendidikan, PTPN 7 Peduli Kesehatan, PTPN 7 Peduli Pembangunan, PTPN 7 Peduli Keagamaan, dan PTPN 7 Peduli Lingkungan Alam. Berdasarkan hasil evaluasi program tersebut diterima dengan baik oleh masyarakat, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

### **Program Pengembangan Masyarakat**

Pada tahun 2015 PTPN VII (Persero) berpartisipasi dalam pembangunan mega proyek jalan tol Sumatera, yang dimulai dari lahan PTPN VII (Persero). Dalam pembangunan jalan tol Sumatera, salah satu lahan milik PTPN VII, yaitu lahan di desa Sabahbalau, Kecamatan Jatiagung, Kabupaten Lampung Selatan seluas 85,5 ha, telah ditetapkan sebagai area jalan tol Sumatera *Groundbreaking* jalan tol tersebut, telah dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo pada tanggal 30 April 2015 di lahan milik PTPN VII (Persero).

Program PTPN 7 Peduli Pembangunan diwujudkan dalam bentuk perbaikan sektor sarana dan prasarana umum sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar unit kerja wilayah

PTPN VII (Persero). Sebagai misal, Unit Padang Ratu melaksanakan perbaikan jalan di Kampung Kota Baru, Kecamatan Padang Ratu dan Kampung Sukawaringin, Kecamatan Bangunrejo, Lampung Tengah, demikian juga Distrik Bungamayang membantu perbaikan jalan Bernah-Kalicinta. Untuk fasilitas umum lainnya adalah pembangunan 1 (satu) Unit MCK di Arena Bumi Perkemahan Kwarda Lampung, pembuatan 1 Unit MCK di Dusun Fajar Bulan, Desa Mulyosari, Kecamatan Way Ratai, Kabupaten Pesawaran yang merupakan Desa Binaan BEM UNILA. Bantuan MCK juga diberikan untuk masyarakat Desa Teluk Kijing I, Kecamatan Lais, Kabupaten Musi Banyuasin masing-masing 1 (satu) Unit di Dusun 1 dan Dusun 4. Untuk wilayah Kabupaten Muara Enim sarana/prasarana umum yang diberikan adalah bantuan pembuatan 2 (dua) Unit Sumur Bor dan 2 (dua) Unit Kamar Mandi dan WC di Dusun Sungai Luar & Desa Gunung Megang Dalam, Kecamatan Gunung Megang.

Program PTPN 7 Peduli Pendidikan antara lain diwujudkan dalam bentuk distribusi bantuan untuk pemberian makanan tambahan, bantuan buku bacaan untuk perpustakaan sekolah dasar, santunan kepada anak yatim, kunjungan lapangan pelajar/mahasiswa ke unit kerja, bimbingan dan fasilitas penelitian mahasiswa serta bantuan perlengkapan sarana belajar mengajar (meubeler). PTPN VII (Persero) juga berperan dalam Program Siswa Mengenal Nusantara yang digagas Kementerian BUMN, serta berpartisipasi dalam pemberian bantuan peralatan laboratorium kepada 17 SMK PTPN VII (Persero) bersama dengan PT Waskita Karya dan PT Airnav berperan dalam kegiatan BUMN Hadir untuk Negeri, antara lain diwujudkan dalam bentuk penyediaan air bersih dan bedah rumah untuk 45 veteran pejuang.

Program PTPN 7 Peduli Kesehatan diwujudkan dalam bentuk kegiatan donor darah secara rutin. Untuk ketiga kalinya PTPN VII (Persero) menerima penghargaan sebagai Kelompok Donor Terbaik kategori Instansi BUMN dari Unit Transfusi Darah pembina Provinsi

Lampung. PTPN VII (Persero) juga aktif melakukan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat sekitar unit kerja, mengadakan lomba bayi sehat sekaligus memberikan edukasi yang lebih baik kepada para ibu tentang seluk-beluk perawatan tumbuh-kembang anak, mengadakan pemeriksaan dan pengobatan umum. Kegiatan lain dalam membantu masyarakat yang tidak mampu dilaksanakan dalam kegiatan pasar murah gula bersama Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan untuk masyarakat wilayah Desa Karang Anyar, Kecamatan Jati Agung dan Desa Pasuruan, Kecamatan Penengahan, selanjutnya kegiatan bersama Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang untuk masyarakat wilayah Kampung Tri Tunggal Jaya, Kecamatan Banjar Agung, Kampung Tri Makmur Jaya, Kecamatan Menggala Timur, Kampung Balai Murni Jaya, Kecamatan Banjar Baru. Sedangkan untuk wilayah Sumatera Selatan pelaksanaan kegiatan pasar murah dilaksanakan bekerjasama dengan Pemerintah Kota Palembang masing-masing diwilayah Kecamatan Ilir Barat II, Halaman Kantor Gubernur Sumatera Selatan, Halaman Sepak Bola SMA PGRI VII, Kecamatan Sako Kenten dan Kertapati/Plaju.

Program PTPN 7 Peduli Keagamaan diwujudkan dalam bentuk partisipasi perusahaan dalam pembangunan maupun perbaikan sarana ibadah, pengadaan dan penyaluran hewan kurban dan fasilitasi dana bagi karyawan terbaik untuk dapat menunaikan ibadah haji dengan biaya perusahaan. Untuk menjaga keselarasan hubungan antara pimpinan dan para karyawan serta masyarakat, Perusahaan melakukan kegiatan bersamasama, misalnya olah raga bersama, pertandingan olah raga dengan melibatkan para remaja setempat, kegiatan kesenian, pengajian, peringatan hari besar keagamaan lainnya, dan safari Ramadhan. Untuk membantu masyarakat yang terkena musibah / bencana, PTPN VII (Persero) telah memberikan bantuan tanggap darurat bencana banjir di Desa Padang Manis dan Desa Baturaja, Kecamatan Way Lima dan bantuan

tanggap darurat bencana banjir di Kampung Goras dusun 1,2 dan 3 dan Kampung Sinar Banten Dusun 1 dan 4, Kecamatan Bekri, Kabupaten Lampung Tengah.

PTPN VII (Persero) juga mengembangkan kluster pertanian budi daya jagung, padi dan ubi kayu dan budidaya cabe di wilayah Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Lampung Timur, Pringsewu dan Tulang Bawang sejak tahun 2008, kluster peternakan domba/ kambing dan sapi di Kabupaten Lampung Selatan dan Tanggamus sejak tahun 2011, kluster industri kerupuk/ kemplang di sekitar Unit Usaha Cinta Manis, Kec. Tanjung Batu, Kabupaten Ogan Ilir sejak tahun 2013.

### Program Kemitraan

PTPN VII (Persero) melaksanakan Program Kemitraan dengan tujuan terciptanya pertumbuhan ekonomi rakyat, terutama pengembangan kelompok usaha yang berada di sekitar wilayah kerja PTPN VII (unit/ distrik/kantor direksi). Program Kemitraan yang diwujudkan dalam bentuk PTPN VII Peduli Kemitraan difokuskan pada pemberian pinjaman modal kerja/ pemberdayaan usaha kecil, khususnya pada kegiatan sektor Industri, Perdagangan, Perikanan, Perkebunan, Pertanian, Peternakan, Jasa dan usaha lainnya baik secara sendiri maupun kelompok (Pola Clustering). Perusahaan juga melakukan pembinaan terhadap mitra yang bertujuan agar sikap dan perilaku mitra usaha berubah menuju perilaku bisnis yang etis dan profesional sehingga mitra binaan mempunyai kedisiplinan untuk mempertanggungjawabkan kewajibannya agar dapat membantu UMKM lain untuk memperoleh tambahan modal.

Sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, program kemitraan diwujudkan dalam bentuk pinjaman dan pembinaan/hibah. Selama tahun 2015, dana pinjaman yang dikucurkan mencapai Rp10,88 miliar untuk 1.125 Mitra Binaan (MB), dan dana hibah mencapai Rp33,35 juta. Penyaluran dana pinjaman dilakukan untuk mitra binaan UKM, Kelompok Tani

(KT) dan Koperasi (KOP) di Propinsi Lampung (11 Kab/kota), Propinsi Sumatera Selatan (5 Kab) dan Propinsi Bengkulu (5 Kab). Dengan demikian, sampai dengan tahun 2015 penyaluran dana ke tiga propinsi tersebut telah menjangkau di 28 Kab/kota, dengan jumlah dana tersalur mencapai Rp92,73 miliar, dengan jumlah mitra binaan mencapai 11.157 MB. Kinerja Program Kemitraan PTPN 7 diukur berdasarkan acuan Surat Keputusan Menteri BUMN RI No. KEP-100/MB/2002 tanggal 4 Juni 2002.

Kinerja efektivitas penyaluran tahun 2015 mencapai 96,47%, mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2014 yang mencapai 96,10%. Demikian pula kolektibilitas pengembalian tahun 2015 juga meningkat, yakni dari 85,85% di tahun 2014 menjadi 87,05% di tahun 2015.

### Program Bina Lingkungan

PTPN VII (Persero) melaksanakan program Bina Lingkungan yang diwujudkan dalam bentuk program PTPN 7 Peduli Bencana Alam, PTPN 7 Peduli Pendidikan, PTPN 7 Peduli Kesehatan, PTPN 7 Peduli Pembangunan, PTPN 7 Peduli Keagamaan, dan PTPN 7 Peduli Lingkungan Alam. Selama tahun 2015, PTPN VII (Persero) telah menyalurkan dana Program Bina Lingkungan sebesar Rp271,69 juta sehingga total dana tersalur sampai dengan tahun 2015 mencapai Rp48,1 miliar. Berdasarkan PerMen-09/MBU/07/2015, sumber dana Program Bina Lingkungan tahun 2015 berasal dari penyisihan laba perusahaan. Alokasi penyaluran terbesar tahun 2015 ditujukan untuk sektor sarana dan prasarana umum, disusul sektor sarana ibadah dan sektor pendidikan.

### Tanggung Jawab Sosial Terhadap Produk Dan Pelanggan

Pelanggan merupakan *stakeholders* yang sangat penting bagi tumbuh dan berkembangnya perusahaan. PTPN VII (Persero) senantiasa menjaga hubungan baik dengan pelanggan lama dan

berusaha menjaring pelanggan baru melalui berbagai upaya. Perusahaan membuat kebijakan dan standard operasional prosedur bagi pekerja agar dapat memberi pelayanan prima kepada pelanggan, meliputi:

- 1) Bekerja dengan mengutamakan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, akurat serta selalu membina hubungan bisnis yang bersahabat, jujur dan terbuka.
- 2) Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai hak-hak pelanggan, standar pelayanan, serta informasi lain yang diperlukan pelanggan;
- 3) Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan senantiasa memberikan perhatian, kualitas, waktu dan keamanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
- 4) Memberikan kesempatan yang sama kepada semua pembeli yang terdaftar untuk mengikuti tender ataupun penawaran langsung atas penjualan komoditi perusahaan sesuai pedoman/ ketentuan yang berlaku di perusahaan.
- 5) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai mutu komoditi perusahaan pada saat penyerahan barang dengan terlebih dahulu melakukan analisa bersama yang dilakukan oleh surveyor independen jika diperlukan, sehingga tidak ada hal-hal yang disembunyikan untuk mengelabui pelanggan.
- 6) Mempersiapkan kuantitas komoditi perusahaan kepada pelanggan, mengacu kepada ketentuan yang tercantum dalam kontrak penjualan

### **Menghasilkan Produk Sesuai Standar**

Salah satu kebijakan dalam Sistem Manajemen Terpadu Nusantara 7 adalah Menciptakan produk sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI), persyaratan keamanan pangan dan persyaratan lainnya yang ditetapkan pelanggan, untuk

memenuhi kepuasan pelanggan guna menjalin hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Sejak tanggal 16 Juni 2015 PTPN VII (Persero) mengeluarkan label Standar Nasional Indonesia (SNI) pada setiap karung Gula Kristal Putih (GKP) yang dihasilkan PG Bungamayang dan sejak tanggal 15 Oktober 2015 mengeluarkan label Standar Nasional Indonesia (SNI) pada setiap karung Gula Kristal Putih (GKP) yang dihasilkan PG Cinta Manis. SNI dirumuskan oleh Panitia Teknis dan ditetapkan Badan Standarisasi Nasional (BSN). Untuk dapat mengeluarkan label SNI, PTPN VII harus melakukan serangkaian proses yang cukup panjang; di antaranya harus memiliki Sertifikat Produk Pengguna Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT-SNI) dan harus menerapkan SMM ISO 9001:2008, SMKPI ISO 22000:2009 dan SMKPI ISO 14001:1998 HACCP. Atas prestasi ini Pabrik Gula Bungamayang dipilih untuk menjadi kandidat penerima Proper Emas.

Sejak tahun 2012, produk karet yang dihasilkan PTPN VII (Perseo) juga telah bersertifikat SNI yang dikeluarkan oleh Balai Sertifikasi Industri. Demikian pula, proses budidaya hingga proses pengolahan getah karet menjadi produk karet yang siap jual telah memenuhi standar keamanan lingkungan. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya Proper Hijau, Proper Biru serta penghargaan Industri Hijau untuk kebun/ pabrik pengolah karet yang dimiliki PTPN VII (Persero). Produk kelapa sawit yang dihasilkan PTPN VII (Persero) telah memenuhi standar yang dipersyaratkan pelanggan.

Sebelum dikirim ke pelanggan, PTPN VII (Persero) telah melakukan analisa mutu CPO yang dilakukan oleh pihak internal dan pihak eksternal menggunakan jasa PT Sucofindo untuk memastikan spesifikasi dan komposisi produk. Kebun dan pabrik pengolah kelapa sawit PTPN VII juga telah memperoleh Proper Hijau, Proper Biru serta penghargaan Industri Hijau sehingga bisa dipastikan bahwa seluruh proses budidaya hingga proses pengolahan telah memenuhi standar keamanan lingkungan.

Teh hitam Gunung Dempo produk PTPN VII (Persero) merupakan produk kualitas ekspor yang telah bersertifikat halal, memenuhi standar kesehatan dengan dicantumkannya kode Dinkes no.8101673010059-19 di setiap kemasan produk. The hitam Gunung Dempo memiliki banyak manfaat bagi kesehatan tubuh, di antaranya untuk mencegah/mengurangi penyakit jantung/kanker, mengurangi risiko darah tinggi, mencegah/mengurangi asam urat, mengurangi kolesterol/ gula darah.

### **Menjaga Kepuasan Pelanggan**

Produk karet dan teh PTPN VII (Persero) dipasarkan untuk pasar ekspor dan pasar lokal, sedangkan produk kelapa sawit dan gula dipasarkan untuk pasar lokal. Pelanggan PTPN VII (Persero) tersebar dalam pasar lokal dan pasar mancanegara meliputi Cina, Taiwan, Turki, Amerika, Korea Selatan. PTPN VII (Persero) secara rutin melaksanakan survei kepuasan pelanggan. Sebagai responden pada tahun 2015 adalah pembeli yang mewakili seluruh komoditas yaitu: Pembeli komoditas karet sebanyak 12 responden; Pembeli komoditas sawit sebanyak 9 responden; Pembeli komoditas tebu sebanyak 7 responden; dan Pembeli komoditas Teh sebanyak 9 responden.

Faktor-faktor yang menjadi indikator loyalitas pelanggan, yaitu: Jangka waktu pembeli menjadi pelanggan produk PTPN VII (Persero); Keinginan pembeli untuk selalu membeli produk PTPN VII (Persero); Spesifikasi produk PTPN VII (Persero) sesuai yang dibutuhkan pembeli. Faktor-faktor yang menjadi indikator kepuasan pelanggan, yaitu: Ketepatan waktu pelayanan pengambilan DO; Ketepatan waktu penyerahan barang; Ketepatan Jumlah penyerahan barang; Ketepatan atas mutu barang yang diserahkan.

Berdasarkan hasil survei tahun 2015, tingkat kepuasan komoditi karet, berada pada level "Sangat Puas" dan komoditi kelapa sawit, tebu, teh berada pada level "Puas". Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk komoditi karet dan kelapa sawit adalah pelayanan DO

baik di unit maupun di IPMG, untuk komoditi tebu mempercepat pelayanan muat di Pabrik Gula dan untuk komoditi teh melakukan temu pelanggan ke pabrik dalam rangka evaluasi proses pengolahan sebagai upaya meningkatkan mutu produk. Untuk menjaga hubungan baik dan memberikan informasi kepada pelanggan dan potensial konsumen, perusahaan mengikuti berbagai even, baik yang berskala regional, nasional maupun internasional; memberikan informasi terkini melalui website perusahaan temu pelanggan, menerima kunjungan berbagai pihak seperti pemerintah, anggota legislatif, akademisi, mitra kerja dan lain-lain. Pada tahun 2015, sebanyak 9 pelanggan mengadakan kunjungan ke unit PTPN VII (Persero), yaitu ke Unit Pengolahan Karet Pematang Kiwah, Unit Way Berulu, ke Unit Beringin, Unit Tebenan, Unit Musi Landas, Pabrik Gula Bungamayang.

### **Pengembangan Strategi CSR Sosial Dan Kemasyarakatan**

Pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh PTPN VII (Persero) memiliki aturan yang jelas. Namun demikian, dalam prosesnya terdapat beberapa kelemahan dari pelaksanaan CSR tersebut yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Sinkronisasi Pelaksanaan CSR
 

Pola CSR bidang pengembangan masyarakat yang dilakukan oleh PTPN VII (Persero) masih bersifat spasial dan belum terintegrasi dengan kebijakan pembangunan daerah Provinsi Lampung. Beberapa bentuk pelaksanaan CSR PTPN VII (Persero) masih dilakukan berdasarkan atas subyektifitas dari pengelola CSR PTPN VII (Persero). Pelaksanaan tersebut dilakukan pada sekitar wilayah usaha PTPN VII dalam belum bersifat merata di seluruh wilayah Provinsi Lampung. Pola koordinasi antara pengelola CSR PTPN VII (Persero) dengan pemerintah Provinsi/Kabupaten di Lampung maupun lembaga pengelola CSR lain sangat diperlukan agar proses

pemerataan pembangunan daerah dapat berjalan. Pelaksanaan yang dilakukan secara mandiri dapat menyebabkan tumpang tindih penerima bantuan pembangunan dan pengembangan masyarakat. Beberapa wilayah yang lebih membutuhkan dapat diabaikan seiring dengan kurangnya koordinasi pelaksanaan kegiatan pengembangan masyarakat. Pentingnya peran koordinasi ini dijelaskan oleh Handoko (2003)

*“koordinasi (coordination) merupakan proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidangbidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya”*

Koodinasi pelaksanaan CSR dapat memetakan obyek-obyek wilayah yang sangat mendesak untuk dilakukan upaya pengembangan oleh program CSR. Tidak adanya koordinasi oleh pihak PTPN VII (Persero) dapat menyebabkan perkembangan daerah yang diberi bantuan CSR tidak dapat diketahui oleh pemerintah daerah sehingga kondisi eksisting wilayah/obyek penerima CSR menjadi tidak akurat. Oleh karena itu, pelaksanaan koordinasi CSR merupakan bagian awal sebuah proses CSR sebelum dilakukan penetapan wilayah/obyek penerima CSR PTPN VII (Persero).

#### b. Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan CSR PTPN VII (Persero) yang telah dilaksanakan oleh PTPN VII (Persero) belum mencapai aspek monitoring dan evaluasi. William N. Dunn (1994), menjelaskan bahwa monitoring mempunyai beberapa tujuan yaitu :

- (a) *compliance (kesesuaian/kepatuhan) yaitu menentukan apakah implementasi kebijakan tersebut sesuai dengan standard dan prosedur yang telah ditentukan;*
- (b) *auditing (pemeriksaan) yaitu menentukan apakah sumber-sumber/pelayanan kepada kelompok sasaran (target groups) memang benar-benar sampai kepada mereka;*
- (c) *accounting (Akuntansi) yaitu menentukan perubahan sosial dan ekonomi apa saja yang terjadi setelah implementasi sejumlah kebijakan publik dari waktu ke waktu; dan*
- (d) *explanation (Penjelasan) yaitu menjelaskan mengenai hasil-hasil kebijakan publik berbeda dengan tujuan kebijakan publik.*

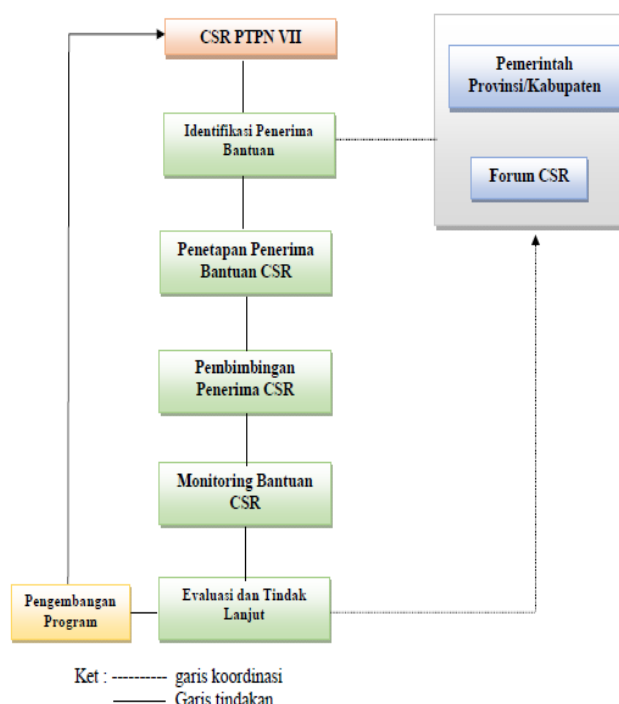
Pelaksanaan monitoring yang dapat dilakukan oleh PTPN VII (Persero) dapat bersifat *auditing* dan *accounting*. Pelaksanaan tersebut dapat bertujuan untuk memastikan apakah CSR telah

bermanfaat bagi penerimanya dan memastikan tidak adanya salah sasaran penerima CSR. Ketepatan penerima CSR dapat dilihat dari perubahan kearah positif baik bersifat sosial ekonomi sebelum dan sesudah bantuan CSR diterima. Proses monitoring tersebut dapat dilanjutkan pada tahap evaluasi sesuai yang dijelaskan oleh Mardikanto (2009) dimana evaluasi merupakan kegiatan terencana dan sistematis yang meliputi: (a) pengamatan untuk mengumpulkan data dan fakta; (b) penggunaan “pedoman” yang telah ditetapkan; (c) pengukuran atau membandingkan hasil pengamatan dengan pedoman-pedoman sudah ditetapkan terlebih dahulu; dan (d) pengambilan keputusan atau penilaian. Pengembangan instrumen monitoring dan evaluasi adalah langkah awal yang harus dilakukan oleh PTPN VII (Persero). Pengembangan instrumen ini sangat penting guna memastikan efektivitas program CSR dilakukan secara obyektif dan dapat berkelanjutan.

c. Pengembangan Secara Berkelanjutan

Pelaksanaan CSR PTPN VII telah banyak memberikan manfaat bagi obyek penerima bantuan CSR. Hal ini disebabkan pihak PTPN VII (Persero) memberikan pembimbingan/pendampingan dalam prosesnya. Namun demikian, upaya tersebut perlu dikembangkan menjadi peningkatan kondisi obyek penerima bantuan CSR. Dalam hal pengembangan wilayah/lingkungan, perlu upaya secara terencana proses pembangunan wilayah/lingkungan dan tidak hanya pada tahap perbaikan wilayah. Pengembangan ini dapat dilakukan guna menjadikan wilayah/lingkungan penerima CSR dapat menjadi wilayah/lingkungan maju. Dalam

hal kemitraan usaha, pola pengembangan dapat dilakukan melalui upaya memperbesar usaha mitra binaan sehingga memiliki omset penjualan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan lapangan pekerjaan dan memperbaiki taraf hidup masyarakat secara lebih luas. Berdasarkan hasil analisa diatas, maka strategi pengembangan CSR PTPN VII (Persero) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Model Pengembangan CSR  
 Sumber : Pengembangan hasil penelitian

Strategi pengembangan CSR berdasarkan gambar diatas dapat diimplementasikan guna mempercepat pembangunan daerah Provinsi Lampung. Proses tersebut dimulai dari proses identifikasi calon penerima bantuan CSR PTPN VII dengan berkoordinasi dengan pihak pemerintah provinsi/kabupaten dan lembaga pengelola CSR lainnya. Koordinasi ini dilakukan untuk menghindari tumpang tindih penerima manfaat CSR serta mengetahui wilayah yang sangat membutuhkan bantuan CSR. Proses tersebut dilanjutkan dengan penetapan penerima bantuan oleh pihak CSR PTPN VII (Persero) serta dilanjutkan

pada pendampingan/pembimbingan proses penerima bantuan CSR PTPN VII (Persero). Proses monitoring dan evaluasi perlu dilakukan agar dapat menilai apakah bantuan tersebut tepat sasaran serta mengetahui berbagai kekurangan pelaksanaan CSR. Namun demikian, penyusunan instrumen monitoring perlu dilakukan agar proses penilaian dapat dilakukan secara obyektif. Proses monitoring dapat dilanjutkan pada tahap evaluasi untuk menentukan apakah pihak penerima bantuan CSR membutuhkan pengembangan lebih lanjut. Pengembangan dan keberlanjutan program dapat dilakukan apabila dalam proses monitoring dan evaluasi menunjukkan hasil yang memuaskan. Keberlanjutan program perlu dilakukan agar pihak penerima CSR dapat berkembang lebih baik sehingga memberikan sumbangsih terhadap pembangunan daerah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari strategi pengembangan CSR adalah sebagai berikut:

- a) PTPN VII telah memiliki unit khusus pengelola CSR yaitu urusan hubungan antar lembaga & corporate csr pada bagian sekretariat perusahaan. Hal ini memberikan dampak pelaksanaan CSR PTPN VII (Persero) yang berjalan secara rutin dan berkesinambungan.
- b) Pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh PTPN VII (Persero) mencakup 4 (empat) aspek yaitu: lingkungan hidup; ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja; pengembangan sosial dan masyarakat; produk dan pelanggan
- c) pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh PTPN VII (Persero) pada bidang pengembangan sosial dan masyarakat telah berjalan efektif karena pemberian bantuan bagi penerima CSR disertai dengan

pembimbingan/pendampingan dalam pelaksanaan programnya.

Adapun saran yang dapat diberikan guna pengembangan strategi CSR adalah sebagai berikut:

- a) proses pelaksanaan CSR perlu dilakukan koordinasi dengan pemerintah provinsi/kabupaten serta pengelola CSR lainnya sehingga sasaran penerima bantuan CSR dapat lebih tepat sasaran.
- b) perlunya pengembangan instrumen dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan penerima CSR agar dapat diketahui efektivitas pelaksanaan program CSR tersebut.
- c) perlunya upaya pembimbingan/pembinaan secara berkesinambungan kepada pihak penerima CSR dengan berupaya untuk meningkatkan kualitas wilayah ataupun peningkatan usaha mitra sehingga dapat memberikan dampak terhadap perkembangan ekonomi daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Arifin. 1984. *Strategi Komunikasi*. Armilo. Bandung
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Bambang Hariadi. 2005. *Strategi Manajemen*. Bayumedia Publishing. Malang
- David, Fred R. 2001. *Strategic management concepts*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- David Hunger dan Thomas L. Wheelen, 2003, *Manajemen Strategi*, Andi, Yogyakarta



Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Cetakan Kedelapan Belas*. BPFE. Yogyakarta

<http://purwoko-hadi.mhs.narotama.ac.id/tugas-makalah-csr/>

Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. DIA FISIP UI. Jakarta

Laporan Tahunan PTPN VII Tahun 2015

Mardikanto. T. 2009. *Sistem Penyuluhan Pertanian*. LPP UNS dan UNS Press. Surakarta

Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. remaja Rosdakarya. Bandung

Porter, Michael. 1993. *Keunggulan bersaing: Menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul*. Binarupa Aksara. Jakarta

Rosenfeld, Stuart A. 1997. Bringing business clusters into the mainstream of economic development. *European Planning Studies*, Vol. 5 Issue.

Setiawan Hari Purnomo, 1996. *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta

Teubal, Morris. 1987. *Innovation, performance, learning and government policy*. Madison WI: University of Wisconsin Press.