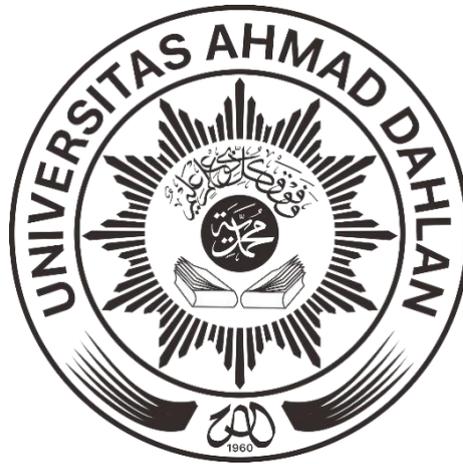


CORPORATION SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)
PT. PERTAMINA *REFINERY UNIT VI* BALONGAN INDRAMAYU
DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN PADA MITRA BINAAN
WILAYAH MASYARAKAT PENGELOLA DAUR ULANG SAMPAH
(WIRALODRA)

Melalui Pendekatan Teori *Triple Bottom Line (TBL)*

SKRIPSI

Diajukan pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi
Universitas Ahmad Dahlan



OLEH :
DESY LINA NUR AZIZAH
2100030351

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SASTRA, BUDAYA, DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
2025

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility hadir di tengah-tengah masyarakat salah satunya ikut andil berkontribusi dalam memajukan seluruh aspek lingkungan dalam masyarakat, terutama permasalahan lingkungan sampah. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat di peroleh rumusan masalah bagaimana *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Pertamina Refinery Unit VI dalam meningkatkan citra Perusahaan pada mitra binaan wilayah pengelola daur ulang sampah (WIRALODRA). Dari perolehan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “*Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Pertamina Refinery Unit VI Balongan Indramayu dalam membangun citra perusahaan pada Mitra Binaan Wilayah Masyarakat Pengelola Daur Ulang Sampah (WIRALODRA) Melalui Pendekatan Teori *Triple Bottom Line* (TBL)”.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Fungsi/Divisi *Communication Relations & CSR* PT. Pertamina Balongan, ketua dan anggota Wilayah Masyarakat Pengelola Daur Ulang Sampah (WIRALODRA). Teori yang digunakan adalah Teori *Tripple Bottom Line 3P* (*People, Planet, dan Profit*) yang dikemukakan oleh (Elkington : 1994).

Data hasil penelitian yang dikumpulkan akan di analisis secara deskriptif dengan teknik analisis data untuk mendapat kejelasan terhadap suatu kebenaran, sehingga memperoleh gambaran baru atau menguatkan gambaran yang sudah ada sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra PT. Pertamina RU VI Balongan, Indramayu di mata Mitra Binaan WIRALODRA terbentuk secara positif melalui program CSR yang berkelanjutan dan berdampak pada pemberdayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan data-data yang ditemukan dilapangan dan dikaitkan berdasarkan *Theory Triple Bottom Line*. Namun, dinamika sosial yang bersifat fluktuatif masih menjadi faktor eksternal sehingga memerlukan perhatian lebih lanjut.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, *Public Relations*, Citra Perusahaan, *Stakeholders*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam industri perusahaan saat ini mengalami kenaikan yang cukup pesat. Permasalahan sosial dan isu lingkungan menjadikan CSR sebagai suatu wadah yang diharapkan mampu memberikan solusi alternatif serta dorongan atau trobosan untuk menuntaskan permasalahan tersebut. Kehadiran CSR ditengah-tengah perusahaan tidak hanya berfokus untuk mengembangkan keuntungan, namun juga berperan aktif dalam pembangunan masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan. Dengan melakukan program pemberdayaan masyarakat, memperluas peluang bisnis, dan meningkatkan hubungan antara pemangku kepentingan, karyawan, dan perusahaan, CSR membantu perusahaan untuk mendapatkan pengakuan sosial dan atas operasi dan manajemennya (Untung, 2008:6).

PT. Pertamina Kilang Internasional Persero yakni sebagai bagian dari perusahaan Pertamina Group, mempunyai peran yang sangat penting dalam industri pemrosesan minyak dan gas di Indonesia serta sebagai objek vital nasional. Di era globalisasi yang berkembang saat ini, peran serta perusahaan dalam memberikan citra baik kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting agar kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tetap terjaga. Tentu saja ini tidak terlepas dari peran CSR dalam membranding perusahaan melalui program CSR yang di laksanakan dalam bentuk Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). TJSL menjadi wujud nyata peran pertamina ikut serta dalam menjaga sebuah kelestarian lingkungan dan menjawab persoalan permasalahan lingkungan.

Wujud nyata peran PT. Pertamina RU VI Balongan, Indramayu dalam program CSR tidak terlepas dari *Teori Triple Bottom Line* (TBL) yang dikemukakan oleh John Elkington (1997) bahwa *Triple Bottom Line* merupakan ukuran keberhasilan bisnis yang digunakan oleh perusahaan yang benar-benar ingin meningkatkan usahanya, tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial yang ingin dicapai perusahaan. Dengan gagasan tersebut, banyak perusahaan yang mulai memperhatikan masalah sosial dan lingkungan (Guzhari Adi, 2023). Keberadaan konsep ini dapat membantu seseorang dalam memahami dari perspektif TBL, bahwa CSR menekankan tidak hanya pada elemen *Profit* keuntungan tetapi juga pada dua bagian penting lainnya yaitu *People* dan *Planet*. Konsep TBL menyatakan bahwa perusahaan diharapkan mampu menyelaraskan 3 aspek tersebut dalam pelaksanaan program CSR. Teori *Triple Bottom Line* (TBL) yang menekankan 3 aspek *profit*, *people*, dan *planet* dapat diintegrasikan ke dalam model pelaksanaan program CSR yaitu perencanaan (*planning*), implementasi, dan *monev* (monitoring dan evaluasi). Acuan tersebut merupakan acuan yang digunakan pada standart internasional.

Permasalahan lingkungan, khususnya sampah marak terjadi di lingkungan masyarakat. Dalam menghadapi permasalahan tersebut, program Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan (TJSL) PT. Pertamina bersinergi dalam melaksanakan Program Sampah Kita yang berhasil menghasilkan nilai manfaat hingga 644 juta per tahun dan memberikan lebih dari 48 ribu manfaat di masyarakat sekitar PT. Pertamina. Pertamina berkomitmen untuk dapat mencapai target dalam partisipasinya menjaga sosial lingkungan dalam pengurangan sampah sebesar 30%

dan penanganan atau pengolahan sampah sebesar 70%. Berdasarkan data Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) dalam penginputan Timbulan Sampah pada tahun 2024 dari 31 kabupaten se-indonesia menunjukkan angka sebanyak 33,621,230.59 ton per tahun, kemudian data timbulan sampah di Kabupaten Indramayu pada tahun 2024 menunjukkan angka 414,835.78 ton per tahun.

Isu lingkungan tersebut mendapatkan perhatian khusus dari CSR PT. Pertamina Refinery Unit VI Balongan sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan dan pemberdayaan masyarakat. Strategi *Corporate Social Responsibility* yang dibentuk dirancang agar dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu Mitra Binaan Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) yang bernama WIRALODRA (Wilayah Masyarakat Pengelola Daur Ulang Sampah) menjadi trobosan baru yang dapat memberikan rasa kepedulian terhadap isu lingkungan hingga tercapai tujuan utama yaitu indonesia bersih sampah 2025.

WIRALODRA merupakan salah satu mitra binaan CSR Pertamina *Refinery* Unit VI Balongan yang berlokasi di Desa Balongan, Indramayu, Jawa barat. Di inisiasi sejak tahun 2017 hingga saat ini 2024 memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar dan internal perusahaan pertamina persero. Berawal dari kesadaran lingkungan atas permasalahan sampah yang terjadi khususnya sampah botol plastik. Selama 7 tahun berdiri, WIRALODRA dalam sejarahnya, pada tahun 2020 mendapatkan apresiasi gelar *Gold* pada acara *Global CSR Award International* dalam kategori *Best Enviromental Excellence Award*. Produk yang dihasilkan berupa pengolahan limbah botol plastik yang diubah menjadi bahan baku

pembuatan plakat, aksesoris gelang, gantungan kunci yang memiliki nilai jual tinggi. Salah satu tujuan utama program CSR mitra binaan adalah untuk menuju kelompok/komunitas yang mandiri setelah di bina oleh perusahaan Pertamina. Namun dalam pelaksanaannya, dinamika dan karakteristik masyarakat menjadi salah satu hambatan dalam proses pelaksanaan Program CSR Wiralodra.

Program CSR WIRALODRA PT Pertamina Refinery Unit VI Balongan, Indramayu masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti konflik internal dan rendahnya partisipasi masyarakat, yang mengakibatkan respon kurang optimal dari sebagian masyarakat. Kondisi ini menjadi perhatian untuk perbaikan berkelanjutan dan evaluasi tahunan dalam pelaksanaan program CSR Pertamina. Meskipun fokus utamanya adalah program TJSL (Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) namun kenyataan dilapangan partisipasi masyarakat, pemahaman masyarakat tentang kepedulian lingkungan dan sosial masih rendah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin memberikan spesifikasi langsung terkait salah satu program mitra binaan CSR PT. Pertamina RU VI Balongan, sehingga peneliti menemukan rumusan masalah terkait Bagaimana Citra Perusahaan PT. Pertamina RU VI dalam membangun citra perusahaan pada mitra binaan CSR Wiralodra.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi Corporate Social Responsibility (CSR) yang diterapkan oleh berbagai perusahaan, termasuk PT. Pertamina, berpengaruh signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat dan pembentukan citra perusahaan. Penelitian Abdul Gofir (2023) menunjukkan bahwa program CSR PT. Pertamina Unit VI Balongan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat Desa Balongan. Sementara itu, penelitian Maura Salsabila dan Dr. Amalia Djuwita (2021) mengungkapkan bahwa strategi CSR yang terencana dan terprogram dengan baik mampu meningkatkan citra perusahaan melalui koperasi masyarakat. Di sisi lain, penelitian Linda Islami (2021) menyoroti peran aplikasi Program KREKI oleh PT. IDS Medical System Indonesia sebagai bentuk CSR yang sesuai dengan konsep *community development* dan berhasil membangun citra perusahaan.

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam pendekatan maupun fokus penelitian tersebut. Kesamaan utamanya terletak pada tujuan CSR untuk membangun citra perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, perbedaan mencolok terlihat dari pendekatan metodologis dan objek penelitian. Abdul Gofir menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cakupan menyeluruh terhadap program CSR, sementara peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang fokus pada program Mitra Binaan Wiralodra. Penelitian Linda Islami dan Maura Salsabila juga menggunakan pendekatan kualitatif, tetapi objek perusahaannya berbeda, yakni perusahaan medis dan unit Pertamina lain. Selain itu, teori yang digunakan juga berbeda, yakni *Oliver Laasch* dalam penelitian Maura

dan teori *Triple Bottom Line* dalam penelitian peneliti.

C. TINJAUAN PUSTAKA

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah pendekatan perusahaan yang memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, lingkungan, dan karyawan, sebagaimana diatur dalam PP No. 47 Tahun 2012 yang mewajibkan perseroan terbatas, khususnya yang bergerak di bidang sumber daya alam, untuk bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan. CSR tidak hanya bertujuan mengejar keuntungan, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan kelestarian lingkungan. Untuk membangun citra perusahaan yang positif, implementasi CSR dilakukan melalui pendekatan 3P (Profit, People, Planet) sebagaimana dikemukakan oleh *Global Compact Initiative*, yang menekankan pada kontribusi perusahaan dalam kesejahteraan masyarakat, pelestarian lingkungan, dan pembangunan manusia secara berkelanjutan (Afriani, Antong & Usman, 2023)

Corporate Social Responsibility (CSR) memberikan manfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan pemerintah. Perusahaan memperoleh citra yang lebih baik, lingkungan sosial yang kondusif, serta peningkatan kinerja karyawan. Masyarakat mendapat manfaat melalui peningkatan kualitas hidup dan keberlanjutan, sementara pemerintah terbantu dalam pembiayaan, penyediaan sarana prasarana, dan pengembangan keahlian (Khoirunnisa & Muhammad, 2022).

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang bertujuan mengungkap kasus secara mendalam, menyeluruh, dan komprehensif terhadap topik yang spesifik dan unik (Gunawan, 2013:139). Peneliti

menggunakan pendekatan ini untuk menggali citra perusahaan dan memecahkan masalah sosial di Desa Balongan, Mitra Binaan WIRALODRA PT. Pertamina RU VI Balongan, Indramayu, Jawa Barat. Peneliti dalam mengumpulkan data penelitian menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendalam, akurat, dan relevan mengenai kondisi di lapangan serta memahami fenomena yang diteliti secara menyeluruh.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Planning Program Corporate Social Responsibility CSR WIRALODRA

Program CSR Wiralodra atau Wilayah Masyarakat Pengelola Daur Ulang Sampah merupakan salah satu inisiatif pengembangan pemberdayaan masyarakat yang diinisiasi oleh CSR PT. Pertamina RU VI Balongan. Program ini dilaksanakan di Blok Balongan, RT 06 Desa Balongan, Kecamatan Balongan, Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat. Lokasi tersebut merupakan wilayah ring 2 dari area operasional Kilang Pertamina RU VI. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada ketersediaan fasilitas pengelolaan sampah secara mandiri yang sebelumnya dibentuk oleh masyarakat setempat secara sederhana. Dalam proses perencanaan program CSR Wiralodra, perusahaan melakukan Social Mapping sebagai langkah awal untuk memahami situasi, kondisi, serta kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

“Faktor awal dalam mengimplementasikan program wiralodra, secara ideal yaitu melalui *social mapping*. Dengan melihat potensi atau masalah yang ada di lapangan, yang perlu di bantu oleh perusahaan”
(Wawancara kepada Andromedo Cahyo Purnomo Officer I CSR pada Selasa, 18 Maret 2025)

Dalam tahap perencanaan (*Planning*) program Wiralodra, mendeskripsikan beberapa komponen untuk menunjang kelancaran program CSR yaitu dengan melakukan pemetaan *stakeholder* yang terlibat. Dalam hal ini, *stakeholder* yang terlibat diantaranya Pemerintah Daerah, Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP)

2. Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Wiralodra

Implementasi Program CSR Wiralodra dilakukan melalui serangkaian siklus yang harus dilalui mulai dari *Social Mapping*, Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi. Hal tersebut juga didalamnya mencakup pembangunan infrastruktur, penyediaan fasilitas pengelolaan sampah, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses operasional wiralodra.

“Siklus untuk menjalankan program-program CSR itu juga harus dilalui. Contoh adalah dengan pertama implementasi yaitu dilakukan terlebih dahulu bagaimana keadaan masyarakat sosial yang kita kenal dengan *social mapping*, kemudian dihasilkan suatu kesimpulan bahwa suatu area membutuhkan apa yang urgent saat ini. Karena setiap tahun bisa jadi berubah. Kita pastikan hasil dari *social mapping* sesuai dengan kebutuhan masyarakat”
(Wawancara kepada Zulkifi Manager Comm Rel & CSR pada Jum’at, 21 Maret 2025)

Implementasi Program CSR Wiralodra berkiblat dengan Teori *Triple Bottom Line* (TBL) yakni memiliki kontribusi kepada masyarakat, lingkungan dan tidak berfokus pada *profit* atau keuntungan perusahaan saja. Implementasi program CSR merupakan bentuk nyata komitmen perusahaan dalam mendukung pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan program CSR yang efektif memerlukan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, baik dari dalam maupun luar perusahaan (Fajri et al., 2021). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan dengan salah satu kelompok Wiralodra, diketahui bahwa keterlibatan peran *stakeholders* masih sangat dibutuhkan dalam menunjang keberlangsungan program. Pada praktiknya, program Wiralodra dinilai belum sepenuhnya mendapatkan perhatian yang optimal dari seluruh *stakeholders*. Meskipun terdapat beberapa pihak yang telah menunjukkan dukungan, sebagian lainnya belum memberikan dukungan yang signifikan.

3. Monitoring dan Evaluasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Wiralodra

Manager Comm Rel & CSR menerangkan bahwa monitoring program CSR Wiralodra dilakukan setiap minggu dengan melaporkan kegiatan apa saja yang sudah dilakukan minggu lalu dan apa yang akan dilakukan minggu depan, kemudian di kontrol terkait dengan kendala nya dan solusi yang akan dilakukan.

Evaluasi yang digunakan oleh PT. Pertamina RU VI dalam mengevaluasi program CSR Wiralodra adalah melalui pendekatan kuantitatif untuk Indeks Kepuasan Masyarakat. Pendekatan Kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial dengan obyektif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul datanya contoh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Bahruddin, 2013). Berdasarkan Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2024 Program Wiralodra mendapat nilai indeks sebesar 3,87 setara dengan nilai IKM konversi sebesar 96,63, dengan ini maka kategori indeks kepuasan masyarakat Program Wiralodra termasuk dalam

kategori sangat baik

4. *Theory Triple Bottom Line* (TBL)

Berdasarkan hasil analisis peneliti di lapangan, program CSR PT. Pertamina RU VI Balongan, Indramayu yang dijalankan oleh mitra binaan WIRALODRA dinilai telah sejalan namun terdapat aspek belum optimal dengan Teori *Triple Bottom Line* (TBL) yang dikemukakan oleh John Elkington. Program ini mencerminkan tiga aspek utama yaitu *People*, *Planet*, dan *Profit*.

Aspek *People* tercermin dari upaya peningkatan kemampuan kapasitas pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan-pelatihan pengelolaan sampah anorganik, pendampingan mitra oleh CDO CSR. Aspek *Planet* terlihat dari penerapan prinsip keberlanjutan lingkungan dalam bahan baku produksi yaitu menggunakan sampah plastik untuk didaur ulang menjadi bahan baku pembuatan plakat dan pernik-pernik lainnya. Sementara itu, aspek *Profit* tercermin dari peningkatan kesejahteraan ekonomi mitra binaan melalui peningkatan pendapatan hasil produksi dan kemandirian usaha, namun pada aspek profit dinilai kurang optimal karena peningkatan pendapatan kelompok hanya didasarkan pada konsumen internal perusahaan saja,

5. Citra Positif Perusahaan dalam Program CSR Wiralodra

Partisipasi aktif masyarakat dalam program CSR tidak hanya menciptakan dampak sosial yang nyata, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pembentukan citra positif PT Pertamina RU VI Balongan sebagai perusahaan yang peduli dan tanggung jawab. Hal tersebut tidak terlepas dari

citra positif perusahaan dalam mengimplementasikan program CSR.

“Nah inilah yang harus dijaga oleh siapapun gitu ya, yang akan memulai relasi, memulai hubungan baik, mulai berkomunikasi dengan masyarakat sekitar, adalah memberikan kesan pertama yang sangat bagus. Nah karena itu, biasanya teman-teman itu di awal, baik itu awal berdirinya perusahaan, maupun awal kita akan melaksanakan salah satu program CSR, itu adalah dengan mendatangi stakeholder mana sih yang nanti akan terlibat” (Wawancara kepada Zulkifi Manager Comm Rel & CSR pada Jumat, 21 Maret 2025)

Menurut Frank Jefkins (2003) yang dikutip dalam Asriyani (2024) citra perusahaan merupakan kesan, gambaran, atau persepsi yang terbentuk dibenak publik sebagai hasil dari pengalaman, komunikasi, dan tindakan yang dilakukan oleh perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa keberhasilan CSR bukan hanya dari pelaksanaannya, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merespon, yang kemudian membentuk citra yang positif secara nyata (Asriyani & Fadillah, 2024).

Di sisi lain Charles J. Fombrun (1996) yang dikutip dalam bukunya *Reputations : Realizing Value from the Corporate Image* memberikan penjelasan bahwa tindakan nyata perusahaan dalam menjalankan CSR mencerminkan nilai dan identitas perusahaan, yang kemudian membentuk citra di mata publik (Fombrun, 2018).

Uraian penjelasan tentang citra tercermin dalam pelaksanaan program CSR yang dilaksanakan oleh PT Pertamina RU VI Balongan, Indramayu melalui mitra binaan Wiralodra. Berbagai kegiatan dilakukan, seperti pelatihan pengelolaan sampah, pendampingan mitra oleh Community Development Officer (CDO), serta pengolahan sampah plastik menjadi produk bernilai jual,

hal tersebut menjadi wujud nyata kepedulian perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Program ini tidak hanya memberikan manfaat praktis, tetapi juga menciptakan nilai positif bagi kelompok Wiralodra.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perencanaan (*planning*) Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Wiralodra PT. Pertamina RU VI Balongan, Indramayu dilakukan melalui *Social Mapping* yaitu dengan identifikasi kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemetaan *stakeholders* juga dilakukan melalui *Social Mapping* untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan dan perlu dilibatkan dalam proses perencanaan, implementasi serta monitoring dan evaluasi program CSR Wiralodra. Namun, penemuan di lapangan menunjukkan bahwa partisipasi *stakeholders* dalam mendukung pelaksanaan program CSR Wiralodra masih belum optimal, sehingga mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutan program tersebut.

Saran yang dapat peneliti berikan dalam *planning* Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Wiralodra yaitu perusahaan hendaknya melakukan proses pemetaan *stakeholders* pada tahapan *Social Mapping* lebih komprehensif dan partisipatif dengan melibatkan berbagai elemen masyarakat tokoh-tokoh masyarakat, jaringan sosial masyarakat agar tepat sasaran dan mendorong rasa keterlibatan aktif para *stakeholders*.

2. Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Wiralodra
Program ini mencakup kegiatan pengelolaan sampah anorganik dari pengangkutan hingga *finishing* menjadi plakat, pelatihan keterampilan

pengelolaan sampah plastik menjadi plakat yang memiliki nilai jual dan pendampingan intensif oleh *Community Development Officer* (CDO). Temuan di lapangan menunjukkan bahwa implementasi telah berjalan dengan baik, namun tingkat partisipasi masyarakat belum sepenuhnya merata, kemudian dinamika dan karakteristik masyarakat yang bersifat fluktuatif menjadi alasan partisipasi belum optimal.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah Perusahaan perlu membuat manajemen strategi dan merancang strategi khusus yang lebih proaktif dan berkelanjutan dalam mendorong partisipasi masyarakat secara lebih luas dan intensif, sehingga tanggung jawab peningkatan partisipasi masyarakat tidak sepenuhnya dikembalikan kepada mitra binaan wiralodra

3. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala oleh pihak internal dan eksternal perusahaan untuk memastikan keberlangsungan serta efektivitas program. Evaluasi dilakukan dengan penelitian kuantitatif melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program CSR Wiralodra secara objektif dan terukur.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai alternatif dari evaluasi program CSR melalui IKM yang cenderung bersifat kombinasi kualitatif dan kuantitatif, peneliti menyarankan agar perusahaan mempertimbangkan penerapan menggunakan metode Most Significant Change (MSC) dalam proses evaluasi program CSR. Metode MSC dinilai dapat menggali cerita-cerita perubahan yang masyarakat rasakan bersifat deskriptif kualitatif.

4. *Theory Triple Bottom Line*

Program CSR Wiralodra belum sepenuhnya optimal dalam mencerminkan penerapan yang mencakup 3 aspek utama yaitu *people, planet, dan profit*. Pada aspek *profit*, peningkatan pendapatan kelompok dinilai masih belum optimal karena cenderung bergantung pada konsumen dari kalangan internal perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa jangkauan pasar masih terbatas.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah perusahaan hendaknya menyusun strategi penguatan pemasaran melalui pelatihan digital dengan mendorong keterlibatan generasi muda di lingkungan sekitar, sehingga generasi muda dapat terlibat aktif dalam proses pemasaran produk wiralodra. Dengan kata lain, pemenuhan aspek *profit* pada Teori *Triple Bottom Line* dapat berjalan dengan optimal.

5. Citra Positif Perusahaan

Hal ini terlihat dari persepsi masyarakat yang mulai menghargai keberadaan program CSR Wiralodra dan mengubah persepsi kesadaran masyarakat tentang pengelolaan sampah. Selain itu, hal tersebut tercermin dari dukungan intensif yang diberikan perusahaan kepada mitra binaan, yang turut mendorong kelancaran implementasi ekonomi sirkular dalam program CSR

Meskipun citra perusahaan telah dinilai positif, namun peneliti menyarankan untuk melakukan audit citra secara berkala, serta dapat memperkuat pola komunikasi dengan mengembangkan sistem umpan balik

dua arah antara perusahaan dengan masyarakat maupun dengan *stakeholders* yang terlibat.