

Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan *Sarulla Operation Ltd* Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Atas Aktivitas Perusahaan Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara

Oleh : Mercy Yuliana Sitompul

Pembimbing I : Dr. Hayatul Ismi, S.H.,M.H

Pembimbing II : Ulfia Hasanah, SH., M.Kn.

Alamat: Jl.Kembang Harapan Gang Seliangguri No C2,

Email : Sitompulmercyyuliana@gmail.com / Telepon : 0853 7106 6543

ABSTRACT

This study discusses the implementation of Sarulla Operation Ltd's corporate social responsibility in handling community complaints about the company's activities towards the community in Pahae Julu District, North Tapanuli Regency. Corporate Social Responsibility (CSR) is a continuing commitment from the business world to act ethically and contribute to the economic development of the local community or the local community. Based on Article 74 paragraph (1) of the Limited Liability Company Law, henceforth referred to as the Company Law, each company is obliged to budget and run CSR programs for the environment and society. The community wants the existence of companies to contribute to the welfare of society. The purpose of writing this thesis, namely; First, to find out how the implementation of Sarulla Operation Ltd's corporate social responsibility towards the community in Pahae Julu Subdistrict, North Tapanuli Regency, Secondly, to find out how the complaint handling mechanism was carried out by Sarulla Operations Ltd to the community on the impact of company activities in Pahae Julu District, Tapanuli Regency North.

The type of legal research used by the author is a type of sociological legal research. This research was conducted at Sarulla Operation Ltd. Company Sociological legal research uses primary data and secondary data, while the population and samples are parties related to the problems studied, namely the company and the community. The technique of collecting data in this study was library research, interviews and questionnaires.

From the results of this study the authors conclude that CSR carried out by the company has been implemented well but there are still a number of programs that have not been implemented optimally, programs implemented by the company consist of education, health, agriculture or livelihood development, infrastructure improvement, culture, art and religion. The complaints handling mechanism carried out by the company is tracking complaints and handling mechanisms, receipts of complaints, joint surveys and investigations, categorization and handling of complaints, resolutions, informing complainants about resolution, execution, feedback complaints, closing complaints, sources and responsibilities.

Keywords: Corporate Social Responsibility – Corporate - Society

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang kaya akan bahan galian tambang. Bahan galian tambang meliputi emas, perak, tembaga, minyak dan gas bumi, batu bara, logam dan biji bauksit. Bahan galian itu dikuasai oleh negara.¹ Hak penguasaan oleh negara berisi wewenang untuk mengatur, mengurus dan mengawasi pengelolaan atau pengusahaan bahan galian tambang serta berisi kewajiban untuk mempergunakannya demi kemakmuran rakyat, sesuai dengan pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi, “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.² Pemahaman terhadap kata “dikuasai oleh negara” tidaklah bermakna absolut (hanya negara satu-satunya yang berhak untuk melakukan pengelolaan terhadap Sumber Daya Alam (SDA), tetapi sebenarnya selain negara dapat melakukan pengelolaan SDA, asalkan pengelolaan mampu menciptakan kesejahteraan untuk seluruh rakyat Indonesia.³

Perusahaan yang diberikan izin untuk mengelola Sumber Daya Alam (SDA) pada umumnya memiliki suatu kewajiban terhadap masyarakat maupun lingkungan dimana perusahaan berada dan melakukan kegiatan usahanya terutama dalam hal lingkungan, kewajiban perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan ini disebut dengan *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan yang selanjutnya akan disebut dengan CSR. *Corporate Social Responsibility* merupakan suatu komitmen berkelanjutan dari dunia usaha untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat ataupun masyarakat lokal.⁴ Masyarakat menghendaki eksistensi

perusahaan berkontribusi bagi kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan dan kekuatan ekonomi perusahaan adalah modal bagi perusahaan untuk berkewajiban untuk melaksanakan CSR. Parameter keberhasilan suatu perusahaan dalam sudut pandang CSR adalah mengedepankan prinsip moral dan etis, yakni menggapai suatu hasil yang terbaik, tanpa merugikan masyarakat.⁵

Berdasarkan dari Pasal 74 ayat (1) Undang-Undang Perseroan Terbatas, untuk seterusnya disebut dengan UUPT maka setiap perusahaan wajib untuk menganggarkan dan menjalankan program CSR bagi lingkungan dan masyarakat berupa pelaksanaan kegiatan sosial, pembangunan sarana prasarana publik serta bantuan dalam bidang peningkatan sumber daya manusia melalui sektor pendidikan dan ekonomi.⁶ Tanggung jawab sosial perusahaan digambarkan sebagai konsep di mana perusahaan mengintegrasikan kepedulian sosial dan lingkungan dalam operasi bisnis mereka dan dalam interaksi mereka dengan para pemangku kepentingan mereka.⁷

Keberadaan perusahaan sangat berperan dalam memajukan pertumbuhan perekonomian suatu negara, wilayah, daerah dan masyarakat. Pertumbuhan Ekonomi di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara ditandai dengan pembangunan sebuah perusahaan yang bernama *Sarulla Operations Ltd* yang merupakan proyek dari sebuah perusahaan yang bernama *Sarulla Geothermal Project* dan melakukan kegiatan usahanya di Desa Simataniari. *Sarulla Geothermal Project* adalah bagian dari program pengembangan listrik Pemerintah Indonesia. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi kebutuhan listrik di Sumatera Utara, *Sarulla Operations Ltd (SOL)* telah membangun pembangkit listrik *geothermal* kontrak tunggal terbesar di dunia.

⁵ Firdaus, *Corporate Social Responsibility*, “Transformasi Moral Ke Dalam Hukum Dalam Membangun Kesejahteraan Masyarakat” *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Edisi 1, No.1 Agustus 2010, hlm. 15.

⁶ Cornelius Simanjuntak, *Organ Perseroan Terbatas*, Sinar Grafika, Jakarta: 2009: hlm. 98.

⁷ Petros Vellas, *International Company and Commercial Law Review*, *International Project Finance: Social Accountability of Project Companies as A Credit Risk Mitigation Tool For Lenders*, Sweet & Maxwell and its Contributors, *Company Law*, No.16, 2005, hlm.1.

¹ Salim HS, *Hukum Pertambangan di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta: 2010, hlm.1

² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

³ Firdaus, *Corporate Social Responsibility* Dalam Tafsir Konstitusi, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol.I No.1, November 2012, hlm. 64.

⁴ Budi Untung, *CSR Dalam Dunia Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta: 2014, hlm.3.

Lokasi Proyek terletak di dua Kecamatan yaitu di Kecamatan Pahae Julu dan Kecamatan Pahae Jae, Kabupaten Tapanuli Utara, Provinsi Sumatera Utara. Operasi komersial unit pertama dioperasikan pada 18 Maret 2017 yang diikuti oleh dua unit lainnya pada bulan November 2017 dan bulan Maret pada tahun 2018.⁸

Dampak pembangunan perusahaan di Kecamatan Pahae Julu sangat dirasakan oleh masyarakat yang bertempat tinggal disekitar lokasi pembangunan perusahaan. Masyarakat yang mengalami dampak akibat pembangunan perusahaan adalah desa yang terdekat yaitu Desa Simataniari, Desa Lumban Jaean, dan Desa Sibaganding. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat tersebut berupa dampak secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan mereka. Dampak yang mereka rasakan bermacam-macam, antara lain:⁹ dampak terhadap lahan, kerusakan tumbuhan yang mengakibatkan tumbuhan mati, tanah longsor, debu jalanan, suara bising, pembangunan perusahaan disekitar tempat tinggal masyarakat dan disekitar lahan pertanian masyarakat juga menyebabkan dampak yang mengakibatkan parit yang menjadi saluran irigasi ke sawah meluap sehingga banyak pasir yang masuk ke sawah masyarakat yang sudah ditanami padi dan siap panen menjadi mati.¹⁰

CSR pada dasarnya dilandasi oleh etika dan moral, dimana perusahaan dipandang tidak etis bila menikmati keuntungan yang besar, sementara lingkungan rusak dan masyarakat diabaikan atau dirugikan hak-haknya. Sesuai dengan inti dari kekuatan moral adalah kesadaran yang datang dari dalam diri perusahaan, kesadaran perusahaan untuk peduli terhadap masyarakat dan lingkungan, oleh sebab itu hukum masuk dan menjadikan CSR sebagai suatu yang wajib bagi perusahaan untuk dilaksanakan.¹¹

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, sehingga Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat disekitar perusahaan melakukan kegiatan usahanya. Maka dalam hal ini Penulis mengangkat judul penelitian **“Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan *Sarulla Operation Ltd* Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Atas Aktivitas Perusahaan Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan *Sarulla Operation Ltd* terhadap masyarakat di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara?
2. Bagaimanakah mekanisme penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Sarulla Operations Ltd* terhadap masyarakat atas dampak aktivitas perusahaan di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan *Sarulla Operation Ltd* terhadap masyarakat di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara.
- b. Untuk mengetahui mekanisme penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Sarulla Operations Ltd* terhadap masyarakat atas dampak aktivitas perusahaan di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna dan memberi wawasan yang baru bagi penulis khususnya yang

⁸ Wawancara dengan Ibu Melva Samosir, Bagian Hubungan Masyarakat SOL, Hari Senin, Tanggal 06 Juli 2018, Bertempat di Kantor SOL.

⁹ Wawancara dengan Bapak Industan Sitompul, Kepala Hubungan Masyarakat SOL, Hari Senin, Tanggal 02 Juli 2018, Bertempat di Kantor SOL.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Jonter Effendy Sitompul, Masyarakat Desa Simataniari, Hari Senin, Tanggal 09 Juli 2018, Bertempat di rumah Bapak Jonter Effendy Sitompul.

¹¹ Firdaus, Normativitas Corporate Social Responsibility Antara Idealita dan Realistis”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas

Hukum Universitas Riau, Vol. 4, No.1 Agustus-Januari 2014, hlm. 80.

terkait dengan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan.

D. Kerangka Teori

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa teori yang berkenaan dengan permasalahan yang diangkat, yaitu sebagai berikut:

1. Teori Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*)

Pengertian tanggung jawab adalah kemampuan manusia yang menyadari bahwa seluruh tindakan selalu mempunyai konsekuensi. Perbuatan tidak bertanggungjawab adalah perbuatan yang didasarkan pada pengetahuan dan kesadaran yang seharusnya dilakukan tapi tidak dilakukan juga.¹²

Secara umum Tanggung Jawab Sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* merupakan peningkatan kualitas kehidupan yang mempunyai arti adanya kemampuan manusia sebagai individu anggota komunitas untuk menanggapi keadaan sosial yang ada dan dapat menikmati serta memanfaatkan lingkungan hidup termasuk perubahan-perubahan yang ada sekaligus memelihara atau dengan kata lain merupakan cara perusahaan mengatur proses usaha untuk memproduksi dampak positif pada komunitas atau dapat dikatakan sebagai proses penting dalam pengaturan biaya yang dikeluarkan dan keuntungan bisnis dari *stakeholders* baik secara internal (pekerja, *shareholder*, dan penanam modal) maupun eksternal kelembagaan, pengaturan umum, anggota-anggota komunitas, kelompok komunitas, kelompok komunitas sipil dan perusahaan lain.¹³ CSR adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan.

¹²Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Kencana, Jakarta: 2010, hlm. 219.

¹³Bambang Rudito dan Melia Famiola, *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Indonesia*, Rekayasa Sains, Bandung: 2007, hlm. 207.

Masyarakat menginginkan adanya perhatian dan kepedulian dari perusahaan sebagai pengelola sumber daya alam dalam meningkatkan kemakmuran masyarakat.

2. Teori Badan Hukum

“Manusia” (*person*) dalam dunia hukum adalah subjek hukum atau pendukung hak dan kewajiban. Setiap manusia adalah pembawa hak (subjek hukum) dan mampu melakukan perbuatan hukum atau mengadakan hubungan hukum yang harus diikuti dengan adanya kecakapan hukum dan kewenangan hukum.¹⁴

Ada dua macam subjek hukum yang dikenal dalam ilmu hukum yaitu sebagai berikut:¹⁵

- a. *Naturlijke persoon*, yaitu manusia pribadi yaitu dalam Pasal 1329 KUHPerdara setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap;
- b. *Rechts person*, yaitu badan hukum atau perkumpulan yang didirikan dengan sah yang berkuasa melakukan perbuatan-perbuatan perdata yaitu dalam pasal 1654 KUHPerdara yaitu semua perkumpulan yang sah adalah seperti sama halnya dengan orang-orang preman, berkuasa melakukan tindakan-tindakan perdata, dengan tidak mengurangi peraturan-peraturan umum, dalam nama kekuasaan itu telah diubah, dibatasi atau ditundukkan pada acara-acara tertentu.

Pengertian badan hukum menurut para ahli:

- 1) Menurut Meijers, badan hukum meliputi sesuatu yang menjadi pendukung hak dan kewajiban;
- 2) Menurut Logemann, badan hukum sebagai suatu personifikasi atau perwujudan hak asasi dan kewajiban;
- 3) E.Utrecht, badan hukum adalah badan yang menurut hukum berkuasa menjadi pendukung hak yang tidak berjiwa atau lebih tepat bukan manusia;

¹⁴Mulhadi, *Hukum Perusahaan Bentuk-Bentuk Badan Usaha di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 2010, hlm. 73.

¹⁵*Ibid.*

- 4) R.Subekti, badan hukum adalah suatu badan atau perkumpulan yang dapat memiliki hak-hak melakukan perbuatan seperti seorang manusia, serta memiliki kekayaan sendiri, dapat digugat atau menggugat di depan hakim.

Berdasarkan penjelasan diatas, badan hukum dibagi menjadi dua yaitu;¹⁶

- a. Badan Hukum Publik, yaitu badan hukum yang mengatur hubungan antara negara dan atau aparatnya dengan warga negara yang menyangkut kepentingan umum atau publik, seperti hukum pidana, hukum tata negara, hukum internasional, dan lain sebagainya. Contoh: negara, pemerintahan daerah, lembaga-lembaga negara seperti Bank Indonesia;
- b. Badan Hukum Privat, yaitu perkumpulan orang yang mengadakan kerja sama dan merupakan satu kesatuan yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh hukum. Badan hukum privat selalu bertujuan mencari keuntungan, seperti Perseroan Terbatas. Namun demikian, ada juga yang tidak sepenuhnya berorientasi pada keuntungan atau material, seperti yayasan.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang ingin diteliti.¹⁷ Untuk tidak menimbulkan salah penafsiran, maka Penulis memberikan batasan-batasan defenisi dalam penelitian antara lain:

1. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.¹⁸
2. Tanggung Jawab Sosial (*Corporate Social Responsibility*) adalah tanggung

jawab yang melekat pada setiap perusahaan penanaman modal yang dilaksanakan dengan komitmen untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perusahaan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya guna menciptakan hubungan yang serasi, seimbang dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, dan budaya masyarakat¹⁹

3. Perusahaanaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap, terus menerus, dan didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah negara Republik Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.²⁰ Maka dalam penelitian ini, perusahaan yang menjadi tempat penelitian penulis adalah Perusahaan Sarulla Operation Ltd yang merupakan perusahaan pembangkit listrik tenaga panas bumi yang berada di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara Provinsi Sumatera Utara.

1. Menangani adalah mengerjakan sendiri.²¹
2. Keluhan adalah ekspresi yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang.²²
3. Aktivitas adalah usaha-usaha yang dikemukakan untuk me laksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan untuk melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, ditempat mana pelaksanaannya, kapan waktu dimulai dan berakhir, dan

¹⁹Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility: Dari voluntari Menjadi Mandatory*, Rajawali Press, Jakarta: 2012. hlm.2.

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung: 2010, hlm. 1.

²¹ <https://www.apaarti.com/menangani.html>, diakses, tanggal, 19 Desember 2018.

²² <https://www.google.com/search?q=pengertian+keluhan&ie=utf-8&oe=utf-8,diakses, tanggal, 19 Desember 2018.>

¹⁶*Ibid*, hlm. 75.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta: 2008, hlm. 132.

¹⁸ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2002, hlm.70.

bagaimana cara yang harus dilaksanakan.²³

Masyarakat adalah pergaulan hidup manusia, himpunan orang, himpunan orang yang hidup bersama disuatu tempat dengan ikatan-ikatan tertentu.²⁴

4. Ganti rugi adalah sanksi yang dapat dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga.²⁵
5. Pembangunan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa.²⁶

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan Penulis adalah jenis penelitian hukum sosiologis atau empiris. Penelitian hukum sosiologis adalah penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dan masyarakat, sehingga mampu mengungkapkan efektifitas berlakunya hukum dalam masyarakat.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Perusahaan Sarulla Operation Ltd yang beralamat di Desa Simataniari Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara. Adapun yang menjadi alasan Penulis memilih lokasi ini karena lokasi tersebut penulis nilai relevan dengan judul yang diangkat oleh Penulis, yakni yang berhubungan dengan pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat yang dirugikan atas aktivitas perusahaan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti, sifat dan karakteristiknya, sebagaimana yang dikemukakan Sugiono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁷ Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan sifat atau ciri yang sama.²⁸ Dalam penelitian ini Penulis menetapkan populasi penelitian yang berkaitan dengan obyek penelitian Penulis di Perusahaan Sarulla Operation Limited yaitu:

- 1) Pihak Perusahaan yaitu Pihak yang berkaitan dengan Hubungan Masyarakat;
- 2) Masyarakat.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Dalam menetapkan sampel Penulis menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive* yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh si Peneliti.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel populasi dan sampel penelitian dibawah ini :

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Humas Sarulla Operation Ltd	4	2	50
2	Masyarakat Desa Simataniari	473	40	12
3	Masyarakat Desa Lumban Jaean	523	35	15

²³ <http://ondyx.blogspot.com/2014/01/pengertian-aktivitas.html>

²⁴ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Ketiga, *Op.Cit*, hlm. 751.

²⁵ <http://alinxdragneel.blogspot.com/2016/03/pengertian-dan-ketentuan-tentang-ganti.html?m=1>, diakses, tanggal, 17 Juli 2018.

²⁶ <http://infodanpengertian.blogspot.com/2015/04/pengertian-pembangunan-menurut-para-ahli.html?m=1>, diakses, tanggal, 17 Juli 2018.

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung: 2010. hlm. 90.

²⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2011, hlm.118.

4	Masyarakat Desa Sibaganding	448	25	18
Jumlah		1.448	102	-

Sumber Data: Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2017

4. Sumber Data

Adapun sumber data yang Penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh Penulis melalui responden dan wawancara dilapangan terkait pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat yang dirugikan akibat aktivitas perusahaan di Kecamatan Pahae Julu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian.²⁹

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.³⁰

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan bahan hukum primer, yaitu yang dapat berupa rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang dapat diperoleh dari ensiklopedia, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam peneliti ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus dalam penelitian. Dalam hal ini pengambilan data dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses melakukan tanya jawab dengan responden terkait permasalahan yang menjadi objek penelitian. Dalam proses tanya jawab ini Penulis mewancarai beberapa narasumber yang dapat mendukung Penulis dalam memperoleh data penelitian. Dalam hal ini Peneliti mewancarai Humas Sarulla Operation Ltd dan masyarakat..

b. Kajian Kepustakaan

Kajian Kepustakaan yaitu peneliti mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

c. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu Peneliti mengumpulkan data melalui kuisisioner, dengan membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, serta pertanyaan itu telah disediakan jawaban-jawabannya. Dengan demikian respinden hanya diberi tugas untuk memilih jawaban sesuai dengan selernya. Dalam hal ini peneliti membuat kuisisioner untuk diberikan kepada 50 masyarakat yang ada disekitar perusahaan.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan tindak lanjut proses pengolahan data yang merupakan kerja peneliti yang memerlukan ketelitian dan pencurahan daya pikir secara optimal.³¹

²⁹ Sugiono, *Op.Cit*, hlm. 62.

³⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Pranada Media, Jakarta: 2005, hlm. 141.

³¹Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 2002, hlm.77.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perusahaan

1. Pengertian Perusahaan

Istilah perusahaan (*bedrijf*) merupakan suatu pengertian ekonomi yang termuat dalam KUHDagang khususnya Pasal 6, namun demikian apabila ditelusuri dalam KUHDagang yang demikian luasnya tidak membuat rumusan atau penafiran otentik atau penjelasan resmi secara yuridis mengenai arti dari perusahaan.

Istilah perusahaan adalah istilah yang lahir sebagai akibat adanya pembaharuan dalam Hukum Dagang. Oleh karena itulah, sejak beberapa pasal dalam Buku I KUHD dicabut, maka sejak saat itu pula istilah dan pengertian pedagang dan perbuatan perdagangan (perniagaan) tidak layak lagi mewakili kepentingan kaum pedagang khususnya dan masyarakat pada umumnya yang kemungkinan memiliki hubungan, kepentingan dan atau ikut ambil bagian dalam aktivitas perusahaan.³²

Pengertian perusahaan secara normatif dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan. Dalam Pasal 1 butir b dikemukakan bahwa:

“Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba”.

2. Bentuk Perusahaan

Bentuk-bentuk perusahaan saat ini diatur dalam berbagai peraturan perundangan-undangan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) *Burgerlijk Wetboek*, Buku ke III, Bab VIII, Pasal 1618-1652, yang mengatur mengenai persekutuan perdata (*maatschap/ vennootschap/ partnership*);
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)/*Wetboek van Koophandel*,

Bab II tentang beberapa jenis Perseroan, yaitu:

- 1) Perseroan Firma (*Vennotschap Onder Firma*), Pasal 16 KUHD;
 - 2) Perseroan Komanditer (*Commanditaire Vennootschap*), Pasal 19-21 KUHD;
 - 3) Perseroan Terbatas (*Naamloze Vennootschap*), Pasal 35-56 KUHD.
- c. Peraturan Perundang-Undangan diluar KUHPerdata dan KUHD, yaitu:
- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan Jo Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan;
 - 2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Badan Usaha Milik Negara;
 - 3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
 - 4) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Koperasi.

3. Pengertian Perseroan Terbatas

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UUPT, Perseroan Terbatas adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Undang-Undang ini serta pelaksanaannya.³³

B. Tinjauan Umum Tentang *Corporate Social Responsibility*

1. Pengertian *Corporate Social Responsibility*

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan ini sering dikenal dengan *Corporate Social Responsibility* selanjutnya disebut CSR. Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas terlebih lagi ditegaskan dalam Pasal 74 ayat (1), yakni: “Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib

³² Mulhadi, *Op.Cit*, hlm. 6.

³³ Handri Raharjo, *Op.Cit*.hlm. 73.

melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan”.

2. Ruang Lingkup *Corporate Social Responsibility*

Pada prinsipnya CSR merupakan komitmen perusahaan terhadap kepentingan para *stakeholders* dalam arti luas daripada sekedar kepentingan perusahaan belaka. Meskipun secara moral suatu perusahaan dapat dianggap baik apabila mengejar keuntungan, bukan berarti perusahaan dibenarkan mencapai keuntungan tersebut dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan pihak lain yang terkait.

3. Manfaat Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility*

Terdapat beberapa manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, baik bagi perusahaan sendiri, bagi masyarakat, pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Wibisono menguraikan manfaat yang akan diterima dari pelaksanaan CSR, diantaranya:

a. Bagi Perusahaan

Terdapat empat manfaat yang diperoleh perusahaan dengan mengimplementasikan CSR. Pertama, keberadaan perusahaan dapat tumbuh dan berkelanjutan dan perusahaan mendapatkan citra positif dari masyarakat luas. Kedua, perusahaan lebih mudah mendapatkan akses terhadap modal (*capital*).

b. Bagi Masyarakat

Praktik CSR yang baik akan meningkatkan nilai-tambah adanya perusahaan disuatu daerah karena akan menyerap tenaga kerja, meningkatkan kualitas sosial didaerah tersebut.

c. Bagi Lingkungan

Praktik CSR akan mencegah eksploitasi berlebihan atas sumber daya alam, menjaga kualitas lingkungan dengan menekan tingkat polusi dan justru perusahaan terlibat mempengaruhi lingkungannya.

d. Bagi Negara

Praktik CSR yang baik akan mencegah apa yang disebut “*corporate misconduct*” atau malpraktik bisnis seperti penyuapan pada aparat negara atau aparat

hukum yang memicu tingginya korupsi. Selain itu, negara akan menikmati pendapatan dari pajak yang wajar (yang tidak digelapkan) oleh perusahaan.

4. Pengaturan *Corporate Social Responsibility*

CSR di Indonesia telah diangkat kedalam suatu hukum positif yang memiliki konsekuensi secara yuridis dalam pelaksanaannya. Hal ini merupakan suatu terobosan dalam perkembangan CSR dimana hanya beberapa Negara saja di dunia yang telah mengangkat CSR kedalam suatu kedudukan yang lebih memiliki kepastian eksistensi. Pengaturan CSR dalam hukum positif Indonesia terdapat dalam beberapa Undang-Undang dan Peraturan Menteri lainnya. Adapun rincian pengaturan CSR tersebut sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
- c. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial Lingkungan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan *Sarulla Operation Ltd* Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara.

1. Pemahaman Masyarakat dan Perusahaan Tentang *Corporate Social Responsibility*

1. Pemahaman Masyarakat

Makhluk sosial manusia selalu mengadakan hubungan dengan manusia lain. Hubungan ini terjadi sejak manusia dilahirkan sampai meninggal dunia. Timbulnya hubungan antara manusia secara kodrati, artinya makhluk hidup sebagai manusia itu dikodratkan untuk selalu hidup bersama. Melaksanakan kodrat hidup sebagai proses kehidupan manusia yang terjadi dilakukan sejak lahir sampai meninggal dunia. Proses kodrati ini akan dialami oleh setiap manusia, kecuali ada hal-hal yang

menghalanginya dan selalu berkaitan dengan hubungan antar sesamanya.³⁴

Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan Sarulla Operation Ltd dalam melakukan pelaksanaan CSR melakukan berbagai program dan kegiatan dengan berfokus diberbagai bidang antara lain di bidang sosial, pertanian, pendidikan, kesehatan, perbaikan infrastruktur, budaya, seni dan agama. Masyarakat di Kecamatan Pahae Julu sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik mengenai tanggung jawab sosial perusahaan.

Tujuan umum dari adanya program tanggung jawab sosial perusahaan CSR adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan kelestarian lingkungan yang bermanfaat bagi perusahaan sendiri, komunitas setempat, maupun pada masyarakat umum secara efektif dan efisien. Keberadaan perusahaan idealnya bermanfaat untuk masyarakat sekitar sehingga diharapkan pelaksanaan CSR selain memberdayakan masyarakat setempat juga sebagai upaya agar operasional di perusahaan berjalan lancar tanpa adanya gangguan, CSR diharapkan sebagai sarana hubungan yang saling berkaitan antara perusahaan dengan masyarakat setempat dalam menjalankan usaha demi penekanan masalah disekitar perusahaan.

2. Pemahaman Perusahaan

Kehadiran suatu perusahaan ditengah-tengah masyarakat terlebih-lebih perusahaan tersebut membuka lahan yang sebelumnya belum tersentuh oleh teknologi canggih, suka atau tidak, akan membawa dampak sosial bagi masyarakat, paling tidak disekitar perusahaan tersebut. Hal ini akan menjadi tanggung jawab perusahaan akibat dari dampak perusahaan tersebut yaitu tanggung jawab sosial perusahaan.³⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Melva Samosir, selaku Humas Perusahaan, program tersebut dilaksanakan sebelum perusahaan mendapatkan keuntungan (*profit*) dari kegiatan perusahaan yang dilakukan, perusahaan mulai melaksanakan kegiatan CSR pada saat pembangunan perusahaan. Program CSR tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan yang merupakan komitmen dari Sarulla Operation Ltd untuk senantiasa terus berupaya menjadi perusahaan yang turut berperan serta dalam memajukan bangsa dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mempertahankan kelestarian sumber daya alam yang berada di sekitar kawasan perusahaan.

2. Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* oleh Sarulla Operation Ltd

Fokus program yang dilaksanakan oleh perusahaan Sarulla Operation Ltd adalah pendidikan, kesehatan, pertanian atau pengembangan mata pencaharian, perbaikan infrastruktur, budaya, seni dan agama.

a. Bidang Pendidikan

Program CSR di bidang pendidikan yang dilakukan oleh perusahaan mempunyai tujuan yang penting dalam segala bidang, peningkatan kualitas pendidikan, peningkatan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan pendidikan yang ada di Kecamatan Pahae Julu dan efisisensi penyelenggaraan pendidikan. Program-program yang telah dilakukan oleh perusahaan adalah bantuan pendidikan dan pemberian perlengkapan dan peralatan sekolah yang diberikan oleh Sarulla Operation Ltd dilaksanakan di beberapa instansi pendidikan di sekitar perusahaan.

b. Bidang Kesehatan

Pelaksanaan kegiatan CSR di bidang Kesehatan yaitu dengan adanya bantuan kepada masyarakat lanjut usia (lansia) dengan memberikan vitamin dan makanan tambahan yang diberikan kepada masyarakat lansia secara teratur setiap bulan.

c. Bidang Pertanian atau Pengembangan Mata Pencaharian

Pelaksanaan CSR di Bidang Pengembangan Ekonomi dan Mata

³⁴ R. Abdoel Djamali, *Pengantar Hukum Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta: 2010, hlm. 147.

³⁵ Suhardi, "Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada PT. Kebun Pantai Raja Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas" *Skripsi*, Program Kekhususan Hukum Perdata Bisnis Pada Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru, 2016, hlm. 85.

Pencabarian Masyarakat disekitar Perusahaan adalah dengan memberikan pelatihan mengemudi untuk kelompok pemuda di Simataniari yang diadakan oleh perusahaan yang mana pemuda yang dinyatakan lulus oleh pihak perusahaan akan dipekerjakan sebagian di perusahaan, pelatihan instalasi listrik, pelatihan memasak bahan non beras yang diberikan kepada anggota PKK desa, pelatihan menjahit yang diberikan kepada anggota PKK desa, bantuan bibit ternak ikan, serta alat pertanian dan usaha kecil atau rumah tangga untuk pemilik lahan yang paling rentan secara ekonomi yang diberikan kepada kurang lebih 17 rumah tangga disekitar perusahaan, bantuan pemberian seragam desa untuk kelompok PKK yang diberikan kepada anggota PKK desa, pemberian bantuan ternak kepada masyarakat, pemberian bibit sayur-sayuran dan jagung, pelatihan yang dilakukan kepada ibu-ibu PKK untuk membuat tas dari tali kur, simpan pinjam kelompok khusus perempuan, pelatihan manajemen keuangan kelompok, pelatihan pembuatan pakan ternak.

d. Bidang Perbaikan Infrastruktur

Pelaksanaan CSR dibidang Perbaikan Infrastruktur yaitu dengan melakukan pipanisasi Air bersih yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat, perbaikan saluran irigasi air, perbaikan akses jalan desa, instalasi lampu jalan desa, bantuan material untuk perbaikan akses jalan masuk ke puskesmas Kecamatan Pahae Julu.

e. Bidang Budaya, Seni dan Agama

Pelaksanaan CSR di bidang Budaya, Seni dan Agama tiap tahun tidak memiliki perbedaan yang terlalu menonjol atau hampir sama saja dari tahun ke tahun. CSR yang sudah dilaksanakan antara lain adalah pemberian donasi atau kontribusi untuk kegiatan keagamaan, masyarakat dan acara-acara perayaan nasional lainnya, pemberian donasi atau kontribusi untuk kegiatan budaya Batak dan seni, seperti totor, tumba, festival untuk daerah Pahae.

3. Faktor Penyebab Tidak Terlaksananya CSR

CSR yang diterapkan oleh perusahaan akan mendatangkan berbagai manfaat bagi perusahaan dan masyarakat yang terlibat dalam menjalankannya. Begitu juga dengan perusahaan Sarulla Operation Ltd, namun dalam pelaksanaan CSR yang dilakukan, CSR yang dijalankan oleh perusahaan masih mengalami kendala yang menyebabkan tidak terlaksananya CSR secara optimal. Hal itu diakibatkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Masyarakat belum siap untuk diajak mengimplementasikan CSR terutama bila sifatnya partisipatif, masyarakat hanya ingin mendapat bantuan dana saja;
2. Permintaan masyarakat yang berlebihan kepada pihak perusahaan;
3. Masyarakat yang tidak berminat dalam pelaksanaan CSR didaerah mereka masing-masing;
4. CSR sudah dilakukan tetapi masyarakat tidak memanfaatkannya dengan baik;
5. Sumber daya manusia yang belum memadai untuk melaksanakan CSR secara optimal.³⁶

4. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Perusahaan Sarulla Operation Ltd Dalam Pelaksanaan CSR

Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan Sarulla Operation Ltd dalam melaksanakan program CSR perusahaan agar semakin baik kedepannya yaitu sebagai berikut:

1. Membangun Komunikasi yang Baik dengan Masyarakat

Banyak upaya yang harus dilakukan oleh Sarulla Operation Ltd agar program CSR yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Langkah awal yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memulai komunikasi yang baik dengan masyarakat. Komunikasi yang baik harus dimulai dengan kesepahaman yang sama antara perusahaan dengan masyarakat, perusahaan harus menanamkan

³⁶ Wawancara dengan Ibu Melva Samosir, Pihak Hubungan Masyarakat SOL, Hari Senin, Tanggal 17 Desember 2018, Bertempat di Kantor SOL.

pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya program CSR jangka panjang yang bertujuan untuk mewujudkan ekonomi berkelanjutan.

2. Perencanaan dan Pelaksanaan yang Terperinci

Perusahaan Sarulla Operation Ltd harus memberikan pemahaman terlebih dahulu masyarakat mengenai hakikat dari pelaksanaan CSR, setelah masyarakat memiliki pemahaman dan pengertian yang sama, maka pihak perusahaan dapat bermusyawarah dengan masyarakat untuk menentukan apa saja kebutuhan yang paling penting untuk diberikan kepada masyarakat serta sampai dimana perkembangan masyarakat penerima bantuan CSR.

3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia

Untuk melaksanakan konsep CSR yang baik memang diperlukan perencanaan secara jelas dan terperinci. Namun konsep yang baik dan terperinci hanya dapat terwujud apabila sumber daya manusia yang menjalankannya juga baik.

B. Mekanisme Penanganan Keluhan Yang Dilakukan Oleh Sarulla Operations Ltd Terhadap Masyarakat Atas Dampak Aktivitas Perusahaan Di Kecamatan Pahae Julu Kabupaten Tapanuli Utara

Pembangunan perusahaan di Kecamatan Pahae Julu pada tahap pembangunan perusahaan mengakibatkan dampak yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Dampak yang mereka rasakan bermacam-macam, antara lain dampak terhadap lahan yang mengakibatkan masyarakat gagal panen, kerusakan tumbuhan yang mengakibatkan tumbuhan mati, debu jalanan, dan suara-suara bising atas aktivitas pembangunan perusahaan.

1. Pelacakan Keluhan dan Mekanisme Penanganannya

Pelacakan Keluhan Proyek dan Mekanisme Penanganan Keluhan yang dipicu ketika keluhan masyarakat diterima. Informasi Keluhan akan dicatat dalam Log Keluhan dan sistem pelacakan oleh Sarulla Operation Ltd External Relation Admin. Ini akan melengkapi manajemen perusahaan untuk mengidentifikasi, memahami dan mengatasi kerentanan dalam implementasi Proyek. Basis data

Pelacakan Keluhan Proyek dan Mekanisme Penanganan Keluhan akan digunakan untuk:

- a. Mendaftar, melacak dan mengingat kembali informasi tentang pengaduan tertentu dan
- b. Mengkategorikan laporan pengaduan berdasarkan jenis dan frekuensi.

2. Tanda Terima Keluhan

Prosedur awal untuk penanganan pengaduan melibatkan informasi penerimaan dari masyarakat lokal secara langsung atau melalui Staf Hubungan Eksternal (ER), Sarulla Operation Ltd, kontraktor utama, subkontraktor, pemerintah daerah, atau lainnya. Informasi tersebut dapat dalam bentuk komunikasi verbal dan tertulis dan harus dilengkapi dengan nama pengadu, alamat, nomor kontak, masalah, siapa yang menyebabkannya dan lokasi.

3. Survei Gabungan dan Investigasi

Setelah menyiapkan formulir pengaduan yang tidak terdaftar, tim Sarulla Operation Ltd bagian Hubungan Eksternal akan menyiapkan rapat koordinasi dalam waktu 2 hari kerja yang akan dihadiri oleh pihak Sarulla Operation Ltd bagian Hubungan Eksternal, Kontraktor Utama terkait yang menyebabkan masalah, dan tim Konstruksi.

4. Kategorisasi dan Pendaftaran Keluhan

Semua bukti yang diperoleh dari survei akan dianalisis oleh departemen terkait. Dalam waktu 2 hari kerja setelah survei dan penyelidikan bersama, pihak Sarulla Operation Ltd bagian Hubungan Eksternal akan mengumpulkan dan meninjau rekomendasi dan pendapat dari departemen terkait dan itu dapat mengarah pada hasil berikut:

- a. Keluhan-keluhan yang tidak disebabkan oleh kemajuan pekerjaan proyek Sarulla Operation Ltd;
- b. Keluhan-keluhan disebabkan oleh kemajuan pekerjaan proyek Sarulla Operation Ltd.

5. Resolusi

Resolusi akan dilakukan dengan harapan bahwa kesepakatan tentang resolusi pengaduan dicapai pada tingkat Proyek yang memuaskan pemohon pengaduan. Penyelesaian akan dilakukan dengan harapan

bahwa kesepakatan tentang penyelesaian keluhan dicapai di tingkat Proyek (yaitu mencegah pengadu melanjutkan ke tingkat yang lebih tinggi, seperti otoritas pemerintah). Dalam beberapa kasus, tindakan ganti rugi mungkin memerlukan koordinasi dengan pihak berwenang setempat.

6. Memberikan Informasi Kepada Pengadu tentang Resolusi

Departemen hubungan eksternal akan menangani komunikasi dengan masyarakat dan memutuskan bagaimana pihak perusahaan atau Kontraktor Utama terkait akan menanggapi pengadu. Periode waktu untuk menginformasikan resolusi kepada pengadu dalam waktu 3 hari setelah resolusi diputuskan.

7. Eksekusi

Eksekusi akan dilaksanakan hanya jika pengadu puas dan disepakati berdasarkan pernyataan yang ditandatangani oleh SOL dan pengadu. Eksekusi akan dilakukan oleh kontraktor utama yang bersangkutan dengan pengawasan langsung oleh SOL (ER, HSE dan konstruksi).

8. Umpan Balik Keluhan

Setelah keluhan diselesaikan, pengadu akan diundang untuk memberikan umpan balik tentang proses penyelesaian. Mereka mungkin diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan mereka dengan langkah-langkah mitigasi begitu langkah-langkah tersebut telah dilaksanakan.

9. Penutupan Pengaduan

Laporan penutupan dihasilkan setelah proses penyelesaian pengaduan diselesaikan. Meninjau informasi yang dicatat dalam basis data pelacakan keluhan dan mekanisme penanganannya, Hubungan Eksternal bekerja dengan tim lapangan pihak perusahaan dan manajer lain yang terlibat dalam proses resolusi pengaduan menghasilkan ringkasan penulisan dari proses resolusi

10. Sumber dan Tanggung Jawab

Departemen hubungan eksternal di kantor lokasi bertanggung jawab untuk mengelola Pelacakan Keluhan dan Mekanisme Penanganan Keluhan. Dalam implementasinya, pihak perusahaan bagian Hubungan Eksternal dan tim Konstruksi. Jika keluhan ditingkatkan di luar pembuat keputusan di lokasi, manajemen senior

perusahaan akan bertanggung jawab untuk menutup keluhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sarulla Operation Ltd sudah cukup baik, namun CSR yang diberikan oleh pihak perusahaan belum semua terlaksana secara optimal, masih ada program yang belum dirasakan oleh semua kalangan masyarakat di sekitar perusahaan terutama di Kecamatan Pahae Julu, perusahaan belum mampu meningkatkan perekonomian masyarakat yang menyebabkan masyarakat disekitar perusahaan belum merasakan manfaat dari CSR sepenuhnya.
2. Mekanisme penanganan keluhan yang diberikan oleh perusahaan Sarulla Operation Ltd kepada masyarakat atas dampak aktivitas perusahaan di Kecamatan Pahae Julu adalah dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka secara verbal yaitu dengan mengeluh secara langsung atau menyampaikan keluhan yang mereka rasakan kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan kegiatan perusahaan, masyarakat datang ke perusahaan dengan membawa bukti dokumen berupa foto ataupun keterangan lain yang menyatakan bahwa masyarakat merasakan dampak akibat aktivitas perusahaan, kemudian menyampaikan keluhan secara non verbal yaitu masyarakat yang mengeluh harus mengisi formulir keluhan yang telah disediakan oleh perusahaan di Kantor Perusahaan. Kemudian perusahaan akan menindaklanjuti pengaduan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pihak perusahaan. Kemudian keluhan tersebut akan ditangani oleh perusahaan yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu Pelacakan Keluhan dan Mekanisme Penanganannya, Tanda Terima Keluhan, Survey Gabungan dan Investigasi, Kategorisasi dan Pendaftaran Keluhan, Resolusi, Menginformasikan Pengadu tentang Resolusi, Eksekusi, Umpan Balik

Keluhan, Penutupan Pengaduan, Sumber dan Tanggung Jawab.

B. Saran

1. Demi keberlanjutan pembangunan perusahaan dan masyarakat di lingkungan perusahaan Sarulla Operation Ltd, perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan harus memberikan pelatihan-pelatihan, pembinaan terhadap CSR yang sudah diberikan kepada masyarakat dan melaksanakan evaluasi bersama dengan masyarakat setelah program CSR yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat telah selesai agar perusahaan mengetahui sejauh mana keberhasilan pelaksanaan CSR yang telah diberikan kepada masyarakat.
2. Dalam pelaksanaan CSR yang akan dilaksanakan perlu ditambahkan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat yang berada di lingkungan perusahaan dan menciptakan lapangan kerja kepada masyarakat di sekitar perusahaan. Pihak perusahaan diharapkan dapat lebih aktif dalam menganalisis dampak yang akan terjadi dan yang sudah terjadi atas dampak aktivitas perusahaan sehingga dapat mengurangi resiko-resiko atau dampak-dampak yang merugikan masyarakat di Kecamatan Pahae Julu nantinya.
- 3.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdoel Djamali, R, 2010, *Pengantar Hukum Indonesia*, Rajawali Pers.
- Azheri, Busyra, 2012, *Corporate Social Responsibility: Dari voluntari Menjadi Mandatory*, Rajawali Press, Jakarta.
- HS, Salim, 2010, *Hukum Pertambangan di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta.
- Mahmud Marzuki, Peter, 2005 *Penelitian Hukum*, Kencana Pranada Media, Jakarta.
- Mufid, Muhammad, 2010, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Kencana, Jakarta.
- Mulhadi, 2010, *Hukum Perusahaan Bentuk-Bentuk Badan Usaha di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Rudito, Bambang dan Melia Famiola, 2007, *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Indonesia*, Rekayasa Sains, Bandung.

Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Simanjuntak, Cornelius, 2009, *Organ Perseroan Terbatas*, Sinar Grafika, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta.

Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Sunggono, Bambang, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Untung, Budi, 2014, *CSR Dalam Dunia Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.

Usman, Nurdin, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

B. Jurnal/Kamus/Makalah

Charles Lawson, 2011, The Legal Structures of Responsible Government and Ministerial Responsibility, Melbourne University Law Review Association Inc, *Thomson Reuters Law*, 35 Melb. U. L. Rev. 1005, Diunduh dari <https://1.next.westlaw.com>, tanggal, 19 Juli 2018.

Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Firdaus, 2010, *Corporate Social Responsibility*, "Transformasi Moral Ke Dalam Hukum Dalam Membangun Kesejahteraan Masyarakat" *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Edisi 1, No.1 Agustus.

_____, 2014, Normativitas Corporate Social Responsibility Antara Idealita dan Realistis, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol. 4, No.1 Agustus-Januari.

Petros Vellas, 2005, International Company and Commercial Law Review, *International Project Finance: Social*

Accountability of Project Companies as A Credit Risk Mitigation Tool For Lenders, Sweet & Maxwell and its Contributors, *Company Law*, Diunduh dari <https://1.next.westlaw.com>, tanggal, 19 Juli 2018.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

D. Website:

<http://alinxdragneel.blogspot.com/2016/03/pengertian-dan-ketentuan-tentang-ganti.html?m=1>, diakses, tanggal, 17 Juli 2018.

<http://infodanpengertian.blogspot.com/2015/04/pengertian-pembangunan-menurut-para-ahli.html?m=1>, diakses, tanggal, 17 Juli 2018.

<https://www.google.com/search?q=pengertian+keluhan&ie=utf-8&oe=utf-8>, diakses, tanggal, 19 Desember 2018.

<http://ondyx.blogspot.com/2014/01/pengertian-aktivitas.html>, diakses, tanggal, 19 Desember 2018.

<https://www.apaarti.com/menangani.html>, diakses, tanggal, 19 Desember 2018.