

ANALISIS PERSPEKTIF STAKEHOLDERS TERHADAP IMPLEMENTASI PROGRAM PLN NUSANTARA POWER SERVICES SIDOARJO

Renata Prameswari¹, Delmarich Bilga Ayu², Rini Ganefwati³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2026

Revised Juni 2026

Accepted Juni 2026

Available Juni 2026

renataprameswari99@gmail.com

delmarrich.ayu@gmail.com

riniganef@ubhara.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif *stakeholder* terhadap implementasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PT PLN Nusantara Power Services Sidoarjo. Kajian ini difokuskan pada eksplorasi strategi perusahaan dalam memperkuat hubungan dengan para pemangku kepentingan, sekaligus sebagai bentuk pemenuhan tanggung jawab sosial, lingkungan, dan kepatuhan hukum yang dijalankan secara rutin. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam bersama informan terkait serta studi dokumentasi guna menggali pandangan *stakeholder* terhadap pelaksanaan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik CSR perusahaan telah sejalan dengan Teori *Stakeholder* R. Edward Freeman, di mana perusahaan secara proaktif mengelola relasi dengan pihak-pihak yang memengaruhi atau terdampak oleh operasionalnya. Bentuk kegiatan CSR yang direalisasikan mencakup enam bidang utama: ekonomi, sosial budaya, keagamaan, kesehatan, lingkungan, dan pendidikan. Kesimpulannya, pelibatan

stakeholder dalam implementasi CSR terbukti mampu membangun relasi yang harmonis antara perusahaan dan masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas program perlu ditingkatkan melalui inovasi kegiatan CSR yang berorientasi pada keberlanjutan dan dampak jangka panjang.

Kata Kunci: Tata Kelola Kolaboratif; Desain Kelembagaan; Program Desa Devisa

ABSTRACT

This study aims to analyze stakeholder perspectives on the implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) program at PT PLN Nusantara Power Services Sidoarjo. The study focuses on exploring the company's strategies for strengthening relationships with stakeholders, as well as its routine fulfillment of social and environmental responsibilities and legal compliance. Using a descriptive qualitative method, data collection was conducted through in-depth interviews with relevant informants and a review of documents to explore stakeholders' views on the program's implementation. The results indicate that the company's CSR practices align with R. Edward Freeman's Stakeholder Theory, under which the company proactively manages relationships with parties that influence or are affected by its operations. The CSR activities implemented cover six main areas: economic, sociocultural, religious, health, environmental, and educational. In conclusion, stakeholder engagement in CSR implementation has proven effective in building harmonious relationships between the company and the

*Corresponding author

E-mail addresses: renataprameswari99@gmail.com

community. Nevertheless, the effectiveness of the program needs to be enhanced through innovative CSR activities focused on sustainability and long-term impact.

Keywords: Collaborative Governance; Institutional Design; Foreign Exchange Village Program

1. PENDAHULUAN

Aktivitas yang dilakukan perusahaan tidak hanya dalam bentuk produksi atau menghasilkan barang maupun jasa, namun juga melakukan aktivitas sosialnya. Perusahaan juga biasanya melaksanakan program- program yang telah dirancang sebelumnya. Sebagian dari perusahaan menyebut program dengan sebutan tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility* (Asrori, 2023). Salah satu perusahaan yang menjalankan program tersebut adalah anak perusahaan dari BUMN yakni PLN Nusantara Power Services Sidoarjo. Dalam menjalankan programnya melaksanakan berbagai jenis program yakni program pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosial budaya, keagamaan, dan lingkungan. Setiap program tersebut mencakup sejumlah kegiatan antara lain sebagai berikut :

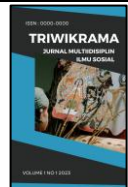
Tabel 1.1 Aktivitas PLN NPS

No.	Bidang CSR	Kegiatan	Keterangan Kegiatan
1.	Ekonomi, Sosial Budaya, Keagamaan	-Ruwat Desa Semambung -Bantuan Operasional Panti Asuhan -An-Nur -Ramadhan Berkah -Pemberian Hewan Qurban	-Pelestarian budaya pemberian sejumlah donasi uang -Donasi operasional -Bantuan sosial -Penyaluran hewan qurban untuk masyarakat
2.	Kesehatan	-Donor Darah -Olahraga Zumba	- Kantong darah yang terkumpul diberikan kepada PMI -Aktivitas Fisik untuk masyarakat
3.	Lingkungan	-Paving Untuk Infrastruktur lebih Baik	-Perbaikan jalan untuk kenyamanan warga
4.	Pendidikan	-Pelatihan Tari Daerah - Honorer Guru TPQ Desa Semambung	-Pelestarian budaya -Bantuan dana

Sumber : Buku Annual Report

Dalam ruang lingkup CSR yakni strategi dalam mencapai usaha yang bersifat keberlanjutan dimana hal tersebut tentunya memprioritaskan masyarakat, baik melalui pemberian bantuan (*charity*), pemberdayaan masyarakat (*community development*), serta program bina lingkungan (Lumi et al., 2023). Sedangkan kegiatan CSR yang dilakukan oleh PLN nusantara power services hanya berupa derma masyarakat. Hal tersebut tentunya hanya bersifat sementara dan dikonsumsi untuk beberapa saat tidak bersifat keberlanjutan yang dapat di manfaatkan atau dinikmati secara terus menerus. Dalam pelaksanaannya, penerapan teori stakeholder dalam kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) tercermin melalui berbagai bentuk program, seperti peningkatan kesejahteraan karyawan, upaya pelestarian lingkungan yang keberlanjutan, serta kegiatan pemberdayaan masyarakat. (Saputri, 2024). Berdasarkan pelaksanaan CSR tersebut tentunya PLN nusantara power services perlu melakukan evaluasi kembali untuk pengadaan pemberdayaan masyarakat yang masih perlu dimaksimalkan.

Menurut Michalski dan Cousins (2001), dalam proses evaluasi pelatihan dan program, penting untuk melihat perspektif stakeholder setelah pelaksanaan kegiatan. Hal ini disebabkan karena stakeholder merupakan pihak yang secara langsung merasakan dampak, manfaat, maupun kendala dari program yang telah dijalankan. Oleh karena itu, evaluasi berdasarkan perspektif stakeholder



dapat digunakan untuk menilai efektivitas, relevansi, dan keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Michalski & Cousins, 2001).

Berdasarkan latar belakang pada fenomena diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian terkait bagaimana perspektif stakeholder PLN Nusantara Power Services terhadap implemntasi program CSR perusahaan sehingga peneliti mengangkat judul “Analisis Perspektif Stakeholders Terhadap Implementasi Program PLN Nusantara Power Services Sidoarjo”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Penelitian Terdahulu

Berbagai studi terdahulu telah mengkaji dinamika implementasi *Corporate Social Responsibility (CSR)* dan persepsi pemangku kepentingan (Yani, 2022; Hasriani, 2014; Rabin Ibnu, 2020). Secara umum, literatur menunjukkan bahwa program CSR yang dikeloladengan baik dan partisipatif mampu memberikan dampak positif berupa peningkatan citrainstitusi serta penguatan relasi dengan stakeholder (Yani, 2022). Namun, efektivitas capaian ini kerap terhambat apabila program yang diusung tidak diimbangi dengan analisis kebutuhan aktual masyarakat sasaran. Hasriani (2014) dan Rabin Ibnu (2020) menggarisbawahi bahwa minimnya pelibatan masyarakat serta benturan kepentingan antar-aktor—seperti pemerintah daerah, manajemen perusahaan, dan warga lokal—dapat memicu kesenjangan ekspektasi hingga memunculkan potensi konflik sosial. Oleh karena itu, komunikasi dua arah dan keterlibatan aktif dari seluruh pihak menjadi prasyarat mutlak dalam mewujudkan sinergi pembangunan berkelanjutan. Di samping itu, penerapan program tanggung jawab sosial pada dasarnya sangat selaras dengan prinsip-prinsip etis serta teori stakeholder, di mana sebuah entitas bisnis dituntut untuk mereduksi orientasi tunggal pada pemegang saham (shareholder) dan mulai mendistribusikan manfaat riil kepada kelestarian lingkungan hidup dan kesejahteraan masyarakat luas (Maryati, 2021; Iana et al., 2024).

Landasan Teoretis

a. Teori Stakeholder (Pemangku Kepentingan)

Konstruksi analisis dalam kajian ini bertumpu pada Teori Stakeholder yang dipelopori oleh R. Edward Freeman (1984). Paradigma teoritis ini menegaskan bahwa eksistensi dan keberlanjutan suatu entitas bisnis tidak dapat diisolasikan dari peran serta hak berbagai pihak yang mampu memengaruhi (influence) atau turut terdampak oleh aktivitas operasional perusahaan. Dalam konteks implementasi CSR, teori ini secara fundamental menggeser orientasi korporat konvensional yang semata-mata berpusat pada pemegang saham (stockholders) menuju pendekatan organisasional yang jauh lebih inklusif. Pendekatan ini berupaya mengakomodasi dan menyeimbangkan ekspektasi karyawan, pelanggan, entitas pemerintah, hingga komunitas di sekitar wilayah operasional. Freeman mengklasifikasikan pemangku kepentingan tersebut berdasarkan skala signifikansi dan kekuatannya. Hal ini pada gilirannya menuntut manajemen perusahaan untuk senantiasa merumuskan langkah strategis yang adaptif serta membangun dialog yang konstruktif guna memenuhi beragam kepentingan yang saling bersinggungan.

b. Konsep Implementasi dan Perspektif

Implementasi dapat dikonseptualisasikan sebagai serangkaian tindakan terencana, sistematis, dan operasional yang ditujukan untuk mentransformasikan suatu desain kebijakan atau program menjadi realitas empiris guna mencapai luaran yang ditargetkan



(Nuridin & Usman, 2002; Syauckani dkk., 2004). Dalam eksekusi program CSR, tahapan implementasi ini meliputi fase perencanaan strategis, pelaksanaan manajerial di lapangan, hingga proses evaluasi yang komprehensif. Keberhasilan pada tiap tahapan tersebut sangat berkorelasi erat dengan perspektif stakeholder—yakni konstruksi cara pandang atau penilaian subjektif yang dibentuk melalui pengalaman empiris mereka terhadap realisasi kinerja perusahaan. Penilaian atau pengukuran perspektif dari para pemangku kepentingan ini menjadi instrumen krusial pada fase evaluasi program. Hal ini ditujukan untuk memvalidasi relevansi, tingkat transparansi, serta kebermanfaatan nyata dari program CSR yang telah dilaksanakan, sekaligus berfungsi sebagai pijakan rasional dan objektif bagi formulasi perbaikan kebijakan manajerial di masa mendatang.

2. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian studi kasus (*case study*). Metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang menekankan observasi terhadap fenomena serta pedalaman makna yang terkandung di dalamnya (Rizal Safarudini, 2023). Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan suatu fenomena atau keadaan sebagaimana adanya. Karena itu, laporan penelitian ini disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil wawancara serta observasi non-partisipasi. Penelitian dengan metode kualitatif ini memiliki tujuan untuk menunjukkan fenomena yang bersifat akurat dan faktual terkait dengan penelitian.

Jenis dan Sumber Data

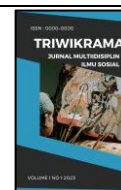
Peneliti menggunakan perkataan dan tindakan manusia sebagai sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini, yang dilengkapi dan didukung dengan data tambahan seperti dokumen dan lainnya. Sumber data primer dan sekunder biasanya digunakan dalam penelitian. Data primer adalah data yang dimaksudkan untuk menjawab fenomena penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau tidak langsung dari sumber pertama; ini dapat berasal dari dokumen, buku literatur, jurnal, internet, dan sumber lainnya. Selama proses analisis, data ini digunakan untuk mendukung data utama.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan melalui beberapa teknik, seperti wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif (*participant observation*), dan diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh pemahaman secara langsung mengenai fenomena yang diteliti. Selanjutnya, wawancara dilakukan melalui interaksi tatap muka antara peneliti dan informan guna memperoleh informasi yang mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat dan melengkapi hasil observasi serta wawancara. Keberadaan dokumen yang relevan dapat meningkatkan kredibilitas data sehingga temuan penelitian menjadi lebih valid dan sesuai dengan fokus kajian.

Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring serta mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap fenomena



yang diteliti. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan melalui identifikasi pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh dari data, yang kemudian diverifikasi untuk memastikan validitas hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Implementasi Program CSR PT PLN Nusantara Power Services (NPS) Sidoarjo

Pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) oleh PT PLN Nusantara Power Services (NPS) Sidoarjo telah mencakup spektrum yang luas, meliputi pengembangan ekonomi masyarakat, pelestarian sosial-budaya, penguatan aspek keagamaan, peningkatan kesehatan lingkungan, serta pembangunan infrastruktur publik. Dalam perspektif manajemen strategis, perusahaan secara konsisten menerapkan konsep *stakeholder theory* dari R. Edward Freeman, di mana perusahaan memosisikan dirinya sebagai bagian integral dari ekosistem sosial. Hal ini ditunjukkan melalui upaya sadar perusahaan untuk tidak memfokuskan orientasi pada profitabilitas semata, melainkan membangun hubungan mutualisme yang berkelanjutan dengan berbagai pihak yang bersinggungan langsung dengan operasional perusahaan.

Evaluasi Perspektif Stakeholder Internal

Pada tataran internal, program CSR ini telah menjadi instrumen untuk membangun keterikatan (*engagement*) karyawan terhadap nilai-nilai perusahaan. Karyawan tidak hanya menjadi pelaku operasional, tetapi juga terlibat aktif dalam inisiatif sosial seperti program donor darah rutin. Aktivitas ini dinilai memiliki urgensi ganda: sebagai bentuk kontribusi kemanusiaan sekaligus media peningkatan kesehatan kolektif. Namun, berdasarkan temuan evaluatif, terdapat kebutuhan strategis untuk melakukan pergeseran paradigma program. Karyawan sebagai internal *stakeholder* menyarankan agar perusahaan mulai bertransisi dari model *charity* (pemberian bantuan sosial sesaat) menuju program *community development* (pemberdayaan) yang lebih terstruktur dan berfokus pada kemandirian masyarakat di masa depan.

Evaluasi Perspektif Stakeholder Eksternal

Respons yang diberikan oleh pemangku kepentingan eksternal menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan apresiasi mendalam atas intervensi sosial yang dilakukan oleh PT PLN NPS Sidoarjo. Detail evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pemerintah Desa: Hubungan kolaboratif antara pihak perusahaan dan pemerintah desa terjalin secara transparan dan terbuka. Dampak fisik dari bantuan infrastruktur, seperti pavingisasi jalan, dirasakan langsung dalam memperlancar mobilitas ekonomi warga. Ke depan, pemerintah desa mengharapkan adanya program yang menysasar peningkatan kapasitas UMKM lokal agar masyarakat memiliki fondasi ekonomi yang lebih kuat.

b. Institusi Pendidikan: Intervensi perusahaan dalam mendukung kegiatan ekstrakurikuler seni tari telah membuahkan dampak positif yang terukur, ditandai dengan pencapaian prestasi di tingkat kabupaten yang meningkatkan prestise sekolah. Sekolah memandang dukungan ini sebagai katalisator motivasi bagi siswa, dan berharap ke depannya terdapat program *capacity building* bagi tenaga pendidik untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

c. Lembaga Sosial Masyarakat (Yayasan): Dukungan finansial yang diberikan tidak hanya sekadar meringankan biaya operasional yayasan, tetapi juga diorientasikan sebagai stimulan kreativitas bagi anak-anak asuh. Melalui pemanfaatan dana untuk pengadaan alat produksi karya seni,

*Corresponding author

E-mail addresses: renataprimeswari99@gmail.com



bantuan tersebut berhasil bertransformasi dari sekadar bantuan karitatif menjadi dukungan pengembangan bakat yang bernilai ekonomi.

d. Pelanggan: Kualitas pelayanan publik PT PLN NPS dinilai sangat responsif oleh pelanggan. Selain pelayanan teknis, inisiatif pembangunan fisik yang dipublikasikan melalui media sosial berhasil membangun citra positif perusahaan di mata publik, yang berbanding lurus dengan meningkatnya loyalitas pelanggan.

Sintesis Strategis dan Rekomendasi

Secara holistik, PT PLN NPS Sidoarjo telah berhasil menjalankan fungsi sosialnya dengan mengakomodasi ekspektasi berbagai pihak. Keberhasilan ini tidak hanya menciptakan harmoni sosial, tetapi juga memperkuat legitimasi dan reputasi perusahaan di mata publik. Namun, benang merah dari seluruh aspirasi *stakeholder* menunjukkan adanya tantangan strategis untuk melakukan transformasi program. Transisi dari model donasi ke arah kemandirian masyarakat (pemberdayaan) adalah langkah krusial yang perlu diintegrasikan ke dalam cetak biru CSR perusahaan di masa mendatang. Langkah ini akan memastikan bahwa setiap rupiah yang disalurkan memiliki nilai tambah (*added value*) yang berjangka panjang, sekaligus meminimalisir ketergantungan masyarakat terhadap bantuan sosial.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) yang diinisiasi oleh PT PLN Nusantara Power Services Sidoarjo mencakup berbagai dimensi, termasuk pendidikan, kesehatan, ekonomi, keagamaan, serta pelestarian lingkungan. Analisis terhadap perspektif para pemangku kepentingan (*stakeholders*) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan respons positif dari berbagai pihak, baik internal maupun eksternal.

Para pemangku kepentingan internal, dalam hal ini karyawan, mengapresiasi program rutin seperti donor darah yang dianggap memberikan dampak kemanusiaan yang nyata. Di sisi eksternal, para pelanggan merasa puas dengan responsivitas perusahaan, sementara pemerintah desa menilai komunikasi antara kedua belah pihak berjalan sangat harmonis. Lembaga sosial seperti panti asuhan juga merasakan manfaat langsung dari bantuan dana yang menunjang operasional mereka. Selain itu, sektor pendidikan di wilayah Ring 1 memberikan testimoni positif terkait keberlanjutan program ekstrakurikuler tari yang berhasil meningkatkan prestasi dan kepercayaan diri siswa. Meskipun demikian, secara umum para pemangku kepentingan menilai bahwa program yang dijalankan sangat bermanfaat, namun masih terdapat harapan agar perusahaan beralih dari sekadar pemberian bantuan sesaat (*charity*) menuju program pemberdayaan masyarakat yang lebih strategis dan berorientasi pada pengembangan kemandirian ekonomi.

Saran

Berdasarkan temuan di atas, beberapa rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan efektivitas program CSR PT PLN Nusantara Power Services adalah sebagai berikut:

a. Peralihan ke Program Pemberdayaan Berkelanjutan: Perusahaan disarankan untuk memprioritaskan inisiatif yang berfokus pada pengembangan kapasitas masyarakat, seperti



pelatihan keterampilan kerja, inkubasi bisnis bagi pelaku UMKM lokal, dan program pendampingan usaha mandiri. Langkah ini diharapkan mampu memberikan dampak ekonomi jangka panjang yang lebih signifikan bagi masyarakat di sekitar wilayah operasional.

b. Optimalisasi Evaluasi Berbasis Partisipasi: Perusahaan perlu menyusun mekanisme evaluasi program yang dilakukan secara periodik, sistematis, dan partisipatif dengan melibatkan pemangku kepentingan sejak tahap perencanaan. Hal ini bertujuan agar program yang dirancang benar-benar relevan dengan kebutuhan riil masyarakat serta mampu memenuhi ekspektasi seluruh pihak yang terdampak.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Sugiantiningsih, P., & Wisman, Y. (2023). Pandangan Generasi Pelajar Millenial Terhadap Eksistensi Bahasa Indonesia Di Media Sosial Meretas : Jurnal Ilmu Pendidikan. 10, 49–61.
- Awa, H. O., Etim, W., & Ogbonda, E. (2024). Stakeholders , stakeholder theory and Corporate Social Responsibility (CSR). International Journal of Corporate Social Responsibility. <https://doi.org/10.1186/s40991-024-00094-y>
- Bunga Nayenggita, G., Raharjo, S. T., Resnawaty, R., Studi, P., Sosial, I. K., Padjadjaran, U., Csr, P. S., Sosial, K., & Masyarakat, P. (2019). Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial PRAKTIK CORPORATE SOCI AL RESPONSI BI LI TY (CSR) DI INDONESIA. 2(1), 61–66.
- Greg V Michalski, J.Bradley Cousins, (2001). Multiple perspectives on training evaluation: probing stakeholder perceptions in a global network development firm, The American Journal of Evaluation, Volume 22, Issue 1, Pages 37-53, [https://doi.org/10.1016/S1098-2140\(01\)00108-4](https://doi.org/10.1016/S1098-2140(01)00108-4).
- Halim, E. E., Wahyudi, O. B., Astri, &, Prodi, Y., Komunikasi, I., Kristen, U., & Surabaya, P. (n.d.). JURNAL E-KOMUNIKASI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA, SURABAYA Strategi Stakeholder Relations Pengelola Sentra UMKM Rumah Kreatif Dolly Saiki Point Surabaya.
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). At-Taqaddum, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>