

## ABSTRAK

Relasi perusahaan merupakan pengupayaan dan pengadaan *relationship* dari sektor industri kepada pemenuhan ekspektasi masyarakat setempat terhadap kegiatan operasionalisasi bisnis perusahaan. Dalam rangka menelusuri penilaian masyarakat, diperlukannya penilaian kepuasan masyarakat berdasarkan evaluasi dari waktu ke waktu. Penggunaan antar-waktu ini akan lebih lanjut diperjelas dengan motif pengajuan pertanyaan tentang bagaimana dinamika persepsi penilaian penerima manfaat program dalam rangka menggambarkan hubungan relasi tersebut pada dua kondisi waktu yang berbeda?

Untuk membingkai pertanyaan tersebut, penelitian ini menggunakan teori subjektif perspektif dan modelling Social License to Operate (SLO). Penggunaan teori subjektif perspektif akan membantu peneliti dalam mengungkap pemaknaan penilaian kepuasan masyarakat di dua kondisi yang berbeda. Teori subjektif perspektif menerangkan bahwasanya penilaian yang uji berdasarkan penilaian subjektif bersifat dinamis. Sehingga perubahan persepsi dapat terjadi. Sedangkan, penggunaan modelling Social License to Operate (SLO) akan mewadahi penilaian masyarakat pada dimensi-dimensi relasi perusahaan dan penerima manfaat program. Dari sisi metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi kasus. Pendekatan ini akan membantu peneliti memahami serta mencari makna yang dihasilkan oleh penilaian serta kepuasan masyarakat melalui proses dinamika yang terjadi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya perubahan penilaian masyarakat yang diuji dalam persepsi antar waktu di tahun 2021 dan tahun 2022. Perubahan persepsi ini juga membuktikan bahwasanya relasi yang dibangun oleh perusahaan kepada penerima manfaat program dapat berubah-ubah sepanjang waktu. Persepsi penilaian masyarakat di tahun 2021 dalam model faktor Social License to Operate (SLO) menunjukkan adanya *interactional trust* dari masyarakat kepada perusahaan. Sedangkan, di tahun 2022 terjadi perubahan yang menunjukkan adanya hasil relasi yang bersifat transaksional pada model *economic legitimate*.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, Social License to Operate (SLO) dan perspektif subjektif.

## ABSTRACT

*Corporate relations are seeking and procuring relationships from the industrial sector to fulfill the local community's expectations for the company's business operational activities. Society as the subject and object of development has an assessment of these activities. In order to trace the community's assessment, it is necessary to have a community satisfaction index that is tested based on time-to-time evaluation. This inter-temporal use will be further clarified by the motive for asking a question about how the community satisfaction index describes these relationships at different times?*

*To frame this question, this study uses a subjective theory perspective and modeling Social License to Operate (SLO). The use of subjective perspective theory will assist researchers in uncovering the meaning of community satisfaction over time. The perspective subjective theory explains that the assessment that tests based on subjective judgments is dynamic. So that changes in perception can occur. Meanwhile, the use of Social License to Operate (SLO) modeling will accommodate community assessments on the dimensions of company-community relations. In terms of methods, this research uses a descriptive qualitative approach through case studies. This approach will help researchers understand and seek the meaning generated by assessments and community satisfaction through the dynamic processes that occur.*

*The results of this study indicate that there is a change in the perception of the people between 2021 and 2022. This change in perception shows that the relationships built by the company to the community can change over time. The community's assessment for 2021 in the Social License to Operate (SLO) factor model shows that there is interactional trust from the community to the company. Meanwhile, in 2022 there will be changes which show that there are results of transactional relations in the economic legitimate model.*

*Keywords: Community satisfaction, Social License to Operate (SLO) and subjective perspective*