

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan, terdapat divisi *public relations* atau yang sering disebut PR. Divisi PR merupakan divisi dalam suatu perusahaan yang bertugas untuk melakukan komunikasi dari perusahaan kepada publiknya, baik itu publik internal maupun eksternal perusahaan. *Public Relations* memiliki tanggung jawab atas penyampaian informasi dari perusahaan baik secara lisan, tertulis, maupun melalui visual pada publik supaya publik memiliki pengertian mengenai organisasi atau perusahaan, tujuan, serta kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan (Rumanti, 2002: 39).

Menurut Edward L. Bernays, dalam bukunya *Public Relations* (1952, *University of Oklahoma Press*), terdapat tiga fungsi utama dari *public relations*, yaitu: memberi penerangan pada masyarakat, melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung, dan berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 1998: 18).

Sikap merupakan salah satu respon dalam proses komunikasi. Dijelaskan dalam Teori S-O-R (*Stimulus-Organism-Response*) bahwa dalam sebuah proses komunikasi, hal yang muncul ketika ada stimulus berupa pesan yang diterima oleh komunikan kemudian menghasilkan sebuah respon yang biasa disebut efek dari proses komunikasi. Teori S-O-R ini semula berasal dari psikologi dan kemudian menjadi salah satu teori

komunikasi, hal ini terjadi karena objek material psikologi dan ilmu komunikasi memiliki kesamaan, yakni manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi dan konasi. Efek yang muncul dari suatu proses komunikasi adalah reaksi khusus terhadap suatu stimulus khusus yang terjadi, sehingga seseorang dapat memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi yang akan dilakukan oleh komunikan (Effendy, 1993:254).

Proses yang terjadi dalam Teori S-O-R yaitu, diawali dengan adanya stimulus berupa rangsangan yang diberikan kepada organisme. Sikap individu atau organisme dapat berubah jika stimulus yang menerpanya benar-benar melebihi semula. Ada tiga variabel yang menentukan sikap seseorang yaitu perhatian, pengertian, dan penerimaan. Stimulus yang diberikan memiliki dua kemungkinan, diterima oleh organisme ataupun ditolak oleh organisme. Stimulus tersebut dapat ditolak ataupun diterima, jika stimulus tersebut ditolak, maka stimulus tersebut tidak efektif untuk mempengaruhi perhatian individu dan jika stimulus tersebut diterima, maka ada perhatian dari organisme terhadap stimulus tersebut dan stimulus tersebut efektif. Ketika stimulus telah diterima oleh organisme, maka akan terjadi sebuah proses komunikasi dimana organisme mengerti dengan stimulus yang ada dan mengolah stimulus tersebut sehingga terjadi kesediaan dari organisme untuk bertindak atas stimulus yang telah diolah dan diterimanya. Hal ini akan membuat komunikan memiliki kesediaan untuk mengubah sikapnya terhadap stimulus (Effendy, 1993: 254-256).

Sikap sendiri memiliki berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Secara umum, definisi sikap dapat dimasukkan ke dalam tiga kelompok pemikiran, yang pertama sikap adalah evaluasi atau reaksi

perasaan. Kedua yaitu sikap merupakan semacam kesiapan unruk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu, dan yang ketiga yaitu sikap merupakan kumpulan dari komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap suatu objek (Azwar, 1995: 4).

Rosenberg dan Hovlan (1960) dalam Ajzen 1988, menyatakan pandangannya mengenai konsepsi sikap yang dinamakan *tripartite model* dimana menempatkan ketiga komponen afeksi, kognisi dan konasi sebagai pembentuk dari respons sikap individu (Azwar, 1995: 7). Di era globalisasi seperti sekarang ini, munculnya banyak perusahaan tentunya akan membuat masyarakat mengambil sikap terhadap keberadaan perusahaan tersebut. Oleh karenanya perusahaan perlu melakukan komunikasi kepada masyarakat dan kepada internal perusahaan sendiri (Cutlip *et al*, 2006:3).

Kegiatan PR adalah mediator yang menjembatani kepentingan organisasi, lembaga, atau publiknya terkait kegiatan PR itu sendiri. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membangun dan mengembangkan hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya demi mencapai tujuan organisasi, lembaga atau perusahaan (F. Rachmadi dalam Ardianto, 2011:5). Salah satu kegiatan PR dalam perusahaan yaitu melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan atau yang kita kenal dengan program CSR (*Corporate Social Responsibility*). Yang dimaksud dengan program CSR yaitu komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (Untung, 2008: 1).

Pelaksanaan program CSR sudah semakin disorot dan menjadi tren yang dilakukan oleh perusahaan. Banyak perusahaan mulai dari perusahaan raksasa maupun menengah, baik yang multinasional, nasional maupun domestik melakukan CSR demi membina hubungan yang baik dengan publiknya. CSR menjadi penting karena perusahaan tidak hanya memiliki tanggung jawab secara *profit* kepada *shareholdernya* ataupun tanggung jawab secara birokrasi terhadap pemerintah, melainkan jika perusahaan ingin terus eksis dan bisa diterima oleh masyarakat, harus disertakan pula tanggung jawab yang bersifat sosial (Wibisono, 2007: xix).

Dunia usaha semakin menyadari bahwa perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak pada *single bottom line* yaitu tanggung jawab perusahaan kepada *shareholdernya* dimana hanya memperhatikan *profit* atau keuntungan perusahaan, melainkan perusahaan juga harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungan (Wibisono, 2007: xx). Konsep dalam melaksanakan program CSR kemudian berkembang menjadi suatu konsep yang dikenal dengan istilah *tripple bottom line*. Konsep ini dikemukakan oleh John Elkington (1997) dimuat dalam buku "*Canibalts with Forks, the Tripple Bottom Line of Twentieth Century Bussiness*". Konsep tersebut mengungkapkan jika perusahaan ingin *sustain*, maka perlu memperhatikan 3P, yaitu bukan hanya memburu *profit* atau laba, melainkan perlu memberikan kontribusi positif kepada masyarakat (*people*), dan ikut aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*) (Wibisono, 2007: 6).

Divisi PR yang dimiliki perusahaan menjadi sebuah instrumen untuk mengadakan tanggung jawab sosial dari perusahaan atau organisasi terhadap kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Perusahaan atau organisasi perlu bersikap terbuka dan jujur terhadap semua

publik yang memiliki hubungan dan memerlukan informasi sehingga perusahaan akan mendapatkan kepercayaan publik dan masyarakat pada umumnya (Rumanti, 2002: 42). CSR di Indonesia sendiri diatur dalam Undang-undang No 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas yang tertulis pada Pasal 74 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan dimana mewajibkan perusahaan untuk melakukan tanggung jawab sosial perusahaan (Untung, 2008:13).

Di kota besar seperti Surabaya, tingkat pertumbuhan properti terus mengalami peningkatan sebesar 0.36% pada triwulan pertama tahun 2017 (www.bi.go.id/id/publikasi/survei/propertikomersial/Documents/Laporan%20PP%20Kom%20Q2-2017.pdf diakses pada Selasa, 21 November 2017 pukul 21.16). Hal ini kemudian juga mengakibatkan kurangnya lahan hijau. Permasalahan lingkungan menjadi suatu permasalahan yang belum terselesaikan hingga sekarang. Tercatat dalam Laporan Kinerja Kota Surabaya 2015 bahwa masih ada isu dan permasalahan berkaitan dengan lingkungan seperti pencemaran air dan tanah yang disebabkan oleh limbah industri dan kegiatan/usaha serta limbah rumah tangga, pencemaran udara yang disebabkan oleh emisi gas rumah kaca yang dihasilkan oleh suatu kegiatan/usaha, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam pemeliharaan lingkungan (Laporan Kinerja Kota Surabaya 2015: 11).

Program-program CSR bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat tempat perusahaan beroperasi maupun lokasi-lokasi proyek pengembangan. PT Intiland Development Tbk sebagai salah satu perusahaan properti yang ada di Surabaya menyadari akan adanya permasalahan lingkungan tersebut dan melaksanakan suatu program CSR yang menunjukkan kepeduliannya terhadap pemeliharaan lingkungan. Sebagai salah satu perusahaan yang

bergerak di bidang properti PT Intiland Development Tbk tentunya akan membuka lahan yang ada untuk dijadikan proyek pengembangan. Properti PT Intiland Development Tbk tersebar di wilayah Jabodetabek dan beberapa kota lainnya (Annual Report Intiland, 2015:5).

Dalam melaksanakan program CSR, PT Intiland Development Tbk membuat Yayasan Intiland yang fungsinya untuk mengelola dan memantau semua pelaksanaan program CSR yang berfokus pada empat area yaitu pendidikan, lingkungan, kemanusiaan dan penanggulangan bencana. Keempat fokus ini memperkuat komitmen Intiland sebagai warga perusahaan yang baik. Sejak lama, perusahaan memegang teguh prinsip untuk memberikan kontribusi terbaik dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat luas. (Annual Report Intiland, 2012: 202).

Selain itu, PT Intiland Development Tbk juga menanamkan budaya hidup ramah lingkungan kepada seluruh individu karyawan. Pengelolaan limbah, seperti sampah masih menjadi tantangan, terutama sampah rumah tangga. Perusahaan melakukan terobosan metode pengelolaan sampah mandiri yang melibatkan masyarakat sekitar. Perusahaan membangun pusat pengolahan sampah terpadu yang dikelola dengan konsep kemitraan bersama kelompok masyarakat sekitar. Pengelola kawasan secara pro-aktif merangkul masyarakat untuk memilah sampah organik dan non-organik sehingga mempermudah proses daur-ulang dan pengelolaan sampah di lingkungan ini (Annual Report Intiland, 2012: 201-209).

PT Intiland Development Tbk melaksanakan program CSR Bakti Bumi di Perumahan Graha Natura. Perumahan Graha Natura yang berlokasi di Sambu Kerep, Lontar, Surabaya merupakan proyek yang inovatif dan yang bertemakan *Healthy Living* yang dikembangkan sejak tahun 2012

(www.grahanaturacom diakses 25 Januari 2017 pukul 18:51 WIB). Dengan mengusung slogan *Where Life and Nature Meet*, perumahan Graha Natura menjadi wadah bagi kegiatan konservasi alam dan lingkungan yang digagas oleh PT Intiland Development Tbk (Annual Report Intiland, 2014: 214).

Pelaksanaan CSR Bakti Bumi dilaksanakan oleh tim landscape Program CSR yang berada dalam tim CSR divisi *Public Relations* PT Intiland Development Tbk. CSR Bakti Bumi ini ditujukan kepada kelompok yang merupakan sasaran dari dilaksanakannya program CSR Bakti Bumi yaitu warga Perumahan Graha Natura Surabaya yang merupakan publik eksternal dari perusahaan, tepatnya publik konsumen.

Untuk mendukung usahanya dalam pemeliharaan dan kepedulian terhadap lingkungan, PT Intiland Development Tbk melalui kegiatan CSR Bakti Bumi bekerjasama dengan Seameo Biotrop (*South East Asia Regional Center for Biology Tropical*) untuk menjadikan kawasan lingkungan di Perumahan Graha Natura sebagai ajang pelatihan, riset dan konservasi tanaman tropis serta jenis pohon langka. Selain itu, program Bakti Bumi juga membuat Kebun Mangga Persahabatan yang dimulai pada 24 November 2013 di kawasan Perumahan Graha Natura Surabaya. (www.intiland.com/id/csr/evirontment, diakses pada 12 Maret 2016 pukul 22.04 WIB). Hingga saat ini, tercatat 741 jenis pohon yang sudah ditanam di kawasan ini dari target yaitu 1000 jenis pohon. Selain itu juga kegiatan menanam dalam Kebun Sayur yang melibatkan warga dan mengajak warga untuk mengenali sayuran yang dapat ditanam sendiri dan dimanfaatkan untuk kehidupan sehari-hari (wawancara dengan Realita selaku kepala tim CSR pada 8 September 2017, pukul 09.11, di Kantor Perumahan Graha Natura).

Melalui program CSR Bakti Bumi yang dilaksanakan di Perumahan Graha Natura, perumahan ini berhasil meraih penghargaan Properti Indonesia Award 2013 karena keunggulan konsep dan infrastruktur yang memadukan aspek teknologi dan alam (Annual Report Intiland, 2013:16). Pada tahun 2014, Perumahan Graha Natura juga berhasil meraih penghargaan sebagai Perumahan Terbaik Jawa Timur pada ajang Indocement Award 2014, selain itu, PT Intiland Development Tbk juga berhasil meraih penghargaan sebagai “Perusahaan Baik” pada Indonesia Social Responsibility Award 2014 (Annual Report Intiland, 2014: 25).

Menurut Realita selaku kepala tim yang menangani program CSR Bakti Bumi Perumahan Graha Natura Surabaya, pelaksanaan program CSR Bakti Bumi dilaksanakan di dalam Perumahan Graha Natura Surabaya dikarenakan adanya pertimbangan mengenai kondisi lingkungan sekitar yaitu Jalan Raya Lontar yang gersang dan rawan banjir sehingga dengan adanya program CSR Bakti Bumi diharapkan dapat membantu mengurangi masalah lingkungan yang ada. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai tanaman-tanaman langka yang ada di Indonesia juga menjadi alasan PT Intiland Development Tbk untuk melaksanakan program CSR Bakti Bumi di Perumahan Graha Natura Surabaya (wawancara dengan Realita selaku kepala tim CSR pada 23 Februari 2017, 11:21 WIB).

Ulil, yang juga merupakan anggota tim program CSR Graha Natura menambahkan, pemilihan lokasi CSR Bakti Bumi di Perumahan Graha Natura dikarenakan lokasi ini dulunya merupakan perkebunan mangga milik warga yang kemudian dibeli oleh PT Intiland Development Tbk. Karena adanya perluasan proyek PT Intiland Development Tbk menyebabkan perkebunan mangga tersebut kemudian dibuka menjadi lahan pengembangan proyek Perumahan Graha Natura. Dengan adanya perubahan

dari perkebunan menjadi perumahan menyebabkan pada awal pembangunan Graha Natura sering terjadi banjir ketika musim hujan karena berkurangnya lahan hijau sebagai wadah untuk menampung limpasan air hujan meskipun telah dibangun sistem drainase di perumahan ini. Untuk mengatasi hal tersebut, maka selain membuat sistem drainase PT Intiland Development juga mengadakan Program CSR Bakti Bumi. PT Intiland Development Tbk telah menyediakan hampir 50% dari luas lahan Graha Natura yaitu sekitar 32 Ha untuk dijadikan lahan hijau di beberapa titik yang ada di Perumahan Graha Natura, CSR Bakti Bumi menjadi bentuk tanggung jawab sebagai sebuah perusahaan dimana PT Intiland Development Tbk menyediakan lahan yang ada di Perumahan Graha Natura untuk konservasi lingkungan melalui program CSR Bakti Bumi dan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran akan kualitas hidup masyarakat dan lingkungan sekitar serta mengurangi *social cost* yang dialami oleh masyarakat karena pembangunan proyek yang masih dalam tahap pengembangan dan perluasan (wawancara dengan Ulil selaku anggota tim program CSR pada 8 September 2017, pukul 09.11, Kantor Perumahan Graha Natura).

Secara luas Realita juga menuturkan bahwa, CSR juga bertujuan untuk mengajak masyarakat Surabaya untuk peduli kepada lingkungan, dimulai dari warga Perumahan Graha Natura Surabaya. Selain itu, CSR juga dilakukan untuk menunjukkan pada masyarakat luas bahwa dalam usaha properti khususnya perumahan, tidak perlu melakukan sitem *clearland* yang menyebabkan lingkungan menjadi gersang karena adanya penebangan tanaman dan pengosongan area guna membangun perumahan. Pembangunan properti khususnya perumahan bisa berjalan seiringan dan selaras dengan lingkungan yang hijau serta masyarakat yang memiliki pengetahuan dan kepedulian terhadap lingkungan di sekitarnya.

Dengan banyaknya kendaraan dan pabrik yang menimbulkan turunnya kualitas udara terutama di kota besar serta banyaknya pengembangan proyek properti yang membuat lahan hijau berkurang, PT Intiland Development Tbk konsisten dalam membangun perumahan Graha Natura yang memiliki konsep *Healthy Living* dengan konservasi lingkungan yang dilakukan dalam program CSR Bakti Bumi. Program ini tentu saja menimbulkan efek terhadap warga Perumahan Graha Natura dan berpengaruh pada sikap mereka terhadap CSR yang dilaksanakan oleh PT Intiland Development Tbk.

Meski meraih penghargaan-penghargaan atas kepeduliannya pada lingkungan, namun Realita menjelaskan bahwa belum semua masyarakat yang ada di Perumahan Graha Natura mau terlibat dalam pengembangan program CSR Bakti Bumi. Seringkali ditemui tanggapan berupa sikap positif dan negatif dari masyarakat mengenai CSR Bakti Bumi yang diselenggarakan oleh PT Intiland Development Tbk. Adanya kelompok masyarakat yang menganggap bahwa pengembangan CSR Bakti Bumi justru membuat lingkungan yang ada menjadi lebih kotor karena adanya penggalian lahan dan penumpukan pupuk serta dedaunan kering yang berguguran hingga ke rumah-rumah warga. Seperti yang disampaikan oleh salah satu warga Perumahan Graha Natura berikut ini:

“Lahan penanaman dibiarkan berlubang begitu saja dan pupuknya seringkali diletakkan di pinggir jalan sehingga membuat lingkungan terlihat tidak rapi. Karena banyak pohon, banyak juga daun yang rontok kadang suka bikin kotor teras” (Maria, 23, salah satu warga Perumahan Graha Natura, wawancara pada 9 September 2017 pukul 08.30 WIB.)

Namun disisi lain, ada juga warga yang menganggap bahwa dengan adanya CSR Bakti Bumi ini sebagai hal yang positif karena mampu

menjadi sarana edukasi dan meningkatkan kesadaran dalam memelihara lingkungan guna mendapatkan kualitas lingkungan yang lebih baik. Seperti yang disampaikan oleh Erni (54):

“kita jadi tahu banyak tanaman-tanaman, juga bisa untuk memperkenalkan tanaman ke anak-anak. Lingkungan juga jadinya lebih asri dan sehat dengan adanya pepohonan seperti ini.”
(Erni,54, salah satu warga Perumahan Graha Natura, wawancara pada 9 September 2017, pukul 08.00 WIB)

Selain itu, warga juga merasa dengan adanya CSR Bakti Bumi bisa meningkatkan keterampilan warga dalam bercocok tanam karena adanya pelatihan yang diberikan dari tim CSR Bakti Bumi untuk mengajarkan cara untuk menanam berbagai macam tanaman yang dapat digunakan dalam kebutuhan sehari-hari seperti cabai, tomat dan sayur-mayur.

Dari uraian penjelasan mengenai respon yang ditunjukkan oleh warga Perumahan Graha Natura ini, menunjukkan bahwa ada berbagai sikap warga Perumahan Graha Natura yang menerima positif Program CSR Bakti Bumi ini, namun masih ada sikap yang menunjukkan sikap negatif mengenai Program CSR Bakti Bumi. Program CSR Bakti Bumi yang merupakan bentuk pertanggungjawaban PT Intiland Development Tbk atas gangguan yang muncul di Perumahan Graha Natura Surabaya karena pengembangan proyek perumahan yang menyebabkan berkurangnya lahan hijau.

Sebelum penelitian ini, terdapat penelitian sebelumnya yang juga melakukan penelitian terhadap sikap warga mengenai program CSR yaitu penelitian dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Fakultas Ilmu Komunikasi yang disusun oleh Evi Yunita (2016) dengan judul penelitian yaitu “Sikap Warga Kramatinggil di Gresik Mengenai Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) “Bank Sampah Kramatinggil Bersinar

(BSKB)” oleh PT Pembangkit Jawa-Bali (PJB) Unit Pembangkitan (UP) Gresik”. Dalam penelitian tersebut membahas mengenai sikap warga Kramatinggil dimana ada sikap pro dan kontra mengenai pelaksanaan program CSR Bank Sampah Kramatinggil Bersinar.

Dalam penelitian ini, program CSR Bakti Bumi yang dilaksanakan di Perumahan Graha Natura Surabaya merupakan stimulus yang diberikan oleh PT Intiland Development Tbk kepada organisme yaitu warga Perumahan Graha Natura Surabaya yang merupakan responden utama karena merasakan langsung CSR Bakti Bumi tersebut. Menurut Teori S-O-R, adanya stimulus yang diberikan pada organisme akan menimbulkan suatu respon. Respon yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu sikap yang ada di masyarakat yang menunjukkan sikap positif dan adanya sikap negatif yang ditunjukkan warga perumahan Graha Natura mengenai program CSR Bakti Bumi yang ditujukan untuk mereka, serta menimbang bahwa sikap merupakan komponen penting bagi suatu perusahaan guna mendorong kelangsungan perusahaan. Selain itu, sikap warga perumahan Graha Natura bisa menjadi suatu evaluasi bagi perusahaan atas program CSR yang dilaksanakan. Maka dari itu, berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti sikap warga Perumahan Graha Natura mengenai CSR “Bakti Bumi” yang dilaksanakan oleh PT Intiland Development Tbk.

I.2 Rumusah Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Bagaimana sikap warga Perumahan Graha Natura Surabaya mengenai Program CSR “BAKTI BUMI” oleh PT Intiland Development Tbk?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, tujuan dari diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sikap warga yang tinggal di Perumahan Graha Natura Surabaya mengenai Program CSR “Bakti Bumi” PT Intiland Development Tbk dilangsungkan di Perumahan Graha Natura Surabaya.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Obyek penelitian adalah sikap warga Perumahan Graha Natura
2. Subyek penelitian adalah warga Perumahan Graha Natura Surabaya
3. Unit analisis adalah warga Perumahan Graha Natura Surabaya
4. Metode penelitian yaitu metode survei

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Manfaat akademis yaitu bagi peneliti, penelitian ini dilaksanakan guna menambah referensi dan pengembangan teori yang membahas tentang sikap warga mengenai program CSR yang dilakukan perusahaan

I.5.2 Manfaat Praktis bagi pihak PT Intiland Development Tbk, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi evaluasi tentang sikap warga Perumahan Graha Natura Surabaya berkenaan dengan program CSR “Bakti Bumi” yang dilaksanakan oleh PT Intiland Development Tbk