

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian atau pengakuan publik. *PR* adalah fungsi manajemen yang secara khusus mendukung terciptanya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan, kerjasama antara organisasi dan berbagai publiknya. (Ardianto, 2016: 8-9)

Frank Jefkins mendefinisikan “*Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan – tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.” Hal ini berarti bahwa tujuan *Public Relations* lebih terperinci dan tidak hanya terbatas pada saling pengertian saja, melainkan juga berbagai macam tujuan khusus lainnya yang berkaitan dengan saling pengertian. Tujuan khusus yang dimaksud adalah penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu, misalnya mengubah sikap yang negatif menjadi positif. (Jefkins, 2003 : 10)

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut (Berkowitz 1972). Secara lebih spesifik, Thurstone sendiri memformulasikan sikap sebagai “derajat efek positif atau efek negatif terhadap suatu objek psikologis.” (Azwar, 2016:5)

PT. PLN (Persero) adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai perusahaan yang besar PT. PLN juga melaksanakan suatu kegiatan atau program *Corporate Social Responsibility* (CSR) salah satunya yang berdomisili di Surabaya. *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan satu bentuk tindakan yang berangkat dari pertimbangan etis perusahaan yang diarahkan untuk meningkatkan ekonomi, yang dibarengi dengan peningkatan kualitas hidup bagi karyawan berikut keluarganya, serta sekaligus peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar dan masyarakat secara lebih luas (Nor Hadi, 2011 : 48).

Salah satu program CSR Bina Lingkungan yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) dengan mengangkat pesan “Bayar Listrik dengan Sampah” dan “PLN Peduli Lingkungan” adalah program yang terdapat di Bank Sampah Bintang Mangrove yang beroperasi di Gunung Anyar Tambak Surabaya. Berdasarkan informasi yang diakses oleh peneliti melalui website PT. PLN (Persero), PLN.co.id pada tanggal 7 April 2017, kegiatan CSR ini adalah program KAWASAN BERSINAR (BERSIH lingkungannya, beNAR listriknya) dengan membuka Bank Sampah.

Program kawasan bersinar yang dilakukan oleh PT. PLN ini bermula dari adanya masyarakat yang belum mendapatkan edukasi mengenai penggunaan listrik sehingga terdapat masyarakat yang melakukan penggunaan listrik secara ilegal. Hal tersebut yang membuat PT. PLN melakukan program CSR dan salah satunya merupakan Bank Sampah Bintang Mangrove. Program CSR Bank Sampah Bintang Mangrove ini memiliki segmentasi warga kelurahan Gunung Anyar Tambak dan pusatnya terletak pada RW 1 RT 3. Hal ini dikarenakan terdapat komunitas nelayan asli maupun nelayan musiman (nelayan yang berasal dari daerah lain) yang

memiliki tujuan serupa dengan PT. PLN (Persero) yakni membersihkan sampah laut.

Gambar 1.1: Poster kegiatan bank sampah PT. PLN (Persero)



Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Bank sampah yang beroperasi di Kampung Gunung Anyar Tambak-Surabaya, awal mula berdirinya diilhami oleh kondisi tanaman mangrove yang setiap tahun ditanam oleh PLN sering mati, akibat banyaknya lilitan sampah sehingga tanaman mudah terbawa arus. Selama ini proses pembersihan sungai dilakukan melalui kerja bakti, dengan membayar warga setempat, atau pembersihan oleh dinas terkait. Namun proses kegiatan ini tidak mungkin dilakukan melalui pengerahan warga dengan membayar fee tertentu secara terus menerus ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Berdasarkan data yang diakses dari website PLN, bank sampah Bintang Mangrove mulai beroperasi pada bulan April 2012, dan saat ini telah memiliki 59 nasabah. Program yang dijalankan oleh PT. PLN ini merupakan sebuah program yang mendorong warga untuk membayar listrik menggunakan sampah. Hal ini dilakukan untuk mengedukasi warga tentang nilai lebih dalam menjual sampah dan sampah yang diolah pun juga bernilai lebih bagi lingkungan.

Gambar 1.2: PT. PLN dorong warga membayar listrik menggunakan sampah



Sumber: <http://surabaya.tribunnews.com>

Semenjak berdirinya bank sampah Bintang Mangrove 5 tahun lalu, program ini telah berhasil membawa PT. PLN (Persero) meraih penghargaan sebagai Pelopor Pengelolaan Sampah melalui kegiatan CSR “Bank Sampah” pada tahun 2013 yang diberikan oleh “LA TOFF” School of

CSR ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)). Penghargaan kedua juga berhasil diraih oleh PT. PLN (Persero) melalui kegiatan CSR Wirausaha Bersinar kegiatan Bank Sampah yang diperoleh dari CSR Award 2014 (Ro, kabargress.com, 2014). Pada tahun 2017, dari 48ribu bank sampah di Indonesia terdapat 6 bank sampah terbaik yang salah satunya yakni bank sampah Bina Mandiri Surabaya (Bintang Mangrove).

Gambar 1.3: PT. PLN terima penghargaan sebagai bank sampah terbaik 2017

### 3 Binaan PT.PLN Terima Penghargaan Bank Sampah Terbaik 2017

REDAKSI KILAS JATIM 03/03/2017 UMUM 0



Sumber: <http://kilasjatim.com>

Suksesnya program CSR PT. PLN tidak terjadi begitu saja, terdapat pengelolaan yang tepat dan juga proses didalamnya. Chusmiati adalah

perintis bank sampah kawasan Mangrove Gunung Anyar Tambak. Berdasarkan data yang diakses dari kabarsurabaya.org, Chusniyati telah melakukan banyak perubahan pada kawasan Mangrove Gunung Anyar Tambak. Perubahan yang dilakukan oleh Chusniyati diantaranya yaitu membuat akses jalan dari rumahnya hingga ke jalan umum, selain itu Chusniyati juga melakukan penghijauan disepanjang bantaran sungai di kawasan Gunung Anyar Tambak. Sebelum program tersebut berhasil, warga jelas menolak kegiatan yang dilakukan oleh Chusniyati, dikutip dari *kabarsurabaya.org*.

Gambar 1.4: sikap warga yang negatif

The image is a screenshot of a news article from the website kabarsurabaya.org. The article is titled "Cemohan Warga Adalah Makanan Sehari-Hari" (Ward's Mockery is Daily Food). The text describes the challenges faced by Chusniyati in her mangrove area, where she has built a path through the mud. She mentions that it takes 2 to 3 hours to "make" the path, and that some people mock her efforts. The article also mentions that she has planted trees along the riverbank. The article is dated 18/08/2016 and is part of a series called "Ekspedisi Kalimasurabaya, The Surabaya Begin". The article is categorized under "Reportase Khusus" (Special Report).

Sumber: <http://kabarsurabaya.org>

Namun program yang telah dilakukan sejak tahun 2012 dan merupakan salah satu bank sampah terbaik ini kabarnya belum berhasil mendapat dukungan dari warga desa Gunung Anyar sepenuhnya. Untuk itu peneliti datang dan mencoba melakukan observasi dan penelitian singkat di

lokasi Bank Sampah Bintang Mangrove Gunung Anyar. Dari beberapa sumber terkait mengatakan bahwa program yang telah dilakukan sama sekali tidak membantu lapisan masyarakat sekitar. “kita gak dapat apa-apa mas, malahan kita juga nggak pernah dikasi tau informasi tentang program tersebut,” ujar Bu Hesty (disamarkan), seorang warga setempat.

Sebelumnya terdapat penelitian berjudul “Respon Masyarakat Gunung Anyar Tambak Mengenai Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank Sampah “Bintang Mangrove” PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.” Penelitian tersebut diteliti oleh Fenny Setiadi yang berasal dari Universitas Kristen Petra. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode survei dan hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut adalah positif. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2015 ini menyebutkan bahwa masyarakat Gunung Anyar Tambak merupakan anggota dari bank sampah binaan PT. PLN.

Hal ini bertentangan dengan data wawancara yang didapatkan peneliti yang menyatakan tidak semua warga merupakan anggota dari program Bank Sampah. Dari pernyataan yang didapatkan dari hasil wawancara, maka dapat dikatakan bahwa selama kurang lebih dua tahun yaitu antara tahun 2015 hingga 2017 telah terjadi perubahan pada sikap warga mengenai program Bank Sampah PT. PLN.

Pada penelitian tersebut, teori yang digunakan adalah teori respon (sikap), teori S-O-R, teori *Public relations*, dan juga teori *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan indikator CSR yaitu 3P yang dikemukakan oleh Elkington. Dikutip dari (Wibisono, 2007: 32), Elkington memberi pandangan bahwa perusahaan yang ingin berkelanjutan, haruslah memperhatikan “3P” . Selain mengejar profit, perusahaan juga mesti memperhatikan dan terlibat pada pemenuhan

kesejahteraan masyarakat (*people*) dan turut berkontribusi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*).

Kemudian yang membedakan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah subjek dari penelitian. Peneliti menggunakan masyarakat kelurahan Gunung Anyar Tambak yang berada di lokasi inti program CSR sebagai subjek, sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan masyarakat yang menjadi anggota dari bank sampah Bintang Mangrove.

Selain itu juga terdapat penelitian lainnya yang berjudul “Pengetahuan Nasabah Bank Sampah Bintang Mangrove Mengenai Isi Pesan Pada Banner Kegiatan CSR PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim di Gunung Anyar Tambak Surabaya.” Penelitian ini dilakukan oleh Rury Ossida Mayasari mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengetahuan nasabah Bank Sampah Bintang Mangrove mengenai isi pesan pada banner kegiatan CSR PT. PLN (Persero). Metode yang digunakan adalah metode survei. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa responden atau nasabah memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, sehingga *banner* yang digunakan PT. PLN sebagai media komunikasi terhadap nasabah dinilai berhasil.

Berdasarkan fenomena tersebut, dimana terdapat masyarakat yang menyikapi program bank sampah Bintang Mangrove Gunung Anyar Tambak negatif, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan teori *Public Relations*, teori sikap dan teori *Corporate Social Responsibility* (CSR). Penelitian ini nantinya akan menghasilkan data yang menyatakan bagaimanakah sikap warga Gunung Anyar mengenai program CSR bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN (Persero) Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Survei merupakan metode riset dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu. Dalam survei proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat sangat terstruktur dan mendetail melalui kuisioner sebagai instrument utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik (Kriyantono,2014:59).

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sikap warga Gunung Anyar Tambak mengenai program CSR bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN (Persero) Surabaya?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap warga Gunung Anyar Tambak mengenai program CSR bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN (Persero) Surabaya.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada sikap warga Gunung Anyar Tambak mengenai program CSR bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN (Persero) Surabaya. Penelitian ini akan diberi batasan sebagai berikut :

- a. Subjek : warga RW 1 kelurahan Gunung Anyar Tambak Surabaya yang terkena dampak dari program CSR

bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN Surabaya.

- b. Objek : sikap warga mengenai program CSR bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN Surabaya.
- c. Metode : survei menggunakan kuisioner.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **I.5.1. Manfaat Akademis**

Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat menambah referensi dalam kajian komunikasi terutama peminatan konsentrasi korporasi

### **I.5.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini akan berguna bagi humas PT. PLN (Persero) untuk mengetahui sikap warga Gunung Anyar Tambak mengenai program CSR bank sampah Bintang Mangrove milik PT. PLN (Persero) Surabaya.