

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Harlow menyatakan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang unik dan membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerja sama antara organisasi dan publiknya, melibatkan manajemen permasalahan dan isu, membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecenderungan negatif, dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi sebagai alat utamanya (Butterick, 2013:7).

Menurut Frank Jefkins (2003), PR merupakan semua bentuk komunikasi terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 2003:10). Dikatakan juga jika fungsi utama *Public Relations* adalah berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2016:18).

Sikap dapat di artikan sebagai 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*) (Azwar, 2016:5).

Struktur sikap sendiri terdiri dari tiga komponen yang saling menunjang yaitu komponen kognitif, komponen afektif, dan komponen konatif. Komponen kognitif berisi kepercayaan seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap. Sedangkan, komponen afektif menyangkut masalah-masalah emosional subjektif seseorang terhadap suatu objek sikap. Dan komponen terakhir adalah komponen konatif yakni sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada di dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya (Azwar 2016:24-27).

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah 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 ekonomis, sosial, dan lingkungan (Untung, 2008:1).

Corporate Social Responsibility (CSR) perlu dilakukan agar perusahaan dapat melihat relasinya dengan lingkungan sekitar (Ruliana, 2014:236). Dalam proses kegiatan *Corporate social responsibility*, perusahaan tidak diharapkan pada tanggung jawab yang hanya berpijak pada *single bottom line*, yaitu nilai perusahaan (*corporate value*) yang direfleksikan dalam kondisi keuangan saja. Tanggung jawab perusahaan harus berpijak pada *triple bottom lines*, selain aspek financial juga sosial dan lingkungan. Kondisi keuangan saja tidak cukup menjamin nilai perusahaan tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable*), tetapi juga

harus memperhatikan dimensi sosial dan lingkungan hidup. Hal ini pula yang dilakukan oleh PT Astra Internasional Tbk Indonesia.

PT Astra Internasional Tbk Indonesia, merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Swasta Nasional (BUMS) yang berdiri sendiri, serta perusahaan ini telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia sejak 4 April 1990, perusahaan ini bergerak di bidang jasa keuangan, alat berat dan pertambangan, agrobisnis, infarastuktur, logistik, dan lainnya seperti teknologi informasi, serta property. PT Astra Internasional Tbk Indonesia sendiri memiliki 218,127 karyawan, pada 183 anak perusahaan, memiliki 1.8.14 outlet, dan 3.619, selain itu juga untuk usaha bidang keuangan dalam bentuk asuransi 35.6%, tertinggi di bandingkan dengan brand asuransi lainnya (<https://www.astra.co.id>). Untuk *brand* otomotif sendiri di Indonesia prodak *brand* mobil PT Astra menempatkan diri nomer satu, seperti *brand* mobil Honda Jazz sebanyak 24,0%, dan Toyata Yaris sebanyak 10.6% (www.topbrands.com).

PT Astra Internasional Tbk Indonesia juga terpilih menjadi *best managed company* oleh majalah Finance Asia sebanyak tiga belas kali, sepuluh tahun berturut-turut, dari insitusi yang sama, serta PT Astra terpilih menjadi *best corporate govermance* sebanyak sepuluh kali (<https://www.astra.co.id/About-Astra/Awards>).

PT Astra Internasional Tbk Indonesia juga tidak lupa untuk menjalankan program tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility* berlandaskan kepada Filosofi Catur Dharma. Yang dimana menekankan pada tanggung jawab sosial dan lingkungan. Sebagai bentuk komitmen PT Astra

Internasional Tbk Indonesia terhadap aspek lingkungan, kesehatan, keselamatan kerja dan tanggung jawab sosial bagi seluruh *stakeholder*, PT Astra Internasional Tbk Indonesia menerapkan dua sistem manajemen sebagai panduan implementasi kegiatan LK3 dan CSR yaitu *Astra Green Company (AGC)* dan *Astra Friendly Company (AFC)* (<https://www.astra.co.id>).

Pada program *Astra Green Company (AGC)* menerapkan pada sistem pelestarian lingkungan, kesehatan serta keselamatan kerja.. *Astra Green Company* memiliki konsep yaitu sebuah perusahaan yang memiliki manajemen yang secara sadar meletakkan pertimbangan dan perlindungan dan setiap pengambilan keputusan bisnis serta terdapat beberapa kegiatan yaitu gas rumah kaca, sumber daya alam, pengurusan limbah dan *behavior based safety*.

Sedangkan *Astra Friendly Company (AFC)* merupakan konsep panduan terhadap pengolahan program tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility* di grup Astra yang berlandaskan *Value Mindset* dan *Behavior*. Melalui *Astra Friendly Company*, Astra berkomitmen untuk mengintegrasikan aspek “sosial” ke dalam setiap keputusan bisnisnya dengan berlandaskan Catur Dharma serta melaksanakan program kerja yang sistematis untuk memenuhi “Kontrak Sosial”nya dalam rangka pemenuhan hak-hak *stakeholder*. Pada tahun 2013 AFC mendapatkan peringkat bintang lima (5) dan berada diperingkat satu (1) yang dikarenakan implementasi program CSR. Beberapa kegiatan yang dilakukan di AFC yaitu mendirikan sekolah binaan, beasiswa, serta pembinaan kepada guru. Selain itu juga pada kegiatan CSR PT Astra berpegang pada empat

pilar CSR yaitu Pendidikan, Lingkungan, Kesehatan serta UKM (<https://www.astra.co.id>)

Guna meningkatkan layanan dan bentuk tanggung jawab sosial PT Astra Internasional Tbk Indonesia mengagas suatu konsep baru dalam kegiatan CSR yang bertujuan untuk meningkatkan kebutuhan dan fasilitas bagi masyarakat melalui “Satu Indonesia” Semangat Astra Terpadu Untuk Indonesia, yang diwujudkan melalui *Astra Friendly Company* (AFC) yang menggabungkan empat pilar dasar kegiatan CSR yaitu pendidikan, lingkungan, kesehatan, dan UKM, melalui satu Program besar CSR yaitu Kampung Berseri Astra.

Kampung Berseri Astra merupakan salah satu program *Corporate Social Responsibility* yang keberlanjutan, yang dimana menciptakan kampung yang edukatif dan hijau. Kegiatan CSR ini bertujuan untuk membina masyarakat untuk lebih mencintai area lingkungan dan terhindar dari sarana penyakit. Serta selain itu juga melalui Kampung Berseri Astra ini, mampu memfasilitasi warga yang ingin menciptakan lingkungan yang hijau dan bersih (Wawancara oleh Priyantono, Ketua Koordinator CSR Kampung Berseri Astra Surabaya).

Melalui pelaksanaan program CSR Kampung Berseri Astra ini merupakan langkah yang dilakukan oleh PT Astra Internasional Tbk Indonesia sebagai bentuk perhatian dan dukungan perusahaan terhadap lingkungan sekitar. Hal ini diungkapkan oleh Priyantono (Ketua Koordinator Program CSR di Kampung Berseri Astra Surabaya) melalui wawancara penulis, dimana semua perusahaan tentu melakukan kegiatan CSR sebagai bentuk dukungan perusahaan terhadap publik.

Kampung Berseri Astra sendiri sudah ada di tiga puluh wilayah yang ada di Indonesia yaitu, Sungai Bambu – Jakarta, Warakas – Jakarta, Papanggo – Jakarta, Cakung Barat – Jakarta, Suoh – Lampung, Keputih Tegal Timur Sukolilo – Surabaya, dan lain sebagainya (<https://www.astra.co.id/CSR/Overview>).

PT Astra memilih kota Surabaya, menjadi salah kegiatan program CSR Kampung Berseri Astra (KBA)yang berfokuskan pada Penghijauan di wilayah kota-kota besar, karena kota Surabaya sendiri berhasil mendapatkan piagam Adipura Kencana, berturut-turut sebagai Kota Metropolitan pada tahun 2017, dan tidak hanya itu saja PT Astra melihat jika pemerintah Kota Surabaya peduli terhadap aspek lingkungan hidup dan pelestarian penghijauan yang ada di dalam kota Surabaya (Wawancara oleh Priyantono, Ketua Koordinator CSR Kampung Berseri Astra Surabaya).

Dalam pelaksanaan program CSR Kampung Berseri Astra, yang berada di kota Surabaya PT Astra memilih Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya ini karena kampung ini merupakan salah satu perkampungan yang ada di sisi paling timur kota Surabaya. Dimana kampung ini dekat dengan tempat pembuangan akhir (TPA) yang berada di kota Surabaya. Selain itu juga kampung ini mengalami krisis air, dimana warga sulit memperoleh air karena kondisi kampung yang tak tertata dan lokasi yang berada di ujung timur Surabaya.

Selain itu juga berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga yang sudah lama tinggal di Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya tersebut, mengakui jika beberapa warga memang disini sering mengikuti berbagai lomba tata lingkungan dan selalu menjadi juara, akan tetapi warga

memiliki kendala yaitu tidak adanya fasilitas yang memadai ungkap Heri (Sekertaris RT 08 Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya).

Dari adanya fenomena tersebut akhirnya PT Astra memilih Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya, untuk mendapatkan bantuan program CSR “Kampung Berseri Astra”, serta memenuhi kriteria yang ditentukan oleh PT Astra untuk memberikan program CSR Kampung Berseri Astra terhadap kampung tersebut, kriteria yang di inginkan oleh PT Astra adalah tata kampung yang baik, kemudian adanya akses yang mudah untuk sosialisasi terkait program CSR, serta warga memiliki sikap antusias (Wawancara oleh Priyantono Ketua Koordinator CSR Kampung Berseri Astra Surabaya).

Dalam kegiatan CSR Kampung Berseri Astra tersebut terdapat beberapa program kegiatan yaitu seperti Penghijauan, yang diwujudkan dalam pemberian bibit-bibit tanaman, tanaman hias, tanaman toga, IPAL, kemudian pada bidang pendidikan, membangun rumah pintar, memberikan beasiswa, serta dalam bidang kesehatan adanya kegiatan posyandu serta pengobatan gratis, dan yang terakhir adalah kegiatan UKM yaitu melalui bibit tanaman yang bisa di jual ketika tanaman tersebut berkembang dengan baik (Wawancara oleh Priyantono, Ketua Koordinator CSR Kampung Berseri Astra Surabaya).

PT Astra Internasional Tbk Indonesia, dalam menjalankan program CSR Kampung Berseri Astra tidaklah mudah. Hal tersebut di ungkapkan oleh Priyantono selaku ketua koordinator program CSR, kepada peneliti, jika awal mula program Kampung Berseri Astra ini di Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya, bahwa warga tidak menerima dikarenakan adanya beberapa

kendala, salah satunya adalah kegiatan bersih-bersih di area lingkungan kampung, karena rata-rata warga di Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya ini berada di kelas prasejahtera, yang bekerja sebagai buru harian sehingga tidak adanya waktu untuk melakukan kegiatan bersih-bersih bersama. Akan tetapi setelah di desak oleh Pak Camat Keputih akhirnya terlaksana program CSR tersebut.

Program CSR Kampung Berseri Astra yang terletak di kota Surabaya ini sudah berjalan dari tahun 2013, akan tetapi dari pembangunan program CSR Kampung Berseri Astra, yang ada di Surabaya ini mengalami beberapa kendala dan membuat warga merasa resah, hal ini di ungkapkan oleh Bapak Priyantono Selaku Ketua Koordinator Program CSR, bawah pada mulanya PT Astra memberikan 6000 bibit sebagai bentuk program CSR Penghijauan, seperti bibit cabe, tomat dan terong, akan tetapi bibit tersebut tidak berkembang dengan baik dan akhirnya rusak, sehingga warga tidak dapat memanfaatkan bibit tersebut sebagai bahan tambahan untuk mencari nafkah, sesuai dengan arahan PT Astra. Serta kendala lainnya adalah warga kesulitan air, sehingga warga harus bergantian untuk menyirami bibit tersebut dari rumah menuju lokasi bibit tersebut di tanam.

Dari adanya kendala tersebut, akhirnya PT Astra memberikan lagi bibit yang baru, namun hasilnya pun tetap sama. Dan tidak berhenti di situ saja PT Astra pun memberikan tanaman hias sebagai kelanjutan program penghijauan tersebut. Tanaman hias tersebut di letakkan di setiap rumah-rumah warga.

Dengan adanya berbagai macam kegiatan atau program CSR yang berada di Kampung Berseri Astra, peneliti tertarik untuk meneliti program CSR

Penghijauan, yang dimana telah di jelakan sebelumnya, jika program CSR Penghijauan ini masih mengalami beberapa kendala, tidak seperti program-program lainnya, seperti rumah pintar, kesehatan serta UKM. Dan dari hasil observasi peneliti kelapangan ternyata peneliti menemukan respon positif maupun negatif terkait program CSR Penghijauan tersebut, hal itu di ungkapkan melalui hasil wawancara peneliti dengan warga sebagai berikut :

“Memang beberapa warga disini malas untuk menjaga lingkungan dan turut serta dalam kegiatan bersih-bersih bersama atau kerja bakti, namun sebagai salah satu bentuk kegiatan CSR “PENGHIJAUAN”. Contohnya di RT saya masih ada warga yang kurang peduli terhadap lingkungan yang hijau, dengan berbagai macam alasan, karena capek pulang kerja, dan memang gak peduli ama lingkungan yang bersih dan hijau. Bahkan sampai ada beberapa tanaman hias yang rusak. Dan menurut mereka juga rumah mereka sudah sempit di tambah tumbuhan jadi makin sempit dan kotor dimana-mana, serta beberapa warga merasa kecewa karena bibit yang diberikan Astra tidak berkembang baik dan juga tidak memiliki keahlian dalam menanam dan merawat tumbuhan. (Inah: 2017).

Namun juga adanya dukungan baik dari warga setempat mengenai program CSR “PENGHIJUAN” yang di berikan oleh PT Astra terhadap warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya.

“Ada warga yang menerima mengenai program CSR Penghijauan tersebut, dan merawat dengan baik tumbuh-tumbuhan yang ada di sekitar rumah-rumah mereka, dan menjaga lingkungan area perkampungan menjadi lebih rapih dan bersih, bahkan sering ikut lomba-lomba tata lingkungan yang ada di kota Surabaya, dan menang terus” (Ratmo: 2017).

Oleh karena itu dengan adanya fenomena di atas tersebut dan anggapan para warga, maka penelitian ini akan mengkaji mengenai sikap. Yang berfokus pada sikap warga yang berada di RT (03), RT (04) dan RT (08). Dimana sikap menjadi penting untuk dilihat dalam suatu program yang dilakukan oleh perusahaan yaitu salah satunya merupakan Program “*Corporate Social Responsibility*” yang berfokus terhadap 3P yaitu *Profit*, *People*, dan *Planet*. Serta melihat lebih jauh bagaimanakah anggapan atau respon warga mengenai Program CSR “Penghijauan” yang dilakukan oleh PT Astra Internasional Tbk Indonesia.

Pada penelitian ini peneliti memaparkan dua penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti peneliti mengenai sikap program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Penelitian pertama mengenai *Corporate Social Responsibility* dilakukan oleh Anisa Nur Khasanah (2015) mahasiswi Universitas Negeri Surabaya Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, dengan judul “Implementasi Program *Corporate Sosial Responsibility* PT Astra Internasional Tbk di Kampung Berseri Astra”, dalam penelitian ini membahas membahas pembangunan pilar lingkungan dan pendidikan yang dilaksanakan tahun 2013 hingga 2014, yang dimana pada pembangunan pilar pendidikan seperti rumah pintar tidak dimanfaatkan maksimal oleh warga serta tanaman cabe, terong, dan tomat yang tak bertumbuh dengan baik. Serta penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dan dilakukan di dua RT yaitu RT 03 dan RT 04.

Pada penelitian kedua dilakukan oleh Allen Widjojo (2014) mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya Ilmu Komunikasi, dengan judul sikap komunitas kelompok belajar Surabaya mengenai program *corporate social*

responsibility (CSR) Eco Mobile PT. Pembangunan Jawa Bali (PJB), dimana pada penelitian ini program CSR sebagai perantara untuk mendekatkan diri dengan masyarakat maupun komunitas yang ada di lingkungan sekitar. Melihat daya dukung lingkungan yang rendah PT PJB membuat program CSR *Eco Mobile* dimana pada program ini dapat memberikan edukasi dan meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan, yang ditujukan pada kelompok belajar Surabaya, dan responden yang diteliti yaitu kelompok SMP, dan SMKN yang tergabung dalam kelompok belajar Surabaya, serta menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta memiliki tiga hasil sikap yaitu positif, negatif dan netral.

Perbedaan dari kedua penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis dengan judul sikap warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya mengenai program *corporate social responsibility (CSR) "Penghijauan"* di PT Astra Internasional Indonesia Tbk, yaitu tidak menggunakan tiga hasil sikap, melainkan menggunakan dua hasil yaitu positif dan negatif karena posisi tersebut merupakan posisi jawaban yang ekstrem, serta peneliti menghindari jawaban netral, karena dari hasil observasi peneliti respon warga ada dua yaitu positif dan negatif. Selain itu subjek penelitian pertama sama dengan penelitian ini namun ada yang membedakan dari penelitian yang akan diteliti oleh penulis, subjeknya adalah warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo di RT (03) dan RT (04), sedangkan subjek penulis terdapat di RT (03), RT (04) dan RT (08). Sedangkan subjek penelitian kedua adalah kelompok belajar yang ada di kota

Surabaya, sedangkan penelitian penulis adalah warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya di tiga RT.

Perbedaan lainnya yakni pada program CSRnya. Penelitian pertama menggunakan program CSR Lingkungan atau Penghijauan dan pendidikan sedangkan penelitian penulis hanya berfokus pada program penghijauan saja. Dan penelitian kedua menggunakan CSR Lingkungan, namun menggunakan media *eco mobile* sebagai alat pembantu memberikan edukasi kepada kelompok belajar di Surabaya, sedangkan pada penelitian penulis tidak menggunakan alat tersebut.

Subjek penelitian ini adalah warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo di RT (03), RT (04) dan RT (08) Surabaya. Lokasi ini di pilih oleh penulis karena program CSR yang diberikan dan bersentuhan langsung adalah kawasan RT 03 RT04 dan RT08, serta wilayah ini adalah wilayah yang menerima langsung program CSR “PENGHIJAUAN” dengan jumlah penerima di (RT 03) 98 Keluarga, (RT 04) 78 Keluarga dan (RT 08) 94 Keluarga.

Penelitian dengan judul “Sikap Warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya Mengenai Program *Corporate Social Responsibility* “PENGHIJAUAN” oleh PT Astra Internasional Tbk Indonesia memiliki keunggulan tersendiri yaitu penelitian mengenai sikap yang dikaji dalam kegiatan CSR, sehingga membuat tertarik bagi penulis. Karena perusahaan perlu mengetahui bagaimanakah sikap warga mengenai program-program kegiatan CSR yang diberikan. Maka dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat mengetahui sikap warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya mengenai program CSR “PENGHIJAUAN” oleh PT Astra Internasional Tbk.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey. Dengan demikian penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun & Sofian 2006:3).

I.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Sikap Warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya Mengenai Program *Corporate Social Responsibility* PT Astra Internasional Tbk “Program Penghijauan”? .

I.3. Tujuan Penelitian

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui Sikap Warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya di Kampung Berseri Astra Surabaya Mengenai Program *Corporate Social Responsibility* PT Astra Internasional Tbk Indonesia “Program Penghijauan”.

I.4. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan penelitian yang bertujuan agar pembahasan tidak terlalu meluas dan agar lebih terarah, yakni:

1. Objek Penelitian ini adalah sikap Warga Kamampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya mengenai Program *Corporate social responsibility* (CSR) yaitu “PENGHIJAUAN”.
2. Subjek Penelitian ini adalah Warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya yang merupakan wilayah yang menjadi Program CSR “PENGHIJAUAN”.
3. Penelitian ini menggunakan Metode Survei pada Warga Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya dengan jenis penelitian Deskriptif.
4. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kampung Keputih Tegal Timur Baru Sukolilo Surabaya.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukanya penelitian mengenai Sikap Warga Kamampung Keputih Tegal timur Baru Sukolilo mengenai Program *Corporate Responsibility* yaitu “Penhijuan ” oleh PT Astra Internasional Tbk Indonesia adalah :

1. Akademis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya yang mengambil topik sama dengan penelitian ini.
2. Praktis : Hasil dari penelitian ini nantinya akan berguna bagi PT Astra Internasional Tbk Indonesia untuk mengetahui sejauh mana sikap warga terhadap program CSR “Penhijauan” serta dapat untuk menjadi panduan evaluasi program tersebut.