

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Public Relations atau yang biasa disingkat dengan PR, memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, terutama jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. *Public Relations* menentukan kesan positif sebuah organisasi di mata masyarakat dan berhubungan dengan masyarakat akan menentukan cara organisasi tersebut bersosialisasi di tengah-tengah masyarakat. Dengan kata lain, *public relations* juga berperan dalam membangun hubungan, khususnya hubungan komunikasi antara organisasi dan masyarakat luas (Mukarom dan Laksana, 2015: 46).

Menurut Frank Jefkins (2003), PR merupakan semua bentuk komunikasi terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khakayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 2003:10). Dikatakan bahwa fungsi utama *public relations* adalah berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan 2014: 18).

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan yang mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut (Azwar, 2016: 5).

Struktur sikap terdiri atas 3 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 emosional subjektif seseorang terhadap suatu objek sikap. Maka komponen terakhir adalah komponen konatif yakni sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya (Azwar, 2016: 24-27). Dalam hal ini, sikap warga Lebak Jaya 2 A-B-C telah terbentuk dari program CSR PT UBS telah di lakukan. Dari proses pelaksanaan ini maka, dapat diketahui bagaimana sikap warga mengenai program CSR UBS Peduli ini.

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis (korporasi) 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 (Abdullah, 2015: 34).

Program CSR yang dilakukan dapat memberi efek positif pada peningkatan kualitas hidup masyarakat, sementara jika dilakukan secara tepat sasaran tentunya akan berimbas positif pula pada perusahaan menjadi sebuah bentuk investasi jangka panjang, termasuk terbentuknya citra positif perusahaan di mata masyarakat (Prajarto, 2012: 83).

Kesadaran perusahaan-perusahaan untuk mengaplikasi kebijakan dan program *corporate social responsibility* tentunya harus dipandang sebagai bentuk kesadaran perusahaan untuk melakukan tanggung jawabnya kepada *stakeholder* (Prajarto, 2012: 80). Secara umum, program CSR dipahami sebagai salah satu kanal yang digunakan perusahaan untuk berinteraksi, berkomunikasi, dan tentunya memenuhi tuntutan serta kebutuhan *stakeholder* (Prajarto, 2012: xvi). Program CSR perlu dilakukan agar perusahaan dapat melihat relasinya

dengan lingkungan sekitar (Ruliana, 2014: 236). Hal ini pula yang dilakukan PT Untung Bersama Sejahtera (UBS) melalui program UBS Peduli.

Pelaksanaan program CSR UBS Peduli ini merupakan langkah yang dilakukan oleh PT UBS sebagai bentuk perhatian perusahaan terhadap lingkungan sekitarnya. Hal ini dinyatakan oleh David Arnold Malelak (Apoteker dan Penanggung jawab Umum Klinik Pengobatan Tabita) melalui wawancara, tentunya semua perusahaan melakukan program CSR.

Program CSR yang dilakukan oleh PT UBS meliputi pengobatan gratis dengan mendirikan Klinik Pengobatan Tabita, pemberian sembako 4 kali dalam 1 tahun yang diberikan pada saat Hari Raya Idul Fitri, paskah, natal, dan tahun baru. Mempekerjakan warga pada bagian kantin, memberikan pekerjaan untuk menjahit, listrik untuk lampu penerangan jalan, dan air untuk penghijauan (wawancara dengan Sudjarwo Sasmito, Ketua RT Lebak Jaya 2C Surabaya).

Warga yang menjadi sasaran program CSR ini adalah mereka yang tinggal di sekitar lingkungan PT UBS yang terdampak langsung dengan limbah pabrik yang menyebabkan pencemaran, yaitu warga Lebak Jaya 2A, 2B, dan 2C Surabaya (Wawancara dengan Hendra Susanto, Direktur Klinik Tabita PT UBS).

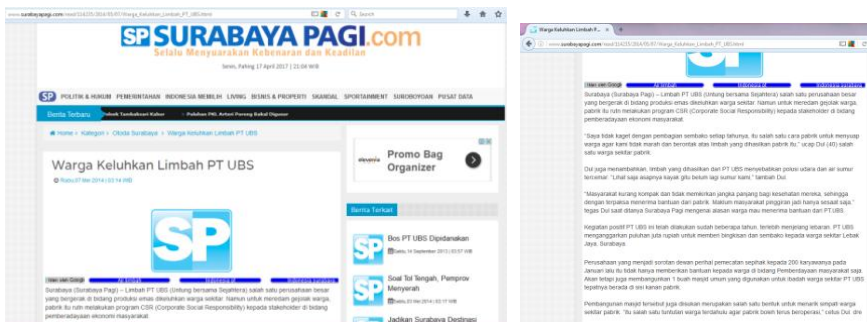
Pelaksanaan program CSR UBS Peduli yang dilakukan oleh PT UBS pada akhirnya juga tidak sekedar menjadi alat pelengkap untuk mendongkrak citra perusahaan saja. PT UBS menjalankan kewajiban perusahaannya untuk melakukan kegiatan CSR yang bertujuan untuk bentuk perhatian kepada masyarakat melalui program UBS Peduli.

PT UBS pada tahun 2009 menghadapi suatu permasalahan yang disebabkan oleh limbah PT UBS yang pada akhirnya menjadi pencemaran lingkungan, sehingga banyak warga yang demo. Akibat dari pencemaran, banyak

warga yang akhirnya sakit asma bahkan meninggal. Saat itu warga sekitar mulai kehilangan kepercayaan kepada PT UBS. Dari sini, CSR UBS Peduli mulai dibentuk dan dilaksanakan agar permasalahan tersebut tidak kembali terjadi dan berupaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat sekitar kepada PT UBS. Pada saat kegiatan CSR ini dilaksanakan ada warga yang setuju dan tidak setuju (wawancara dengan Sudjarwo Sasmito, Ketua RT Lebak Jaya 2C Surabaya).

Dalam berita yang dimuat oleh berita *online* Surabaya Pagi.com pada tanggal 7 Mei 2014, memberitakan bahwa beberapa warga masih belum setuju dengan program CSR UBS Peduli ini. Warga yang tidak setuju terhadap program CSR ini tetap menerima namun dengan keterpaksaan.

Gambar I.1. *Screenshot* berita limbah PT UBS di surabayapagi.com



Sumber:

[http://www.surabayapagi.com/read/114235/2014/05/07/Warga Keluhkan Limbah PT UBS.html](http://www.surabayapagi.com/read/114235/2014/05/07/Warga_Keluhkan_Limbah_PT_UBS.html).

Sudjarwo Sasmito dan David Arnold Malelek memiliki pendapat yang sama bahwa warga mulai kehilangan kepercayaan kepada PT UBS dan merasa pada saat itu PT UBS kurang bersosialisasi kepada masyarakat.

Dari tahun 2009 hingga 2017 ini, pencemaran pabrik masih dirasakan oleh warga sekitar seperti bau yang tidak sedap yang menyengat. Sebenarnya warga masih merasakan pencemaran pabrik namun, mengingat PT UBS sudah memberikan banyak kontribusi pada wilayah mereka, akhirnya warga tetap diam walaupun sebenarnya mereka masih merasakan adanya pencemaran lingkungan pabrik (wawancara dengan Sudjarwo Sasmito, Ketua RT Lebak Jaya 2C Surabaya). Hal ini juga diperkuat oleh observasi peneliti, bahwa peneliti juga mencium bau yang tidak sedap dari sekitaran pabrik pada waktu-waktu tertentu.

PT UBS mengambil langkah untuk membentuk program CSR yaitu UBS Peduli. Program CSR ini dilakukan murni untuk masyarakat dan ingin memberi dampak yang positif untuk lingkungan sekitar perusahaan yang telah terdampak (Wawancara dengan Hendra Susanto, Direktur Klinik Tabita PT UBS).

Berbagai jenis industri membuang limbah ke lingkungan, terutama limbah cair yang mengakibatkan keruhnya air. Padahal sesuatu yang keruh atau kotor belum bisa dikatakan tercemar jika belum dapat diketemukan adanya unsur-unsur tertentu yang mengganggu fungsi atau kegunaannya (Darsono, 1995: 85).

Undang-undang No. 4 Tahun 1982 Pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa pencemaran lingkungan adalah masuknya atau dimasukkannya makhluk hidup, zat, energi, dan atau komponen lain ke dalam lingkungan dan atau berubahnya tatanan lingkungan oleh kegiatan manusia atau oleh proses alam, sehingga kualitas lingkungan turun sampai ke tingkat tertentu yang menyebabkan lingkungan menjadi kurang atau tidak dapat berfungsi lagi sesuai dengan peruntukannya (Darsono, 1995: 85).

Dari kasus tersebut menunjukkan bahwa PT UBS melakukan upaya yang menyeluruh untuk membuat warga percaya dengan perusahaan melalui program CSRnya, namun belum dapat direspon baik sepenuhnya oleh warga sekitar.

Dalam penelitian ini peneliti memaparkan dua penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti peneliti tentang sikap mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Penelitian pertama yaitu dilakukan oleh Tansilia Dhiliani (2010) mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra, dengan judul Sikap Masyarakat Timor Tengah Selatan Mengenai Program CSR Aqua Satu Untuk Sepuluh. Program CSR Aqua Satu Untuk Sepuluh adalah bagian dari CSR perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga Indonesia. Program ini berjanji untuk menyediakan 10 liter air bersih setiap pembelian 1 liter AQUA berlabel khusus, ini bukan hanya melibatkan konsumen, namun juga melibatkan masyarakat di lokasi bantuan untuk jangka panjang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei. Hasilnya, sikap masyarakat mengenai program ini adalah 1% netral dan 99% positif. Artinya, DANONE AQUA telah berhasil membentuk sikap masyarakat yang positif sebagai hasil dari komunikasi dengan model *two way asymmetrical*.

Penelitian kedua yaitu Oka Asa Briliane (2015) mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan komunikasi Universitas Airlangga, dengan judul analisis sikap penerima program *corporate social responsibility* (CSR) *Go Green Blue Vision Departement* humas PT Pupuk Kaltim. PT Pupuk Kaltim telah banyak mendapatkan penghargaan atas kontribusinya terhadap lingkungan. Di antara penghargaan yang telah diperoleh yaitu peraih penghargaan pada penganugerahan CSR Award Kota Bontang tahun 2014. Sebelumnya, PT Pupuk Kaltim juga pernah menerima penghargaan yaitu Danamon Awards kategori

Perusahaan Besar untuk pelaksanaan CSR. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei. Pada penelitian ini sikap yang hendak diketahui adalah sikap komponen afektif saja. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas penerima program CSR memiliki sikap positif sebanyak 85,9% terhadap CSR Go Green Blue Vision Departemen Humas PT Pupuk Kaltim.

Perbedaan dari kedua penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti dengan judul sikap warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) UBS Peduli di PT Untung Bersama Sejahtera (UBS) adalah tidak menggunakan tiga hasil sikap, melainkan peneliti menggunakan dua hasil sikap yakni positif dan negatif. Selain itu, subjek dari kedua penelitian tersebut dengan peneliti sangat berbeda. Subjek penelitian pertama yakni Masyarakat Timor Tengah Selatan dan yang kedua penerima program CSR *Go Green Blue Vision Departement*. Sedangkan, subjek penelitian peneliti adalah warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya.

Perbedaan lainnya yakni berada pada program CSRnya. Penelitian pertama menggunakan program CSR Aqua Satu Untuk Sepuluh yang lebih berfokus pada penyediaan air bersih dan penelitian kedua menggunakan program CSR yang lebih berfokus pada sikap komponen afektif saja. Sedangkan, program CSR yang digunakan peneliti adalah program CSR UBS Peduli yakni bersinggungan langsung terhadap pencemaran lingkungan.

Subjek pada penelitian ini adalah warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya. Lokasi ini dipilih oleh peneliti karena program CSR yang diberikan dan bersentuhan langsung adalah kawasan Lebak Jaya 2 A-B-C, serta wilayah ini adalah wilayah yang menerima program CSR dengan jumlah penerima di Lebak

Jaya 2A 140 keluarga, Lebak Jaya 2B 218 keluarga dan Lebak Jaya 2C 188 keluarga.

Penelitian dengan judul “Sikap Warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya Mengenai Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) UBS Peduli di PT Untung Bersama Sejahtera (UBS)” memiliki keunikan yaitu penelitian tentang sikap mengenai CSR menarik bagi peneliti karena perusahaan perlu mengetahui sikap warga ketika diberikan program-program perusahaan. Maka dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui sikap warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) UBS Peduli di PT Untung Bersama Sejahtera (UBS).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Dengan demikian penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 2006:3).

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana sikap warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) UBS Peduli di PT Untung Bersama Sejahtera (UBS)?

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui sikap warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) UBS Peduli di PT Untung Bersama Sejahtera (UBS).

I.4. Batasan Masalah

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

1. Obyek dalam penelitian ini adalah Sikap mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada program CSR UBS Peduli yang dilakukan oleh PT Untung Bersama Sejahtera (UBS).
2. Subyek dalam penelitian ini adalah warga yang terkena dampak program CSR, yaitu warga Lebak Jaya 2 A-B-C Surabaya dengan Kriteria responden adalah berdasarkan Kartu Keluarga (KK) dan diwakili oleh satu anggota keluarga yang berusia 18 tahun ke atas dengan pertimbangan usia tersebut dapat dikategorikan pada masa dewasa dan telah mengikuti program *Corporate Social Responsibility* yaitu UBS Peduli.
3. Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti adalah metode survei.
4. Lokasi penelitian ini adalah di Lebak Jaya 2 A-B-C.

I.5. Manfaat Penelitian

I.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan memberikan kontribusi dalam kajian *public relations*, khususnya dalam Sikap mengenai *Corporate Social Responsibility* (CSR). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis yang menggunakan metode penelitian yang sama. Selain itu juga dapat menjadi bahan rujukan bagi praktisi *public relations* yang memiliki program CSR yang bertujuan untuk melihat sikap warga yang telah menerima CSR.

I.5.2. Manfaat Praktis

Hasil studi penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan penjelasan mengenai sikap warga dalam menerima kegiatan CSR yang dilakukan PT Untung Bersama Sejahtera (UBS). Diharapkan dengan mengetahui sikap warga, perusahaan mendapatkan gambaran secara lengkap sehingga kedepannya bisa melaksanakan program CSR ini dengan lebih optimal agar tercapai tujuan yang diinginkan.