

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Surabaya Mengenai Program CSR Bank Sampah Induk Ngagel PT.PLN. Teori yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah model komunikasi Wilbur Schramm dan Osgood yang mempresentasikan komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak mengkode, mentransmisikan, menafsirkan, mendekode, menafsirkan, mengkode, dan mentransmisikan balik. Dalam mentransmisikan balik, disebut dengan umpan balik atau *feedback*; sehingga komunikator dan komunikan dapat saling berganti peran (Moerdijati, 2012:83).

Kegiatan sosialisasi mengenai program Bank Sampah tersebut dilakukan secara pertemuan tatap muka. Dari sosialisasi tersebut, terjadi komunikasi dua arah yang akan menghasilkan *feedback*. *Feedback* tersebut dapat berupa efek yang terdiri dari tiga bagian, yaitu efek kognitif yang berhubungan dengan pikiran, afektif yang berhubungan dengan penalaran, dan konatif yang berhubungan dengan niat (Effendy, 2007:318).

Proses komunikasi tersebut adalah PT.PLN bersama tim Bank Sampah Induk akan memberikan pesan melalui sosialisasi secara tatap muka dan proses diskusi kepada masyarakat Kelurahan Pucang Sewu. Dalam hal ini PT.PLN dan masyarakat Kelurahan Pucang Sewu dapat menjadi *decoder* dan *encoder*. PT.PLN akan memberikan sosialisasi mengenai program Bank Sampah Induk, kemudian muncul proses transmisi pesan kepada masyarakat

Kelurahan Pucang Sewu, setelah itu pesan tersebut ditafsirkan dan diterima oleh masyarakat Kelurahan Pucang Sewu. Setelah masyarakat menerima pesan sosialisasi tersebut, maka mereka akan mengirimkan pesan kembali kepada PT.PLN berupa sanggahan atau pertanyaan dan sebagainya. Dari proses tersebut akan timbul *feedback* berupa efek kognitif yang mengarah pada tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Pucang Sewu mengenai pelaksanaan dan pemanfaatan program CSR PT.PLN melalui Bank Sampah Induk.

PT. PLN sendiri merupakan perusahaan yang diresmikan pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17 dan ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang. (www.pln.co.id)

Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan Perseroan yang menjalankan kewajibannya untuk melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial (Untung, 2007:15). Beberapa diantaranya adalah *Community Services* berupa bantuan bencana alam; bantuan peningkatan kesehatan di sekitar instalasi PLN; bantuan sarana umum pemasangan turap; bantuan perbaikan sarana ibadah; operasi katarak gratis; dan bantuan Sarana air bersih, *Community Empowering* berupa pemberian akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk menunjang kemandiriannya, Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Mikro Hidro (PLTMH), Pembangkit listrik biogas,

Pendidikan dan penyuluhan, Pelestarian alam, termasuk penghijauan, dan kemudian program Bayar Listrik (Cukup) Dengan Sampah. (www.pln.co.id)

Menurut John Elkington yang dikutip oleh Wibisono (2007: 6), mengungkapkan bahwa kegiatan CSR perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak pada *single bottom line* yaitu nilai perusahaan (*corporate value*) yang direfleksikan dalam kondisi keuangan (*financial*) saja. Namun tanggung jawab sosial perusahaan juga harus berpijak pada *triple bottom lines*, yang terdiri dari *Profit, People, Planet*. Hal ini harus diperhatikan karena kondisi keuangan saja tidak cukup menjamin nilai perusahaan tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable*).

Salah satu program CSR dari PT.PLN yang sangat memperhatikan keadaan lingkungan adalah Bank Sampah Induk dengan adanya Aksi Bayar Listrik Dengan Sampah yang dimulai pada tahun 2012 dan Bank Sampah Induk Ngagel yang diresmikan pada 7 Maret 2017 . Acara peresmian Bank Sampah Induk 3 Kota (Surabaya, Mataram, dan Yogyakarta) ini dilakukan oleh Dirjen Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Bahan Beracun Berbahaya Tuti Hendrawati Mintarsih, didampingi oleh Direktur Human Capital Management PT PLN (Persero) Muhammad Ali dan dipusatkan di Bank Sampah Induk Surabaya, Jalan Ngagel Timur, Surabaya, Selasa (7/3/2017). Ada 3 bank sampah induk yang diresmikan salah satunya Bank Sampah Induk Surabaya. (<https://finance.detik.com/energi/d-3440908/bank-sampah-pln-berhasil-jaring-53000-nasabah>)

Bank Sampah Induk merupakan sebutan baru dari program yang lama yaitu Bank Sampah Bina Mandiri. Menurut Cutlip and Center (dalam Kasali dan Abdurachman, 2001), proses kerja PR mengacu kepada pendekatan manajerial salah satunya *fact finding* yaitu sebelum melakukan

suatu kegiatan, praktisi PR harus terlebih dahulu mengetahui kebutuhan publik (Gassing, 2016:79). Dalam mengatur pelaksanaan program *Public Relations*, terdapat empat proses yang dimulai dari mendefinisikan *problem* (peluang), perencanaan, dan pemograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, serta mengevaluasi program (Harianto, 2016:3)

Seperti yang dilakukan oleh PT. PLN, yang ingin memperbaiki masyarakat yang awalnya masih menggunakan listrik secara ilegal. Kemudian bersama komunitas binaan, ingin mensosialisasikan ke masyarakat untuk sadar dan cinta lingkungan dengan peduli sampah, dan setelah itu bagaimana mereka memfasilitasi agar bank sampah ini bisa berjalan dengan baik, yaitu dengan mengaplikasikannya melalui kegiatan menabung dengan sampah, bayar listrik dengan sampah, bank sampah keliling, tabungan pendidikan dan lainnya melalui suatu program yaitu Bank Sampah. Cara kerjanya pun cukup mudah, masyarakat yang ingin menabung, mengkordinir dan memilah sampah baik pribadi atau mungkin yang dikantor dan sebagainya lalu diserahkan ke bank sampah. Pemilahan sampah sendiri saat ini sudah ada kurang lebih 53 item pembedaan jenis sampah. Kemudian secara umum hasil sampah tadi dinominalkan sesuai dengan *price list* yang ada. Setoran tidak menentu harinya, bisa seminggu 1 kali, 2 kali, dan sebagainya.

Namun, tetap proses pembayaran listrik setiap bulan, dan hasilnya tergantung dari tabungan nasabah. Jika tidak mencukupi, nasabah melunasi dengan uang tunai. Nasabah yang mau menabung bisa melalui bank sampah unit atau langsung ke bank sampah induk. Program ini tidak hanya berfungsi untuk membayar listrik dengan sampah, tetapi sampah-sampah yang bisa di daur ulang tersebut dijadikan bahan olahan yang baru yang memiliki nilai ekonomis. (Wawancara Amir, Direktur Operasional Bank Sampah Induk).

Dari program Bank Sampah tersebut, PT. PLN telah meraih penghargaan oleh “LA TOFI School of CSR” dalam ajang Indonesia Green Awards 2013, dan The Best Indonesia Green Awards pada tahun 2016 (www.pln.co.id).

Masyarakat awalnya susah untuk beradaptasi karena akhirnya mereka harus membayar listrik. Melihat peristiwa ini, munculah bank sampah yang sekaligus digunakan untuk membantu membayar listrik tersebut dan saat ini di Surabaya sudah mencapai 219 unit bank sampah. Ide bank sampah juga diadopsi dari salah satu dosen di Universitas Malang (Wawancara Aris, Humas/ Supervisor PKBL PT.PLN). PT.PLN memanfaatkan kondisi ini sebagai peluang yang dijadikan program CSR dalam bentuk peduli lingkungan dengan membayar listrik menggunakan sampah yang bisa didaur ulang. Dari situ dapat terlihat bahwa PT.PLN tidak hanya mementingkan keuntungan perusahaan dengan membayar listrik dengan benar ke PLN, tetapi juga membantu masyarakat dalam sisi ekonomi serta membantu dalam pelestarian lingkungan.

Munculnya masalah-masalah lingkungan lainnya yang salah satu penyebabnya adalah akibat meningkatnya konsumerasi terhadap produk kemasan, menjadikan beberapa wilayah di perkotaan menemui kesulitan dalam mengelola sampah perkotaannya (Jastam, 2015:46). Alasan PT.PLN lainnya dikarenakan sampah yang dihasilkan masyarakat di Surabaya bisa mencapai angka 2000 ton per hari dan hanya sekitar 500 ton yang dapat diolah kembali, sedangkan sisanya dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Jumlah sampah yang tergolong sangat tinggi berasal dari limbah rumah tangga, institusi pendidikan, tempat makan, aktivitas industri, pasar, kantor, rumah sakit, tempat umum (<http://surabaya.tribunnews.com/2015/05/11/sampah-surabaya-2000-ton-tiap-hari-hanya-500-ton-diolah>).

Gambar I.1

Lokasi Bank Sampah Induk Ngagel yang sedang memproses sampah dari nasabah



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar I.2

Alur Bayar Listrik dengan Sampah



Sumber : Bank Sampah Induk Ngagel

Gambar I.3

Hasil karya daur ulang binaan Bank Sampah Induk Ngagel yang dapat dijadikan barang bernilai ekonomis. Hasil karya daur ulang juga digunakan saat ada festival.



Sumber: Bank Sampah Induk Ngagel

Gambar I.4

Beberapa penghargaan yang telah diterima oleh Bank Sampah



Sumber: Bank Sampah Induk Ngagel

Gambar I.5

Beberapa bentuk sampah yang harus dipilah dan dapat ditukarkan. Total ada 152 jenis sampah yang dapat dipilah



Sumber : Bank Sampah Induk Ngagel

Dalam menyampaikan edukasi dan pengetahuan akan Program Bank Sampah tersebut, PT. PLN dan tim Bank Sampah mengadakan sosialisasi pesan yang disampaikan dengan cara bermacam-macam, tergantung kepada siapa kita berbicara, karna kita juga menarget anak-anak sekolah mulai dari yang masih SD. Kalau di balai rw atau di kecamatan beda lagi pesan dan cara penyampaianya tergantung siapa audience dari sosialisasi tersebut. Peserta kebanyakan pasti Ibu Rumah Tangga dan Warga yang mungkin sudah pensiun. (Wawancara Nurul, Humas Bank Sampah Induk). Penyampaian informasi tersebut berupa keadaan lingkungan yang semakin memburuk karena banyaknya sampah bahkan dapat menyebabkan

bencana dan korban, penjelasan jenis sampah, pengolahan sampah, penjelasan mengenai program Bank Sampah mulai dari manfaat, kegunaan, tata cara, keuntungan, serta pengadaan akan bank sampah unit di daerah tersebut.

Dalam penyampaian informasi pesan dan tujuan tersebut, masih ada masyarakat yang belum mengerti mengenai Bank Sampah tersebut (Wawancara Amir, Direktur Operasional Bank Sampah Induk). Di Kelurahan Pucang Sewu khususnya bagian Ngagel Timur RT 2 hingga 7 ini orang-orangnya sedikit, partisipasinya masih kurang dan tidak ada guyub bank sampah unit di wilayah ini. (Wawancara Nurul dan Amir, Tim Bank Sampah Induk). Selain itu, dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di Kelurahan Pucang Sewu RT 2 hingga 7, masih ada yang belum mengetahui dan mengerti akan program Bank Sampah Induk di Ngagel, dan beberapa warga lainnya mengetahui akan adanya Bank Sampah Induk namun tidak mengerti akan diapakan sampah-sampah tersebut, dan mereka pun juga tidak bergabung didalamnya. Seharusnya, masyarakat yang terdekatlah yang setidaknya memiliki antusias dan pengetahuan yang cukup tinggi. Sedangkan alasan menggunakan Bank Sampah Induk karena cukup baru dan merupakan Bank Sampah Induk tempat dimana kegiatan-kegiatan mengenai program Bank Sampah dilakukan, dan termasuk tempat penyetoran sampah paling besar. Oleh karena itu penelitian ini fokus dan mendeskripsikan bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pemanfaatan program Bank Sampah Induk tersebut.

Pengetahuan sendiri merupakan hasil “tahu” yang dihasilkan oleh seseorang setelah menerima stimulus dari objek tertentu. Hal itu dilakukan dengan cara penginderaan melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Saat penginderaan itu terjadi, pengetahuan dihasilkan dari

pengaruh intensitas perhatian persepsi terhadap obyek (Notoatmodjo, 2003:121). Sedangkan menurut Engel (1994:316) pengetahuan didefinisikan sebagai informasi yang tersimpan dalam ingatan. Informasi tersebut dapat berupa pesan yang diberikan kepada seseorang kemudian diingat dan dari situ kita dapat mengetahui seberapa besar tingkat pengetahuan seseorang tersebut.

Penelitian mengenai Program CSR Bina Lingkungan PT PLN telah dilakukan pada tahun 2016 oleh Yohan Yomi Hatusupy dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan judul Tingkat Pengetahuan Komunitas Wirausaha Bersinar Surabaya mengenai Isi Pesan Spanduk Pelaksanaan Program CSR Bina Lingkungan Kawasan Bersinar PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Timur. Perbedaan dari penelitian yang saya lakukan saat ini adalah penelitian saya mengambil subjek masyarakat yang ada di Ngagel, sedangkan subjek yang dipilih Yohan adalah komunitas wirausaha bersinar Surabaya. Perbedaan kedua, penelitian yang dilakukan Yohan menggunakan sarana media spanduk mengenai pelaksanaan program CSR Bina Lingkungan kawasan bersinar PT.PLN, sedangkan penelitian ini menggunakan sarana sosialisasi sebagai penyampaian program CSR Bank Sampah khususnya “Bank Sampah Induk” yang ada di Ngagel .

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Cahyono, Thio Bernadus dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya pada tahun 2015 yang berjudul Tingkat Pengetahuan Masyarakat Di Sepanjang Pantura Mengenai Program CSR “Menanam Trembesi 1.350 Km Merak-Banyuwangi” Djarum Foundation Bakti Lingkungan. Perbedaan dari penelitian yang saya lakukan saat ini yaitu saya memilih subjek masyarakat Ngagel sedangkan Thio memilih subjek masyarakat di sepanjang Pantura. Program CSR yang saya gunakan adalah program CSR Bank Sampah dari PT.PLN, dan penyampaian

pesannya melalui sosialisasi. Sedangkan program CSR yang digunakan Thio adalah program CSR “Menanam trembesi 1.350 km Merak-Banyuwangi” Djarum Foundation bakti lingkungan.

Penelitian lainnya dengan judul Tingkat Pengetahuan Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Pamekasan mengenai Program “Smart City – E-Government” oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Pamekasan, yang diteliti oleh Cynthia Erwandi mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penelitian ini fokus pada Tingkat Pengetahuan mengenai suatu Program dari Pemerintahan Daerah. Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah Subjek yang berbeda, sedangkan Objek yang diteliti sama yaitu mengenai Tingkat Pengetahuan suatu Program.

I.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Mengenai Program CSR PT. PLN “Bank Sampah Induk”

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Pucang Sewu Mengenai Program CSR PT.PLN “Bank Sampah Induk”.

I.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan agar pembahasan penelitian tidak terlalu meluas dan lebih fokus batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan metode survei dengan kuisioner

2. Objek pada penelitian ini adalah Tingkat Pengetahuan Mengenai Program CSR Bina Lingkungan PT PLN yang terletak di Ngagel Timur no.26
3. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kelurahan Pucang Sewu khususnya RW 4 RT 2 hingga 7 dan mengikuti kegiatan Sosialisasi

I.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk memperluas kajian Ilmu Komunikasi yang memahami tentang efek kognitif dari sebuah penyampaian pesan melalui suatu program khususnya *Corporate Social Responsibility* (CSR)

b. Manfaat Praktik

Penelitian ini dapat digunakan Tim CSR Bina Lingkungan PT PLN dalam mengevaluasi penyampaian pemanfaatan program CSR “Bank Sampah Induk” yang ada di Ngagel Timur No.26, Surabaya.