

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. BALAM BERLIAN SAWIT
DALAM MENANGANI PENGELOLAAN LIMBAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



FEBRI NURFAJRI

NPM : 179110160
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS

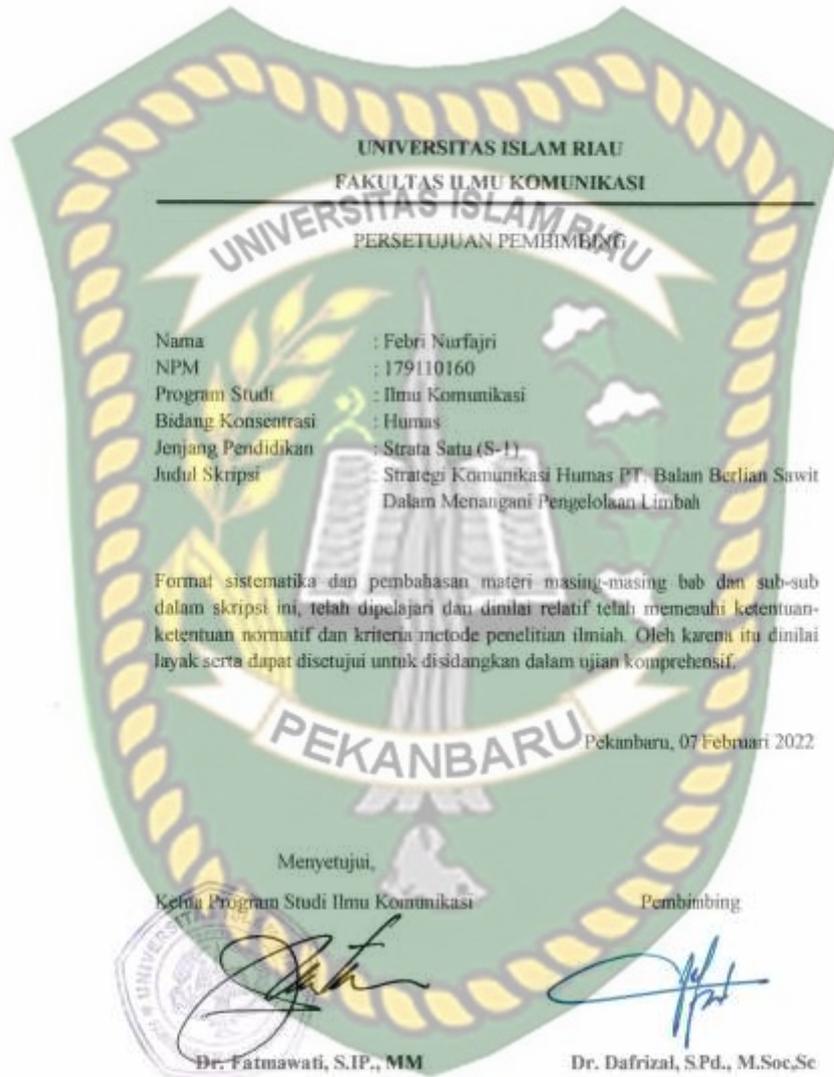
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Febri Nurfitri
NPM : 179110160
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT. Balan Berlian Sawit
Dalam Menangani Pengelolaan Limbah

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 07 Februari 2022

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing


Dr. Fatmawati, S.IP., MM


Dr. Dafrizal, S.Pd., M.Soc.Sc

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Febri Nurfitri
NPM : 172110056
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Seminar : Rabu, 23 Maret 2022
Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Memangani Pengelolaan Limbah

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Ketua  Dr. Dafriza, S. Pd., M. Soc. Se	Anggota  Idawati, M. I. Kom
Mengetahui, Wakil Dekan I  Cutra Ashinda, M. I. Kom	Anggota  Dr. Fatmawati, S. I. P., MM

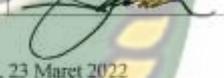


UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 0333 /UJR-Fikom/Kpts/2021 Tanggal 16 Maret 2022 maka dihadapkan Tim Penguji pada hari Rabu Tanggal 23 Maret 2022 Jam : 09.00 – 10.00, WIB bertempat di ruang Aula Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : Febri Nurfajri
NPM : 179110160
Bidang Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Penelitian : "Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah"
Nilai Ujian : Angka : " 75 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus/Ditunda/Tidak Lulus
Tim Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Dafrizal, S.Pd, M. Soc. Sc	Ketua	
2.	Idawati, M. I. Kom	Penguji	
3.	Dr. Fatmawati, S. I. P. MM	Penguji	

Pekanbaru, 23 Maret 2022




Dekan, A.R. Imam Riuan, M.I.Kom
NPK : 150802514

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. BALAM BERLIAN SAWIT
DALAM MENANGANI PENGELOLAAN LIMBAH

Yang diajukan oleh :

ABRINURFAJRI
179110160

Pada Tanggal
23 Maret 2022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

AR. Imam Rahman, M.I.Kom

Tim Penguji,

Dr. Dafrizal, S.Pd, M. Soc, Se

Idawati, M. I. Kom

Dr. Farnawati, S. I. P, MM

Tanda Tangan,



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febri Nurfitri
NPM : 179110160
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 28 Februari 1999
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Humas
Alamat/No.Hp : Jl. Garuda Sakti KM 2/081278772934
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (usulan penelitian) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengaruh Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (usulan penelitian) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan diatas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 07 Februari 2022

Yang Menyatakan,


Febri Nurfitri

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim...

Ku persembahkan karya tulis ini kepada

Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang karena atas segala nikmat yang di berikan untuk penulis. Tiada alasan penulis untuk berhenti bersyukur mengucapkan “ Alhamdulillah” dan tidak lupa Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya. Terkhusus untuk penulis yang mendorong untuk menjadi orang yang lebih baik.

Yang teristimewa untuk kedua orang tua saya Bapak Marwadi dan Mamak Asmanah. Berkat do'a dan tiada hentinya memberi dukungan moril maupun meterial serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini. Untuk kedua abang tercinta Wakhid Primadi S.Kom dan Dwinta Putra dan adek tercinta Dinda Kurniasari yang sudah menjadi alasan agar penulis semangat dalam menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini. Dan juga terimakasih buat partner saya Yunita Rahayu yang sudah memberikan semangat serta dukungan dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

MOTTO

“Hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus di lewati.
Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah”

(Alit Susanto)

“Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah
kepada allah, jangan engkau lemah”

(HR. Muslim)

“Jalani dan nikmati prosesmu dengan selalu bersyukur dan berdoa

(Bismillah Percaya Proses)”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbi'l'alam, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah”** yang diajukan dengan tujuan melakukan penelitian sebagai tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Riau. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya atas segala dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama masa studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Dr. Fatmawati, S.IP, MM Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
3. Dr. Dafrizal, S.Pd., M.Soc,Sc selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak sekali memberikan nasehat, arahan dan masukan yang sangat berarti serta telah meluangkan waktu dalam proses bimbingan di tengah pandemi Covid-19 ini secara online maupun tatap muka.

4. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
5. Kepada Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah membantu proses administrasi.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan, dan memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Abang saya Wahid Primadi S.Kom, Dwinta Putra, serta adik saya Dinda Kurnia Sari yang telah memberikan saya dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dan terimakasih juga kepada partner Yunita Rahayu S.Kom yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada saya.

Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih perlu mendapatkan perhatian dari berbagai sisi. Maka dari itu penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memaksimalkan usulan penelitian ini.

Akhir kata semoga usulan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Saya ucapkan Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

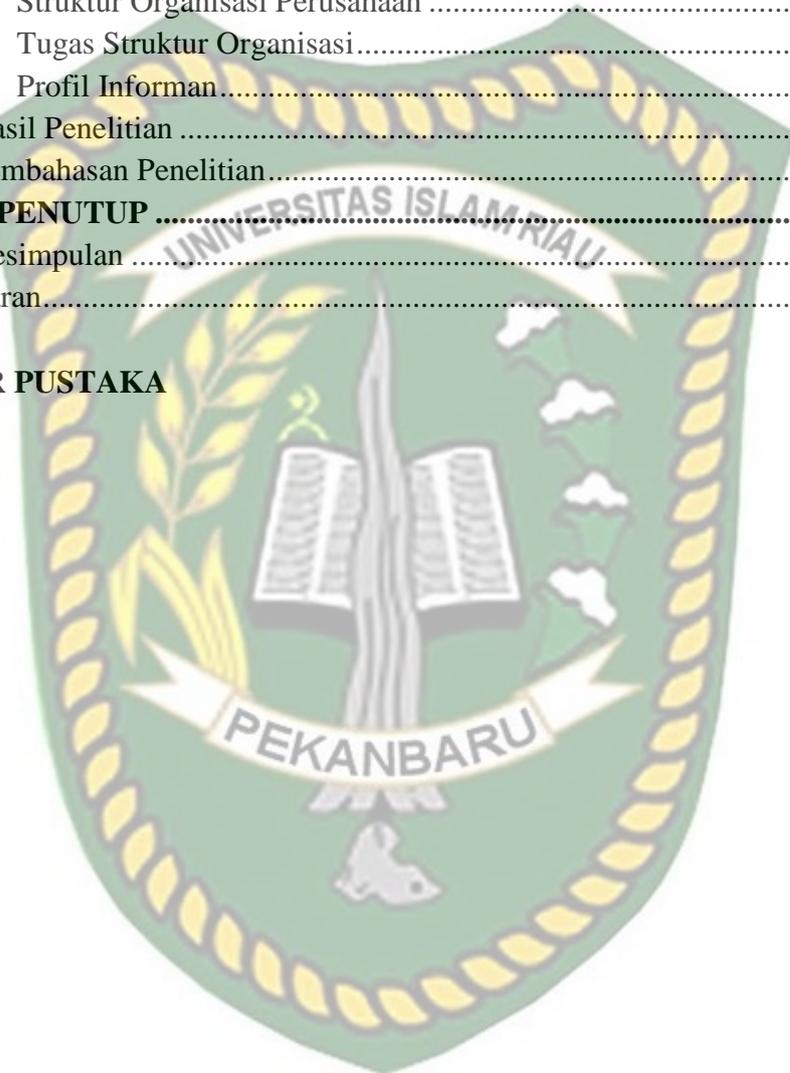
Pekanbaru, 07 Februari 2022

Febri Nurfajri

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN/ <i>Cover</i>	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBARAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
Abstrak	ix
<i>Abstrack</i>	x
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Literatur	8
1. Komunikasi	8
2. Strategi	15
3. Humas	21
4. Masyarakat	26
5. Limbah Industri	28
6. Teori	32
B. Defenisi Operasional	35
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	36
BAB III : METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan Penelitian	41
B. Subjek dan Objek Penelitian	42
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
D. Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47
G. Teknik Analisis Data	48

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Profil PT. Balam Berlian Sawit.....	49
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	50
3. Struktur Organisasi Perusahaan	51
4. Tugas Struktur Organisasi.....	53
5. Profil Informan.....	55
B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan Penelitian.....	68
BAB V : PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	36
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Profil Informan.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Teori	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Balam Berlian Sawit	52
Gambar 4.2 Sosialisasi	67



Abstrak

Strategi Komunikasi Humas PT Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah

Febri Nurfajri
NPM : 179110160



Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas PT Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah. Komunikasi memiliki peranan penting dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi antara perusahaan dengan masyarakat, maka komunikasi yang baik dan efektif dapat menyelesaikan permasalahan terkait pengelolaan limbah. Pentingnya strategi komunikasi adalah sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan apa yang ingin disampaikan atau apa yang menjadi tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dari penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan Teori Strategi Public Relation oleh Scott M Cutlip dan Allen H Center yaitu (1). Menentukan masalah, (2). Penyusunan program dan strategi, (3). Melakukan tindakan dan Komunikasi. Teori tersebut sebagai landasan dalam pembuatan skripsi ini. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi komunikasi humas PT Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah yang dilakukan dengan menentukan masalah PT BBS dalam menangani pengelolaan limbah, strategi PT BBS dalam menangani pengelolaan limbah, dan komunikasi PT BBS dalam menangani pengelolaan limbah melalui komunikasi dengan kepala desa dan perwakilan masyarakat serta mengadakan sosialisasi dengan masyarakat pemilik kebun sawit.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi dan Penanganan Limbah

Abstrack

Public Relations Communication Strategy of PT Balam Berlian Sawit in Handling Waste Management

Febri Nurfajri

NPM : 179110160

This study aims to determine how the PR communication strategy of PT Balam Berlian Sawit in dealing with waste management. Communication has an important role in solving problems that are happening between the company and the community, so good and effective communication can solve problems related to waste management. The importance of a communication strategy is as one of the determining factors for the success of what you want to convey or what the company's goals are. In this study using a qualitative descriptive method. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data from this study were obtained from primary data and secondary data. This study uses the Public Relations Strategy Theory by Scott M Cutlip and Allen H Center, namely (1). Determine the problem, (2). Preparation of programs and strategies, (3). Take action and Communication. This theory is the basis for making this thesis. There were 6 informants in this study. The results of this study explain how the PR communication strategy of PT Balam Berlian Sawit in dealing with waste management is carried out by determining PT BBS's problem in dealing with waste management, PT BBS's strategy in dealing with waste management, and PT BBS communication in dealing with waste management through communication with the village head. and community representatives as well as conducting socialization with the community that owns oil palm plantations.

Keywords : *Communication and Waste Management Strategy*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi sebagai bentuk penyampaian sebuah pesan atau informasi dari pihak satu ke pihak lain baik itu individu, kelompok ataupun organisasi sebagai pengirim kepada lawan bicaranya sebagai penerima dengan harapan dapat memahaminya. Bagi manusia komunikasi sangat penting begitupun dengan organisasi atau perusahaan, dengan adanya komunikasi yang baik didalam suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan lebih mudah sesuai yang di inginkan serta berharap mendapatkan keberhasilan yang luar biasa dan sebaliknya, jika komunikasi tidak baik maka akan terdapat keburukan dalam kerja, dan tidak teraturnya struktur organisasi yang ada didalamnya (Kinanthi, dkk, 2020: 108).

Supaya komunikasi berjalan dengan lancar dan baik diperlukan strategi. Strategi tidak bisa lepas dari perencanaan dan manajemen, perencanaan merupakan fungsi dasar dari proses manajemen. Namun rencana dan manajemen itu bisa disebut sebagai strategi apabila didalamnya terdapat tujuan yang jelas dari perusahaan, meliputi cara-cara seperti “apa dan bagaimana yang harus dilakukan untuk mencapai sesuatu yang ingin diraih, seperti hal yang harus dikerjakan dari awal hingga akhir rencana. Terdiri dari jadwal dan langkah pelaksanaan, perlengkapan,

anggaran, yang semuanya itu mendapat persetujuan dan kesepakatan dari pihak-pihak perusahaan. (Effendy, 2008: 29).

Dengan demikian strategi komunikasi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan taktik operasionalnya. (Effendy, 2007:32). Strategi komunikasi yang sangat penting untuk dilakukan adalah komunikasi eksternal, komunikasi eskternal berfungsi sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dengan masyarakat, untuk menjaga posisi dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, strategi komunikasi sebagai bagian dari perencanaan komunikasi dalam mencapai tujuan yang di inginkan. Strategi adalah keseluruhan kepurusan dan tindakan komunikasi yang baik dari semua elemen, komunkasi mulai dari komunikator, pesan, media dan penerima sampai pada pengaruh yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi. Jadi strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi yang mungkin dihadapi di masa depan. Dengan adanya strategi komunikasi ini, dapat memberikan dampak komunikasi yang positif, dan akan dijadikan sebagai kekuatan dalam mengelola proses interaksi yang terjadi dalam suatu perusahaan agar benar dan tepat dalam mencapai tujuan. (Hafied Cangara, 2004: 64).

Public Relations atau hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam setiap pengelolaan dan organisasi. Jefkins (2003) menyatakatn

Public Relations adalah bentuk komunikasi yang terencana, baik itu internal maupun eksternal, antara suatu perusahaan dengan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik berdasarkan pada saling pengertian. Singh dan Pandey (2017) beranggapan bahwa masyarakat dapat membentuk pendapat tentang suatu perusahaan yang dapat berpengaruh terhadap citra dan reputasi perusahaan tersebut. Sehingga menjaga hubungan baik dengan masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Humas menjadi *stakeholder* dalam setiap kegiatan yang ada disuatu perusahaan. Humas juga menjadi jembatan penghubung antara perusahaan dengan masyarakat dan para karyawan. Keberadaan humas di perusahaan dinilai sangat penting, karena humas yang paling berperan dalam menyebarkan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, tujuan yang hendak dicapai, strategi yang dijalankan, media yang digunakan untuk mencapai tujuan yang harus direalisasikan serta disosialisasikan kepada masyarakat yang semua itu membutuhkan kerja sama yang baik dari semua pihak. Untuk itu, kerja humas dalam perusahaan harus efektif dan bermanfaat.

PT. Balam Berlian Sawit (BBS) adalah perusahaan yang baru didirikan pada awal tahun 2020, yang terletak dipinggir jalan lintas Riau-Sumut KM 6, Desa Bangko Permata. Dan mulai beroperasi pada bulan November tahun 2020. Perusahaan ini bergerak dibidang pabrik kelapa sawit, yang menghasilkan produk seperti CPO (*Crude palm oil*), Inti Sawit (*Palm*

Kernel Oil), Solid (limbah sisah dari bahan produksi yang di olah pabrik menjadi pupuk), Abu Sanator (janjangan kosong yang di bakar sehingga menjadi abu), Cangkang (tempurung sawit).

Dari beberapa produk yang dihasilkan tersebut menyisakan limbah pabrik yang dapat mengganggu ketenangan serta kesehatan masyarakat sekitar. Adanya isu terkait pengelolaan pembuangan limbah sawit yang kurang efektif menyebabkan pohon sawit mati akibat limbah yang meluap dan menggenangi pohon sawit menimbulkan adanya tuntutan masyarakat terhadap PT BBS. Melalui pra survei wawancara awal peneliti dengan Bapak Parno selaku perwakilan masyarakat mengatakan bahwa :

“...Iya limbah cair dari hasil CPO mengganggu aktivitas masyarakat terutama pemilik kebun sawit seperti saya dan pemilik kebun sawit yang lain, karena limbah tersebut bisa membuat pohon sawit mati akibat limbah yang meluap dan menggenangi pohon sawit. dan kami menuntut perusahaan untuk melakukan pengelolaan pembuangan limbah dengan baik seperti yang masyarakat minta”.

Pihak perusahaan juga membenarkan bahwasannya masyarakat membuat surat tuntutan yang diberikan kepada PT BBS tentang permasalahan tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah yang kurang efektif. Melalui pra survei wawancara awal peneliti dengan Bapak Amirudin selaku Humas PT. BBS pada tanggal 22 april 2021 mengatakan bahwa :

“...Iya betul, masyarakat sekitar pabrik menuntut perusahaan untuk melakukan pengelolaan limbah dan meminta memenuhi tuntutan agar tidak terjadi beberapa permasalahan. Adapun tuntutan tersebut terdiri dari : (1). Pencucian parit sampai titik aman air mengalir dilakukan secara rutin agar tidak terjadi penyumbatan. (2). Pembuangan limbah CPO pada titik awal apabila terjadi dampak tanaman mati dan banjir pada lahan tersebut. (3). Pembuatan gorong-gorong atau jembatan disekitar pemukiman warga”.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi yang terjalin antara masyarakat dengan humas perusahaan kurang efektif. Oleh karena itu diperlukan strategi komunikasi yang baik dalam membangun hubungan antara masyarakat dengan humas perusahaan. Strategi komunikasi terdiri dari perencanaan dan manajemen yang berfungsi untuk menentukan tujuan dari perusahaan.

Dengan demikian peran humas sangat diperlukan dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat setempat untuk mendapatkan publisitas, meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat serta menanggapi tuntutan masyarakat tersebut (Ardianto, 2011: 239).

Dari permasalahan yang memicu tuntutan masyarakat sekitar terhadap PT. BBS, peneliti melakukan penelitian terkait **“Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah”**

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka identifikasi masalah yaitu :

1. Adanya kontroversi masalah sisa limbah pabrik yang mengganggu ketenangan masyarakat sekitar.
2. Timbulnya tuntutan masyarakat terhadap PT. BBS terkait pengelolaan limbah pabrik.
3. Adanya permasalahan komunikasi antara PT. BBS dengan masyarakat sekitar terkait masalah pengelolaan limbah pabrik.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitiannya kepada Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Tuntutan Masyarakat Sekitar Terkait Pengelolaan Limbah.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi humas PT. Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah?”

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini dibuat adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui proses pelaksanaan strategi komunikasi humas PT. Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah.

b. Manfaat

Adapun manfaat dari hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan memperdalam strategi komunikasi humas disebuah perusahaan serta dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penerlitan ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran baik untuk perusahaan maupun pihak lainnya untuk mengatasi pemberitaan-pemberitaan negatif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris "*communication*" mempunyai banyak arti. Menurut asal katanya (etimologi), istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *communis*, yang berarti sama (*common*). Dari kata *communis* berubah menjadi kata kerja *communicare*, yang berarti menyebarkan pengertian yang sama. (Warsanto, 2005: 153).

Para ahli komunikasi memberikan pengertian komunikasi menurut sudut pandang dan pendapat mereka masing-masing. Danil Vardiansyah (2008: 25-26) mengungkapkan beberapa definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan para ahli :

1. Jenis & Kelly menyebutkan "Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak)".
2. Berelson & Stainer "Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain.

3. Gode “Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari yang semula yang dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki dua orang atau lebih”.
4. Brandlun “Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego”.
5. Resuch “Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan”.

Selain itu Deddy Mulyana (2010: 68-69) juga memberikan beberapa definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan beberapa pendapat para ahli antara lain :

1. Harold Laswell, (cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut). *Who says what and with channel to whom with what effect?* Atau siapa yang mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana.
2. Theodore M.Newcomb, “Komunikasi merupakan setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima”.
3. Everett M.Rogers, “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk merubah tingkah laku mereka”.

4. Raymond S.Ross, “Komunikasi (*international*) adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator”.
5. Mary B. Cassata & Molefi K. Asante, “Komunikasi adalah transmisi informasi dengan tujuan mempengaruhi khalayak”.

b. Unsur-Unsur Komunikasi

Agar proses komunikasi berjalan secara maksimal terdapat unsur-unsur dalam komunikasi sebagai berikut (Hafied Cangara, 2006: 115) :

1. Sumber

Sumber sering disebut pengirim pesan atau komunikator. Komunikator adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan komunikasinya. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi, untuk itu, seorang komunikator harus terampil berkomunikasi dan juga kaya ide serta penuh dengan daya kreatifitas.

Dilihat dari jumlahnya, komunikator dapat terdiri dari (a) satu orang, (b) banyak orang atau (c) massa. Apabila lebih dari satu orang atau banyak orang dimana mereka relatif saling kenal sehingga terdapat ikatan emosional yang kuat dalam kelompoknya, maka kumpulan banyak orang

ini disebut dengan kelompok kecil. Apabila lebih dari satu orang atau banyak orang dan relatif tidak saling kenal secara pribadi sehingga ikatan emosionalnya kurang kuat maka disebut dengan massa (kelompok besar). Namun, apabila banyak orang dengan tujuan yang sama dan untuk mencapai tujuan tersebut terdapat pembagian kerja diantara para anggotanya maka wadah kerja yang terbentuk sebagai kesatuan banyak orang ini disebut dengan organisasi.

2. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan pada dasarnya bersifat abstrak dan untuk membuatnya konkret agar dapat dikirim dan diterima oleh komunikan, manusia dengan akal budinya menciptakan sejumlah lambang komunikasi berupa suara, lambang, dan gerak-gerik digolongkan dalam pesan non-verbal, sedangkan bahasa lisan dan bahasa tulisan dikelompokkan dalam pesan verbal. (Danil Vardiansyah, 2004: 23).

Hal yang paling penting diperhatikan adalah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan dipahami oleh komunikan. Mengingat hal ini maka yang perlu diperhatikan adalah pemilihan bentuk pesan dan cara penyajian pesan termasuk juga penentuan saluran atau media yang harus dilakukan oleh komunikator sebagai penyampai pesan.

3. Media

Media yang dimaksud disini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media, ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya misalnya dalam komunikasi antar pribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Selain indera manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat dan telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antar pribadi.

Dalam komunikasi massa, media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya. Media dalam komunikasi massa dapat dibedakan atas dua macam yaitu media cetak dan media elektronik. Selain media komunikasi tersebut, kegiatan dan tempat tertentu yang banyak ditemui dalam masyarakat pedesaan dapat juga dipandang sebagai media komunikasi sosial, misalnya rumah ibadah, balai desa, arisan, panggung kesenian dan pesta rakyat.

4. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih dan juga bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima adalah elemen terpenting dalam proses komunikasi, karena menjadi sasaran dari

komunikasi. Dalam proses komunikasi dapat dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat adanya sumber.

5. Efek

Efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Efek ini bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang. Pada tingkat pengetahuan, efek bisa terjadi dalam bentuk perubahan persepsi dan perubahan pendapat. Perubahan pendapat terjadi apabila terdapat perubahan penilaian terhadap suatu objek karena adanya informasi yang lebih baru. Perubahan sikap adalah adanya perubahan internal pada diri seseorang yang diorganisir dalam bentuk prinsip sebagai hasil evaluasi yang dilakukannya terhadap suatu objek baik yang terdapat di dalam maupun di luar dirinya. Berbeda dengan perubahan sikap, perubahan perilaku adalah perubahan yang terjadi dalam tindakan.

6. Umpan Balik

Adanya yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima, tetapi sebenarnya umpan balik juga bisa berasal dari unsur lain seperti pesan dan media meskipun pesan belum sampai pada penerima. Contoh dari umpan balik adalah sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan mengalami gangguan sebelum sampai ke tujuan.

7. Lingkungan

Lingkungan adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan menjadi empat macam yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu.

c. Strategi Komunikasi

Strategi dalam komunikasi adalah cara mengukur pelaksanaan operasi komunikasi agar berhasil. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai satu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya. (Yusuf Zainal Abidin, 2015: 155).

Komunikator pada saat berkomunikasi harus bisa membuat strategi komunikasi terlebih dahulu agar pesan yang kita sampaikan bisa mencapai target yang diinginkan. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk simbol atau kode dari satu pihak kepada yang lain dengan efek untuk mengubah sikap atau tindakan.

Seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton membuat definisi dengan menyatakan strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media)

penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. (Hafied Cangara. 2013: 61).

2. Strategi

a. Pengertian strategi

Kata “strategi” berasal dari bahasa latin yakni strategi yang diartikan sebagai seni penggunaan rencana untuk mencapai tujuan. Strategi merupakan usaha untuk memperoleh kesuksesan dan keberhasilan dalam mencapai tujuan. Pada mulanya istilah strategi banyak dipakai dalam dunia militer yang diartikan sebagai cara penggunaan seluruh kekuatan militer untuk memenangkan suatu perjuangan. (Ali Hamzah, dkk, 2014: 140).

Strategi pada hakikatnya merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan itu, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan jalan saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian juga strategi komunikasi merupakan paduan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan,

dalam arti kata bahwa pendekatan bisa sewaktu-waktu berubah tergantung pada situasi dan kondisi. (Onong Uchana Effendy, 1992: 32).

Sedangkan strategi dalam pengertian terminologi terdapat beberapa pendapat oleh pakar, untuk mengetahui lebih jelas pengertian strategi, penulis mengedepankan pengertian strategi, antara lain :

1. Dalam ilmu komunikasi, Onong Uchana Effendy mengatakan “strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan, akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberikan arah saja melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. (Effendy, 1992: 32).
2. Menurut Faulkner dan Johnson, sebagaimana dikutip Triton PB menjelaskan bahwa strategi adalah “strategi memperhatikan dengan sungguh-sungguh arah jangka panjang dan cakupan organisasi. Strategi juga secara kritis memperhatikan dengan sungguh-sungguh posisi organisasi itu sendiri dengan memperhatikan lingkungan dan secara khusus memperhatikan pesaingnya. Strategi memperhatikan secara sungguh-sungguh pengadaan keunggulan kompetitif secara ideal berkelanjutan sepanjang waktu, tidak dengan manuver teknis, tetapi dengan menggunakan perspektif jangka secara keseluruhan”. (Triton PB, 2007: 15).
3. Stephanie K. Marrus, “strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan

jangka panjang organisasi. Penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. (Husein Umar, 2010: 16).

b. Proses Strategi

Agustinus Sri Wahyudi (1996: 113) menyatakan bahwa “manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari perencanaan (*planning*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*). Keputusan-keputusan strategi antara fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa yang akan datang.

Dari definisi diatas, menyatakan bahwa manajemen strategi terdiri atas tiga proses, yakni :

1. Perencanaan Strategi (*planning*)

Perencanaan mencakup kegiatan penentuan tujuan perusahaan mempersiapkan rencana dan strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam perencanaan harus diputuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya”. Jadi perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang dalam perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana dibuat.

Dalam menetapkan tujuan perusahaan harus mengacu kepada pernyataan misi atau tujuan yang dinyatakan secara tertulis baik bersifat jangka menengah maupun jangka panjang. Suatu pernyataan misi perusahaan biasanya memiliki karakteristik yang menunjukkan kepedulian perusahaan atau organisasi kepada masyarakat. Dengan kata lain, melalui pernyataan misi, perusahaan ingin menunjukkan tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat.

Untuk membuat atau menentukan tujuan, sasaran dan strategi-strategi yang akan digunakan, diperlukan suatu analisa mendalam serta menyeluruh mengenai lingkungan dimana perusahaan berada. Lingkungan tersebut dapat dibagi dua, yaitu :

a. Lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal adalah suatu kekuatan yang berada diluar perusahaan dimana perusahaan tidak mempunyai pengaruh sama sekali terhadapnya sehingga perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan ini akan berpengaruh pada kinerja semua perusahaan.

b. Lingkungan internal

Lingkungan internal adalah lebih pada analisa internal perusahaan dalam rangka menilai atau mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan. (Wahyudi, 1996: 47).

2. Implementasi Strategi (*implementing*)

Setelah strategi ditentukan, maka strategi harus dipadukan kedalam kegiatan organisasi sehari-hari. Strategi yang paling canggih dan kreatif sekalipun tidak dapat menguntungkan organisasi kecuali dilaksanakan.

Implementasi strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian sumber daya manusia, yaitu :

1. Penetapan struktur organisasi

Alfred Chandler mengutarakan suatu prinsip, yaitu “*Struktur Follows Strategi*” yang berarti struktur organisasi harus dibentuk untuk mendukung agar penetapan strategi yang telah dibuat dapat lebih efektif. Jika suatu saat strategi diubah, maka perusahaan wajib untuk mengubah atau menyelesaikan struktur organisasinya. (Wahyudi, 1996: 113).

2. Mekanisme kepemimpinan

Dalam mengantisipasi strategi, kepemimpinan strategi adalah kemampuan dalam mengantisipasi setiap permasalahan yang terjadi, memiliki visi, mampu mempertahankan fleksibilitas organisasi dan dapat memberikan atau mendelegasi kuasa kepada orang lain untuk menciptakan perubahan strategi yang perlu.

3. Budaya organisasi

Setiap organisasi memiliki budaya yang terbentuk. Keberadaan sebuah budaya dalam organisasi sangat memberikan peran yang penting bagi kelangsungan hidup organisasi dan dalam pelaksanaan strategi organisasi.

Budaya dapat menjadi pengikat sekaligus motivator rasa kebersamaan para anggota organisasi melalui pemahaman yang sama tentang tata cara dan batasan perilaku dalam organisasi. (Amrullah, dkk, 2002: 172-183).

3. Evaluasi Strategi (*evaluating*)

Tahapan terakhir dalam sebuah strategi adalah evaluasi strategi. Tiga macam aktivitas mendasar untuk melakukan evaluasi strategi yaitu :

- a. Pengukuran kinerja, yaitu perbandingan antara standar dengan pelaksanaan.
- b. Mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan yang didapat), yaitu langkah untuk membandingkan hasil-hasil yang telah diukur dengan target atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Mengambil tindakan korektif untuk memastikan bahwa prestasi sesuai dengan rencana. Dalam mengambil tindakan korektif tidak harus berarti bahwa strategi yang sudah ada akan ditinggalkan atau bahkan strategi baru harus dirumuskan. Tindakan korektif diperlukan bila tindakan atau hasil tidak sesuai dengan yang dibayangkan semula atau pencapaian yang direncanakan maka disitulah tindakan korektif diperlukan.

3. Humas

a. Pengertian Humas

Hubungan masyarakat atau Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun non komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren dan komunitas pun memerlukan humas. Banyak para ahli mengemukakan definisi atau pengertian dari humas, seperti yang dikemukakan oleh Frank Jefkins, “Humas adalah sesuatu yang menerangkan keseluruhan komunikasi, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian. (Morissan, 2008: 8).

Menurut Harlow definisi Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. (Rosady Ruslan, 2014: 16).

Humas adalah seni dan ilmu pengetahuan dan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya. Menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.

b. Tugas Pokok Humas

Tugas pokok humas sehari-hari adalah sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tulisan melalui gambar visual kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan.
- 2) Monitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum suatu masyarakat.
- 3) Memperbaiki citra perusahaan.
- 4) Tanggung jawab sosial (*sosial responsibility*) humas merupakan instrumen yang bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak mendapatkan tanggung jawab tersebut, terutama kelompok publik internal dan publik eksternal.
- 5) Komunikasi, tujuan humas untuk mempengaruhi publik, salah satunya sejauh mana mereka mengenal dan mengetahui kegiatan lembaga atau organisasi yang diwakili tersebut. Dalam konsepnya, fungsi *public*

relation ketika menjalankan tugas operasional, baik sebagai komunikator, mediator maupun organisator. (Assumpta Rumanti SR, 2002: 38).

c. Fungsi Humas

Humas memiliki fungsi timbal balik, keluar dan kedalam. Keluar ia harus mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran masyarakat yang positif terhadap segala tindakan dan kebijakan organisasi atau lembaganya. Kedalam ia harus berusaha mengenali, mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan sikap dan gambaran negatif dalam masyarakat sebelum suatu tindakan atau kebijakan itu dijalankan. Dapat dikatakan, ia berperan dalam pembina hubungan baik antara lembaga atau organisasinya dengan masyarakat atau dengan media massa. Fungsi utama humas adalah mengatur lalu lintas, sirkulasi informasi, internal dan eksternal dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik mengenai kebijakan, program, tindakan suatu organisasi agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support* dan *public acceptance*. (F. Rachmadi, 1992: 22).

Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Pulic Relations* (1952, *University of Oklahoma Press*), terdapat 3 fungsi utama humas, yaitu :

- 1) Memberikan penerapan kepada masyarakat
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.

- 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Menurut pakar Humas Internasional Cutlip & Centre and Canfield fungsi humas dapat dirumuskan, sebagai berikut :

- 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi).
- 2) Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- 3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
- 4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
- 5) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisai ke publiknya atau sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

(Rosady Ruslan, 2006: 19).

d. Tujuan Humas

Tujuan dari humas itu sendiri untuk memastikan bahwa niat baik dan kiprah organisasi yang bersangkutan senantiasa dimengerti dengan pihak

lain yang berkepentingan dengan kata lain menjaga hubungan baik dari eksternal maupun internal dalam suatu organisasi.

Ada dua cara untuk menetapkan tujuan, cara pertama dengan melakukan riset khusus guna mengidentifikasi yang sekiranya memerlukan solusi humas. Yang kedua, dengan para pemimpin departemen atau kalangan staff inti mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan komunikasi yang paling mendasar yang mereka rasakan.

Secara umum ada beberapa tujuan humas, tetapi ruang lingkup tujuan humas itu sendiri ternyata sedemikian luas. Dari sedemikian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan kegiatan humas dari sebuah organisasi, diantaranya :

- a. Untuk mengubah citra umum dari mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan organisasi.
- b. Untuk meningkatkan kualitas para calon pegawai atau anggota organisasi yang akan direkrut.
- c. Untuk menyebarkan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh organisasi.
- d. Untuk memperkenalkan organisasi kepada masyarakat luas seta membuka pasar-pasar baru.
- e. Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana organisasi untuk menerbitkan saham baru.

4. Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata lain “*socius*” yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi.

Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama.

Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu :

- 1) Interaksi antar warga-warganya.
- 2) Adat istiadat.
- 3) Kontinuitas waktu.
- 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga. (Koentjaraningrat, 2009: 115-118).

Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan. Mark Iver dan Page dalam (Soekanto, 2006: 22), memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara dari wewenang

dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia.

Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton dalam (Soekanto, 2006: 22), masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas.

Sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan dalam (Soekanto, 2006: 22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Menurut Emile Durkheim dalam (Taneko, 1984: 11), bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang objektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah :

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama.
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama.
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan.

Menurut Emile Durkheim dalam (Imam Muhni, 1994: 29-31) keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial di dalam bermasyarakat.

Beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *society*. Bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

5. Limbah Industri

a. Pengertian limbah

Limbah adalah buangan dari hasil produksi, yang kehadirannya pada suatu tempat tidak dikehendaki lingkungan, karena tidak memiliki nilai ekonomi. Bila ditinjau secara kimiawi, limbah ini terdiri dari bahan kimia organik dan anorganik. Limbah yang mengandung bahan polutan memiliki sifat racun dan berbahaya dikenal dengan limbah B3, yang dinyatakan sebagai bahan yang dalam jumlah relatif sedikit tetapi berpotensi untuk merusak lingkungan hidup dan sumber daya (Kristanto, 2004: 169).

Kualitas limbah menunjukkan spesifikasi limbah yang diukur dari jumlah kandungan bahan pencemar dalam limbah. Kandungan pencemar dalam limbah terdiri dari berbagai ukuran. Semakin kecil jumlah ukuran dan semakin kecil konsentrasinya, hal itu menunjukkan semakin kecilnya peluang untuk terjadinya pencemaran lingkungan. Ada beberapa kemungkinan yang akan terjadi akibat masuknya limbah kedalam lingkungan, yaitu :

- a. Lingkungan tidak mendapat pengaruh yang berarti. Hal ini disebabkan karena volume limbah kecil, ukuran pencemar yang terdapat dalam limbah sedikit dengan konsentrasi yang kecil.
- b. Ada pengaruh perubahan, tetapi tidak mengakibatkan pencemaran.
- c. Memberikan perubahan dan menimbulkan pencemaran. (Kristanto, 2004: 170).

b. Dampak limbah industri

Akibat dari adanya pengelolaan limbah yang tidak sempurna akan mengakibatkan dampak langsung. Adapun dampak langsung (yang bersifat negatif) akibat dari kegiatan industri dan teknologi, dapat dilihat dari terjadinya masalah-masalah berikut ini yaitu : pencemaran udara, pencemaran air, pencemaran daratan. (Wardhana, 2004: 24) :

1. Pencemaran udara diartikan sebagai bahan-bahan atau zat-zat asing didalam udara yang menyebabkan perubahan susunan (komposisi)

udara dari keadaan normalnya. Kehadiran bahan atau zat asing didalam udara dengan jumlah tertentu serta berada di udara dalam waktu yang cukup lama akan dapat mengganggu kehidupan manusia, hewan dan binatang.

2. Pencemaran air yaitu terjadi apabila air tersebut telah menyimpang dari keadaan normalnya. Keadaan normal air masih tergantung pada faktor penentu, yaitu kegunaan air itu sendiri dan asal sumber air. Ukuran air disebut bersih dan tidak tercemar bukan ditentukan oleh kemurnian air. Apabila air yang diperlukan dalam kegiatan industri dan teknologi itu didalam jumlah yang cukup besar, maka perlu dipikirkan dari mana air tersebut diperoleh. Pengambilan air yang berasal dari sumber air tidak boleh mengganggu keseimbangan air lingkungan.
3. Pencemaran daratan yaitu daratan mengalami pencemaran apabila ada bahan-bahan asing, baik yang bersifat organik maupun anorganik, berada dipermukaan tanah yang menyebabkan daratan menjadi rusak dan tidak dapat memberikan daya dukung bagi kehidupan manusia.

c. Penanggulangan dampak limbah industri

Karena adanya dampak limbah industri yang mencemari lingkungan maka harus diusahakan pengurangan pencemaran lingkungan atau bila mungkin meniadakannya sama sekali. Usaha untuk mengurangi dan menanggulangi dampak limbah ada dua macam, yaitu :

A. Penanggulangan Secara Non-teknis, yaitu usaha untuk mengurangi dan menanggulangi pencemaran lingkungan dengan cara menciptakan peraturan perundangan yang dapat merencanakan, mengatur dan mengawasi segala macam bentuk kegiatan industri dan teknologi. Peraturan perundangan yang dimaksud hendaknya dapat memberikan gambaran secara jelas tentang kegiatan industri dan teknologi yang akan dilaksanakan di suatu tempat antara lain (Wardhana, 2004: 160-161) :

1. Penyajian Informasi Lingkungan (PIL).
2. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).
3. Perencanaan Kawasan Kegiatan Industri dan Teknologi.
4. Menanamkan Kawasan Kegiatan Industri dan Teknologi.
5. Menanamkan perilaku disiplin.

B. Penanggulangan Secara Teknis, banyak macam dan cara yang dapat ditempuh dalam penanggulangan secara teknis. Adapun kriteria yang digunakan dalam memilih dan menentukan cara yang akan digunakan dalam penanggulangan secara teknis tergantung pada faktor : mengutamakan keselamatan lingkungan, teknologinya telah dikuasai dengan baik, dan secara teknis maupun secara ekonomis dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh beberapa cara dalam hal penanggulangan secara teknis, Sebagai berikut :

1. Mengubah proses
2. Mengganti sumber energi
3. Mengolah limbah
4. Menambah alat bantu.

6. Teori Strategi Public Relation oleh Scott M Cutlip dan Allen H Center

Mengutip dari Cutlip-Center-Broom dalam Morissan, praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas tiga langkah kegiatan atau sering juga disebut dengan tiga langkah pemecahan masalah humas. Ketiga langkah ini merupakan proses yang harus dijalani setiap praktisi humas profesional. Ketiga langkah tersebut adalah :

1. Menentukan Masalah

Langkah pertama ini meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Pada intinya, langkah pertama ini merupakan kegiatan intelegen untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya. Dalam kegiatan penentuan masalah ini praktisi humas harus menjawab pertanyaan “Apa yang terjadi saat ini?”

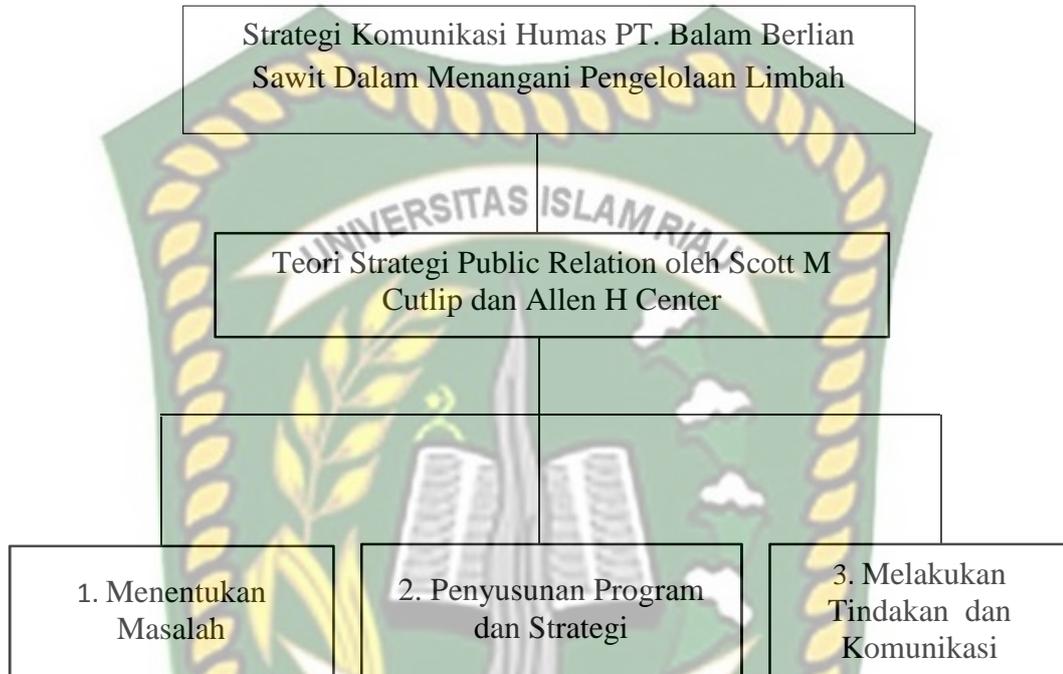
2. Penyusunan Program dan Strategi

Masalah yang telah ditentukan pada langkah pertama digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan dan strategi komunikasi. Langkah kedua mencakup tindakan untuk memasukan temuan yang diperoleh pada langkah pertama kedalam kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini merupakan proses untuk menjawab pertanyaan “Berdasarkan situasi yang telah kita pelajari maka apa yang harus kita ubah, perbuat dan katakan?”

3. Melakukan Tindakan dan Komunikasi

Langkah ketiga mencakup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pertanyaan yang harus diajukan pada tahap ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan mengatakannya, siapa, kapan, dimana dan bagaimana caranya?”

Gambar 2.1
Struktur Teori



Sumber : Olahan Penulis, 2021

B. Definisi Operasional

Definisi operasional ini merupakan gambaran umum tentang judul yang peneliti angkat.

1. Strategi Komunikasi. Kesatuan teknik tertentu yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan. Selain itu, juga berfungsi sebagai pedoman atau petunjuk arah jalan dan menunjukkan bagaimana taktik kerjanya. Dalam penelitian ini, strategi komunikasi yang dimaksud adalah strategi komunikasi humas PT. BBS dalam menangani pengelolaan limbah.
2. Humas. Sesuatu yang menerangkan keseluruhan komunikasi, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian. Dalam penelitian ini, humas yang dimaksud adalah Humas PT. Balam Berlian Sawit.
3. Limbah. Buangan dari hasil produksi, yang kehadirannya pada suatu tempat tidak dikehendaki lingkungan, karena tidak memiliki nilai ekonomi. Dalam penelitian ini, yang dimaksud adalah limbah pabrik PT. BBS (limbah dari CPO) dan pengelolaan limbah agar pembuangannya tidak mengganggu aktivitas masyarakat sekitar.

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode	Hasil penelitian
1.	Dio Alif (2018). UIN Raden Fatah Palembang.	Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Palembang adalah membangun komunikasi yang baik dengan publiknya seperti dengan mengadakan pendekatan secara personal, jumpa pers, konferensi pers, media gathering.
2.	Mukhsinuddin (2017). Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.	<i>Communication Strategy of Public Relation in Building competitiveness of Higher Education Quality: A Case of Stain Tengku Dirundeng Meulaboh.</i>	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini adalah : Strategi komunikasi SDM Humas STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam membangun citra keunggulan dan daya saing dengan menerapkan strateginya melalui program-program yang inovatif dan strategis. Program kerja yang dilakukan <i>Publik Relation</i> STAIN untuk membangun citra positif kampus seperti: pertama,

				press relations yang dimaksud dengan memahami seluk beluk dunia jurnalistik, serta landasan peraturan yang menjadi landasan hukum.
3.	Friska Lenawati (2020). UIN Syari Hidayatullah Jakarta.	Strategi Komunikasi Radio Silahturahim (Rasil) Bekasi Dalam Menolak Isu Syi'ah.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi komunikasi Radio Silahturahim (Rasil) Bekasi dalam menolak isu Syi'ah dengan membuat langkah-langkah yaitu membuat klarifikasi terkait isu Syi'ah, mengadakan rapat internal perusahaan untuk membahas cara-cara yang akan digunakan untuk menolak isu, bekerjasama dengan lembaga Nadlatul Ulama (NU) dalam kegiatan Pendidikan Kader Da'i (PKD), dan memiliki narasumber dari berbagai golongan Islam untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4.	Shara Asma Kinanthi, dkk (2020).	Strategi Komunikasi Human Resource Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing Pt. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Human Resource Development (HRD) terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Ourshourching PT. Tekindo Mitra Mandiri dinilai telah cukup baik. Hal tersebut terbukti dari indikator-indikator strategi komunikasi yang dilakukan dengan baik. Perencanaan yang disusun HRD telah mencakup seluruh kegiatan perusahaan, pesan yang disampaikan dapat diterima oleh karyawan dengan secara langsung maupun tidak langsung, kegiatan yang diagendakan berupa pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan pemahaman karyawan dan evaluasi dilakukan secara berkala.
----	----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perbandingan dan Persamaan

Pada penelitian Dio Alif (2018) memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti strategi komunikasi humas dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti Dio Alif (2018) meneliti tentang meningkatkan citra pemerintahan kota Palembang dan menggunakan media sebagai alat bantu untuk menyelesaikan permasalahan. Sedangkan peneliti yaitu meneliti tentang PT. BBS dalam menangani pengelolaan limbah dan menggunakan humas untuk menyelesaikan permasalahan.

Pada penelitian Mukhsinuddin (2017) memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti strategi komunikasi humas dan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu Mukhsinuddin (2017) meneliti tentang humas STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam membangun daya saing dan keunggulan kualitas citra pendidikan di Aceh. Sedangkan peneliti yaitu meneliti tentang humas PT. BBS dalam menangani pengelolaan limbah.

Pada penelitian Friska Lenawati (2020) memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang strategi komunikasi, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti Friska Lenawati (2020) meneliti tentang Radio Silaturahmi (Rasil) Bekasi dalam menolak isu Syi'ah. Sedangkan peneliti yaitu meneliti tentang PT. BBS dalam menangani pengelolaan limbah.

Pada penelitian Shara Asma Kinanthi, dkk (2020) memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang strategi komunikasi dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti Shara Asma Kinanthi, dkk (2020) meneliti tentang strategi HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Sedangkan peneliti yaitu meneliti tentang humas PT. BBS dalam menangani pengelolaan limbah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintahan, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, organisasi, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama (Gunawan, 2014: 80).

Seperti dikutip dari Hamid Darmadi, bahwa dalam teori Bodgan dan Taylor mengemukakan bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati (Darmadi, 2013: 280). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena peneliti ingin mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan kata-kata tertulis dan mendeskripsikan hasil wawancara dari objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan strategi komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah.

Seperti yang akan diteliti oleh peneliti yaitu “Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah”. Maka peneliti harus lebih mendalam untuk berinteraksi dan berkomunikasi terhadap yang diteliti seperti pengamatan fenomena yang lebih mendalam.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah informan atau orang-orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti.

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Nama	Pekerjaan	Keterangan
1	Bapak Amirudin	Humas PT BBS	Aktif
2	Bapak Paimin	Kepala Desa Bangko Permata	Aktif
3	Bapak Parno	Petani / Pemilik Kebun	Masyarakat
4	Bapak Sunar	Petani / Pemilik Kebun	Masyarakat
5	Bapak Legiman	Petani / Pemilik Kebun	Masyarakat
6	Bapak Basir	Petani / Pemilik Kebun	Masyarakat

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia; 1989: 622). Menurut (Supranto 2000: 21) objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Kemudian dipertegas (Anto Dayan 1986: 21), objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Objek dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi humas PT. BBS dalam menangani pengelolaan limbah.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Balam Berlian Sawit. Alamat di Jln. Lintas Riau-Sumut Balam KM 6, Desa Bangko Permata, Kec. Bangko Pusako, Kab. Rokan Hilir.

2. Waktu Penelitian

Adapun gambaran jadwal penelitian dapat di lihat sebagai berikut :

Tabel 3.2
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke 2020-2021																Ket
		Jan-Feb				Mar-Apr				Mei-Jun				Jul-Agus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x	x	x									
2	Seminar UP									x								
3	Riset									x								
4	Peneliti Lapangan										x							
5	Pengolahan dan analisis data												x					
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi													x				
7	Ujian Skripsi														x			

8	Revisi Dan																			
	Pengesahan																			
	Skripsi																			
	Penggandaan																			
	Serta Penyerahan																			
9	Skripsi																			

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 305). Data primer juga disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mendapatkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus dan dokumentasi. Peneliti juga langsung mensurvei keadaan PT. Balam Berlian Sawit tersebut serta ditambah dengan observasi untuk mendapatkan data yang lebih mendalam lagi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan buku-buku dan penelitian orang lain serta mencantumkan dokumen yang berkaitan dengan strategi humas, atau laporan-laporan yang berkaitan dengan pengelolaan limbah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Macam-macam teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan kepada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur. Peneliti menggunakan dua cara tersebut. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan cara menyiapkan pertanyaan-pertanyaan secara sistematis kepada narasumber. Sedangkan wawancara tidak terstruktur ialah

wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis hanya garis besar saja. Cara ini peneliti gunakan untuk mengetahui gambaran awal atau informasi tentang objek yang diteliti.

2. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek atau objek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi pada penelitian ini adalah observasi terstruktur. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang, perilaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. dokumentasi berbentuk karya misalnya karya seni, yang berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Pada penelitian ini, dokumentasinya berupa data-data pelaksanaan tugas humas, arsip-arsip dan foto-foto yang berkaitan dengan kinerja humas.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Suatu penelitian dengan objek yang sama dengan peneliti yang berbeda akan menghasilkan temuan penelitian yang berbeda tergantung pada peneliti yang menentukan fokus, mengumpulkan data dan menganalisis hasil. (Komariah, 2012: 163).

Untuk mendapatkan keabsahan data yang akan diteliti maka peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu teknik pemeriksaan triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hal ini dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi peneliti dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, dan orang pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui studi kepustakawanan dan lapangan dikumpulkan kemudian dianalisis. Data yang akurat diolah secara sistematis sehingga menghasilkan perbandingan teori dengan praktek disebut dengan metode kualitatif. Untuk mengolah data menjadi data yang relevan maka penulis menggunakan teknik analisis data yang sistematis seperti yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles terdiri dari tiga proses :

- a. Reduksi Data adalah proses seleksi, berfokus pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.
- b. Penyajian Data adalah proses pemberian sekumpulan informasi yang telah disiapkan yang memungkinkan penarikan kesimpulan.
- c. Penarikan Kesimpulan, dalam suatu penelitian diperluas, kesimpulan pertama dimana sifatnya belum final, kesimpulan akhirnya lebih detail dan mendalam dengan bertambahnya data dan akhirnya seluruh konfigurasi adalah kesimpulan. (Mukhsinuddin, 2017: 273).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil PT. Balam Berlian Sawit

PT. Balam Berlian Sawit (BBS) adalah perusahaan pabrik kelapa sawit yang baru didirikan pada awal tahun 2020, berlokasi di Jl. Lintas Sumatera Riau-Sumut KM 6 Balam, Desa Bangko Permata, Kecamatan Bangko Pusako, Kabupaten Rokan Hilir, Riau. PT. BBS mulai beroperasi pada bulan November tahun 2020. Perusahaan ini bergerak dibidang pabrik pengolahan kelapa sawit, yang menghasilkan produk seperti CPO (*Crude palm oil*), Inti Sawit (*Palm Kernel Oil*), Solid (limbah sisah dari bahan produksi yang di olah pabrik menjadi pupuk), Abu Sanator (janjangan kosong yang di bakar sehingga menjadi abu), Cangkang (tempurung sawit).

Keberadaan pabrik PT. Balam Berlian Sawit ini dapat menghemat waktu pengangkutan dari perkebunan rakyat sehingga biaya bisa ditekan. Keberadaan pabrik kelapa sawit membuka lapangan pekerjaan, memberi kesempatan orang untuk mencari kehidupan. masyarakat akan mendapat nilai tambah dan diuntungkan dengan kehadiran pabrik tersebut, karena sawit yang sebelumnya dijual ke Kecamatan Simpang Kanan harganya Rp1.200, di lokasi terdekat juga demikian. Berarti hemat waktu, hewat

biaya dan untung bertambah, serta mendukung upaya pemerintah daerah untuk memperluas lapangan pekerjaan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi perusahaan

Menjadi Perusahaan Agribisnis nasional yang unggul dan berdaya saing kelas dunia dengan kinerja prima dan melaksanakan tata kelola bisnis terbaik, serta berkontribusi secara berkesinambungan bagi kemajuan bangsa.

2. Misi perusahaan

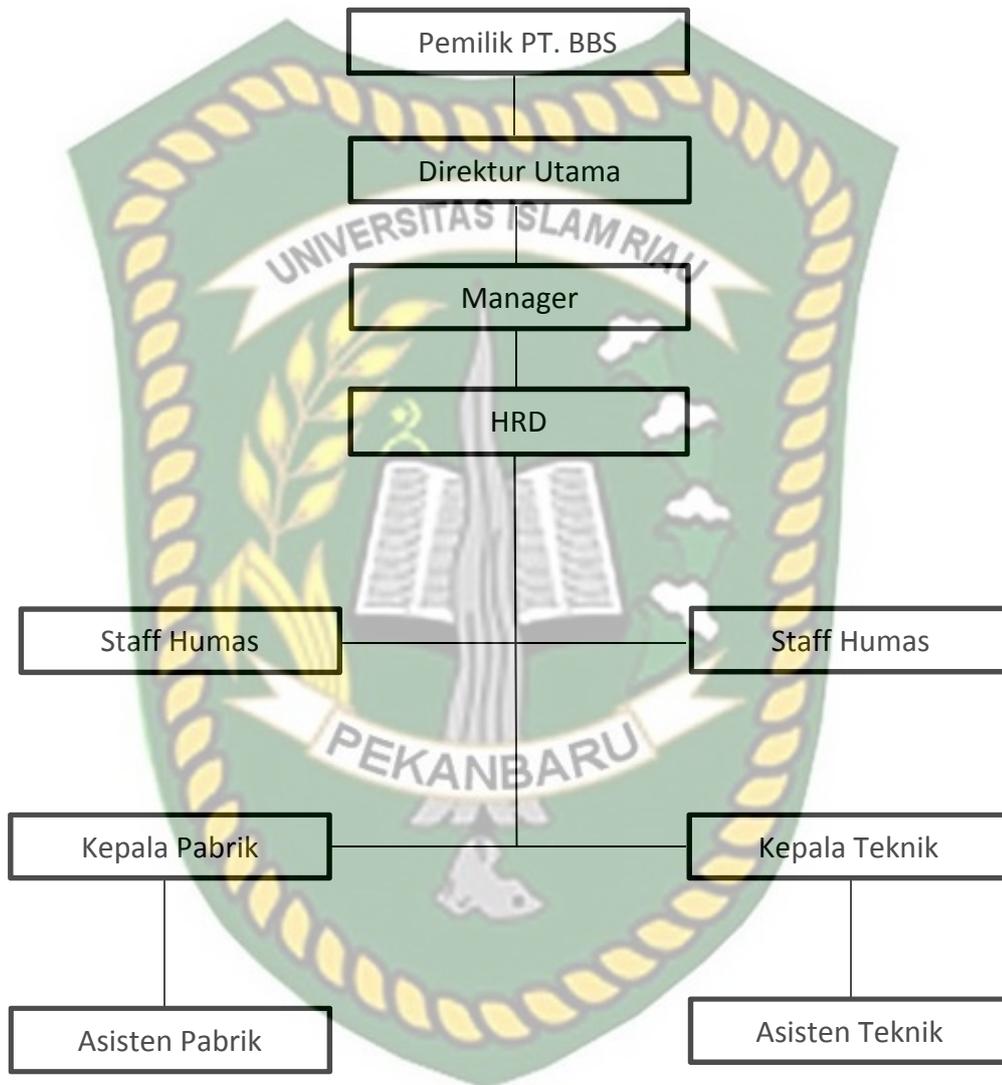
- a. Mengembangkan industri hilir berbasis pabrik kelapa sawit
- b. Menghasilkan produk berkualitas
- c. Memperlakukan karyawan sebagai aset strategis dan mengembangkannya secara baik
- d. Berusaha sebagai perusahaan terbaik yang bisa memberikan kesejahteraan kepada staff karyawannya
- e. Menjadi perusahaan yang paling menarik untuk mitra bisnis
- f. Memotivasi karyawannya untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan komunitas
- g. Melaksanakan seluruh aktifitas perusahaan yang berwawasan lingkungan.

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi adalah suatu kerangka hubungan kerja antara satu individu dengan individu lainnya, dalam rangka mencapai satu tujuan dengan menggunakan aturan-aturan yang telah disepakati secara bersama. Struktur dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan, hal ini dikarenakan dalam struktur organisasi tersebut ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Struktur organisasi yang digunakan yaitu struktur organisasi dimana atasan mempunyai karyawan yang dapat membantu menjalankan tugas sesuai dengan wewenangnya masing-masing.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, manajemen PT. Balam Berlian Sawit membuat struktur organisasi sesuai dengan kebutuhan dan jenis kegiatan perusahaan. Berikut struktur bagan organisasi perusahaan PT. Balam Berlian Sawit :

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT. Balam Berlian Sawit



Sumber : Dokumen Perusahaan, 2021

4. Tugas Struktur Organisasi

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian dalam perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Pemilik PT. BBS

Pemilik PT. BBS merupakan pemilik utama perusahaan PKS PT. Balam Berlian Sawit yang berada di Desa Bangko Permata Kabupaten Rokan Hilir.

2. Direktur Utama

Direktur Utama merupakan seorang yang bertugas mengkoordinasikan, mengawasi serta memastikan semua kegiatan perusahaan dijalankan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

3. Manager

Manager merupakan sebagai pelaksana dari rencana-rencana perusahaan yang dikelola, bertugas mengatur atau merencanakan, mengorganisasikan perusahaan dan pengawasan terhadap bawahan agar bekerja sesuai dengan direncanakan dan sebagai penanggung jawab semua kegiatan yang ada di perusahaan.

4. HRD (*Humas Resource Department*)

HRD merupakan seseorang yang bertanggung jawab atas sumber daya manusia (SDM), seperti melaksanakan seleksi dan rekrutmen karyawan, pengembangan karyawan, manajemen kinerja karyawan, penentuan gaji, dan menumbuhkan hubungan kerja antar karyawan.

5. Staff Humas

Staff Humas yang pertama merupakan tugas humas yang berhubungan dengan komunikasi kepada semua karyawan PT. BBS.

6. Staff Humas

Staff Humas yang kedua merupakan tugas humas yang berhubungan dengan masyarakat dan melakukan komunikasi kepada masyarakat. Dan pada intinya tugas dari kedua humas saling membantu ketika terjadi sesuatu di perusahaan.

7. Kepala Pabrik

Kepala Pabrik bertugas menjalankan proses produksi untuk menghasilkan CPO (*Crude Palm Oil*), inti sawit (*Kernel*) dan lainnya, melakukan proses control terhadap proses produksi, dan melakukan evaluasi terhadap proses produksi.

8. Asisten Pabrik

Asisten Pabrik berada dibawah naungan kepala pabrik yang bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan pengolahan minyak kelapa sawit yang di bantu oleh beberapa mandor yang dibagi dalam beberapa stasiun proses pengolahan minyak kelapa sawit, serta mengawasi kegiatan karyawan saat kerja untuk menjalankan tugas sesuai dengan intruksi kerja, mematuhi tata tertib yang ada dilingkup pabrik guna mencegah kecelakaan kerja.

9. Kepala Teknik

Kepala Teknik bertugas mengontrol setiap alat-alat atau mesin pengolahan sawit, melakukan perawatan dan perbaikan alat-alat dan mesin apabila terjadi kerusakan.

10. Asisten Teknik

Asisten Teknik berada dibawah naungan kepala teknik yang bertugas untuk membantu kepala teknik dalam mengontrol alat-alat dan mesin yang ada di pabrik dan juga melakukan perawatan alat-alat dan mesin.

5. Profil Informan

Berikut ini adalah informan yang telah didapatkan oleh peneliti mengenai Strategi komunikasi humas PT Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah.

Tabel 4.1.
Profil Informan

No	Nama	Jabatan
1	Bapak Amirudin	Humas PT Balam Berlian Sawit
2	Bapak Paimin	Kepala Desa Bangko Permata
3	Bapak Parno	Warga Masyarakat
4	Bapak Sunar	Warga Masyarakat
5	Bapak Legiman	Warga Masyarakat
6	Bapak Basir	Warga Masyarakat

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, maka peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang berjudul **“Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah”**.

Strategi komunikasi merupakan suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan dan digunakan sebagai langkah yang krusial atau langkah terakhir dalam menyelesaikan permasalahan. Oleh karena itu, strategi komunikasi sangat penting digunakan praktisi humas dalam menyelesaikan permasalahan tuntutan ini.

Mengutip Cutlip-Center-Broom dalam (Morissan, 2008: 108-109), praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas tiga langkah kegiatan atau sering juga disebut dengan tiga langkah pemecahan masalah humas. Ketiga langkah tersebut yaitu a). Menentukan Masalah PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah, b). Strategi PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah, c). Komunikasi PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti akan menguraikan hasil wawancara berdasarkan ketiga langkah tersebut agar mendapatkan hasil wawancara yang sesuai dengan tujuan dan judul penelitian. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan 6 orang informan sebagai berikut :

a. Menentukan Masalah PT. BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah

Perusahaan baru tidak lepas yang namanya dari permasalahan baik internal maupun eksternal. Permasalahan eksternal yang sedang terjadi adalah tuntutan dari masyarakat setempat terkait pengelolaan limbah. Karena limbah dari PT BBS sudah mengganggu atau merusak kebun sawit milik masyarakat. Langkah pertama dari strategi komunikasi adalah menentukan masalah atau fakta yang sedang terjadi. Hasil penelitian didapati beberapa masalah yaitu melalui surat tuntutan yang masuk ke perusahaan, tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah, dan terganggunya tanaman sawit masyarakat akibat limbah.

1). Melalui Surat Tuntutan Yang Masuk Ke Perusahaan

Pihak perusahaan menerima surat tuntutan yang diterima oleh satpam, yang memberikannya adalah perwakilan masyarakat yang datang langsung ke perusahaan bahwasannya tujuan mereka datang ingin bertemu dengan humas untuk menjelaskan masalah surat tuntutan terkait pengelolaan limbah yang mengganggu lahan masyarakat setempat. Hal itu dibenarkan oleh humas sebagai berikut :

“Iya ada pihak perusahaan atau satpam lah yang menerima surat tuntutan tersebut, dan waktu itu langsung menghubungi saya melalui telepon untuk memberi tahu bahwa ada perwakilan dari masyarakat setempat memberikan surat tuntutan kepada perusahaan, dan masyarakat meminta tanggapan terkait permasalahan tersebut”(Amirudin, 2 Oktober 2021).

Perwakilan masyarakat yang datang langsung ke perusahaan untuk memberikan surat tuntutan terkait pengelolaan limbah, bahwasannya mereka datang untuk memberikan surat tuntutan dan bertemu dengan humas. Berkaitan hal ini, perwakilan masyarakat menyatakan sebagai berikut :

“Saya atau kamilah berempat mewakili masyarakat yang lain datang ke PT. BBS untuk ngasih surat tuntutan yang kami buat, dan kami ingin bertemu langsung dengan humas PT. BBS untuk menjelaskan masalah surat tuntutan terkait pengelolaan limbah”(Legiman, 6 Oktober 2021).

Bahwasannya berdasarkan surat tuntutan yang masuk masyarakat menuntut perusahaan untuk melakukan pengelolaan limbah sesuai yang ada disurat tersebut. Terkait isi surat tuntutan itu masyarakat menuntut PT. BBS untuk melakukan pengelolaan limbah sesuai dengan 3 tuntutan yang masyarakat minta yaitu (1). Pencucian parit sampai titik aman air mengalir dilakukan secara rutin agar tidak terjadi penyumbatan. (2). Pembuangan limbah CPO pada titik awal apabila terjadi dampak tanaman mati dan banjir pada lahan tersebut. (3). Pembuatan gorong-gorong atau jembatan disekitar pemukiman warga. Berkaitan dengan hal ini, humas PT BBS menyatakan sebagai berikut :

“Iya betul, masyarakat setempat yang kebun sawitnya terkena limbah menuntut perusahaan untuk melakukan pengelolaan limbah dan meminta memenuhi tuntutan. Adapun isi surat tuntutan tersebut terdiri dari : (1). Pencucian parit sampai titik aman air mengalir dilakukan secara rutin agar tidak terjadi penyumbatan. (2). Pembuangan limbah CPO pada titik awal apabila terjadi dampak tanaman mati dan banjir pada lahan tersebut. (3). Pembuatan gorong-gorong atau jembatan disekitar pemukiman warga” (Amirudin, 2 Oktober 2021).

2). Terganggunya Kebun Sawit Masyarakat Akibat Limbah

Masyarakat menuntut PT BBS karena limbah dari pabrik mengganggu pohon sawit milik masyarakat yang mengakibatkan pohon sawit bisa mati. Penyebab pohon sawit bisa mati karena limbah yang meluap kekebun masyarakat menyebabkan banjir dan menggenangi pohon sawit tersebut. Dari situlah timbul permasalahan sehingga masyarakat menuntut PT BBS untuk melakukan pengelolaan pembuangan limbah. Pembuangan limbah seharusnya dibuang sesuai tempatnya ke danau buatan khusus menampung limbah. Permasalahan ini ditemukan oleh masyarakat yang kebun sawitnya terkena limbah. Berkaitan dengan hal ini, dua informan dari perwakilan masyarakat menyatakan sebagai berikut :

“Seharusnya kan limbah dibuang sesuai tempatnya ke danau buatan untuk menampung limbah. Kalau limbah pabrik ini memang sangat mengganggu bisa buat pohon sawit mati saya rugi juga karena berkurangnya pohon sawit saya, saya liat ladang yang bersebelahan dengan saya juga terkena limbah, langsunglah saya menemui pemilik ladangnya” (Parno, 5 Oktober 2021).

Masyarakat tentunya menanam sawit dan mengurusnya dengan usaha butuh waktu yang lama sehingga jika terkena limbah pabrik yang meluap dan menggenangi pohon sawit akan merugikan masyarakatnya sendiri. Hal serupa juga dikatakan oleh informan lainnya sebagai berikut :

“Iya saya tau limbah pabrik ni terkena ladangnya saya, saya tau dari pak parno kebetulan ladang saya dengan ladangnya bersebalahan. Kalau limbah pabrik dan menggenangi pohon sawit memang mengganggu bisa mati, kalau sawit udah mati rugi juga kami sebagai pemilik ladang, karena menanam dan mengurus sawit ini butuh waktu yang lama bertahun tahun sampai puluhan tahun” (Sunar, 5 Oktober 2021).

Dari hasil menentukan masalah perusahaan diatas dapat disimpulkan bahwasannya perusahaan menerima surat tuntutan dari perwakilan masyarakat, tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah yang dimana isi dari surat tuntutan itu ada 3 tuntutan, dan yang terakhir terganggunya kebun sawit masyarakat akibat limbah cair yang meluap kelahan sawit masyarakat.

b. Strategi PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah

Dalam upaya menangani tuntutan terkait pengelolaan limbah, langkah selanjutnya adalah untuk menyusun strategi dalam menyelesaikan masalah yang sedang terjadi. Tujuan dilakukannya penyusunan strategi adalah supaya masalah yang sedang terjadi bisa cepat diselesaikan dan tidak mengganggu kegiatan perusahaan. Hasil penelitian didapati beberapa

susunan strategi yaitu memberikan tanggapan terkait surat tuntutan yang masuk, rapat internal perusahaan, dan strategi perusahaan.

1). Memberikan Tanggapan Terkait Surat Tuntutan Yang Masuk

Salah satu langkah awal yang paling penting dipersiapkan dalam melakukan perencanaan atau strategi ketika menghadapi permasalahan yang terjadi di sebuah perusahaan PT BBS adalah dengan menerima surat tuntutan terkait permasalahan yang terjadi dan memberikan tanggapan langsung terkait permasalahan tersebut. Dengan cara begitu permasalahan yang sedang terjadi akan bisa diselesaikan dengan baik dan pihak perusahaan mengetahui masalah di eksternal perusahaan atau lingkungan masyarakat.

Masyarakat membutuhkan tanggapan dari perusahaan terkait permasalahan yang sedang terjadi akibat limbah yang meluap dan menggenangi pohon sawit, melalui surat yang diberikan kepada PT BBS.

Hal ini disampaikan oleh humas sebagai berikut :

Iya saya ditelpon satpam bahwasannya ada masyarakat yang ingi bertemu tetapi waktu itu saya tidak bisa bertemu langsung. Jadi saya langsung memberikan tanggapan melalui sambung telepon tersebut untuk berbicara kesalah satu orang perwakilan, bahwasannya saya terima suratnya dan saya akan bicarakan dengan atasan terkait tuntutan tersebut”(Amirudin, 2 Oktober 2021).

2). Rapat Internal

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi sebuah diskusi atau rapat merupakan hal yang sangat penting. Ketika suatu perusahaan mendapatkan masalah dari luar perusahaan hal yang harus dilakukan adalah rapat internal perusahaan. Didalam rapat semua pimpinan perusahaan dapat menyampaikan pendapatnya tentang permasalahan yang sedang terjadi, disamping itu anggota yang lain juga dapat memberikan kontribusi lain seperti ide atau gagasannya untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada.

Rapat internal yang dilakukan PT BBS untuk membahas permasalahan yang sedang terjadi terkait tuntutan masyarakat dan membuat sebuah rencana agar tuntutan terkait pengelolaan limbah bisa ditangani sesuai yang masyarakat minta. PT BBS melakukan itu untuk menjaga nama baik perusahaan atau citra perusahaan karena PT BBS ini baru mulai aktif beroperasi pada akhir tahun 2020. Berkaitan dengan hal ini, humas PT. BBS menyatakan sebagai berikut :

“Pas surat tuntutan itu diterima, selang beberapa hari kami langsung mengadakan rapat internal dengan atasan untuk membahas tuntutan tersebut. Kami pun membuat sebuah rencana agar tuntutan terkait pengelolaan limbah bisa kami tangani sesuai yang masyarakat minta. Semua ini kami lakukan demi menjaga nama baik perusahaan atau citra perusahaan, karena perusahaan ini baru beroperasi akhir tahun 2020”(Amirudin, 2 Oktober 2021).

3). Berdiskusi Dengan Kepala Desa

Setelah melakukan rapat internal, langkah selanjutnya humas melakukan diskusi dengan kepala desa dan bekerja sama untuk meminta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi. Hal itu dilakukan humas PT BBS agar permasalahan limbah ini bisa cepat diselesaikan secara baik dengan masyarakat setempat.. Berkaitan dengan hal ini, humas PT. BBS menyatakan sebagai berikut :

“Untuk menyelesaikan masalah ini, saya sebagai humas melakukan diskusi dengan kepala desa. Saya enggak bisa bekerja sendiri. Saya bekerja sama dengan kepala desa untuk meminta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan ini dengan masyarakat” (Amirudin, 2 Oktober 2021).

Dari hasil strategi perusahaan diatas dapat disimpulkan bahwasannya humas memberikan tanggapan langsung melalui sambung telpon dan menjelaskan bahwasannya akan dibicarakan oleh atasan, setelah itu melakukan rapat internal dengan para atasan untuk membahas surat tuntutan tersebut dan langkah selanjutnya melakukan diskusi dengan kepala desa untuk meminta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan tuntutan tersebut.

c. Komunikasi PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah

Setelah langkah pertama menentukan masalah dan langkah kedua penyusunan perencanaan atau strategi, maka Langkah yang ketiga adalah melakukan komunikasi. Tujuan utama dilakukannya tindakan dan komunikasi adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi dan juga untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Hasil penelitian yang didapati komunikasi yang dilakukan pihak perusahaan dengan masyarakat adalah melakukan komunikasi dengan perwakilan masyarakat dan mengadakan sosialisasi dengan masyarakat pemilik kebun sawit.

1). Melakukan Komunikasi Dengan Perwakilan Masyarakat

Komunikasi yang dilakukan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan pengelolaan limbah tersebut dengan melakukan komunikasi secara langsung kepada perwakilan masyarakat yang tujuannya mengajak perwakilan masyarakat untuk datang ke kantor desa. Didalam komunikasi yang dilakukan humas memastikan tuntutan itu harus sesuai yang masyarakat minta tetapi tidak boleh berlebihan. Melalui komunikasi ini lah Humas PT BBS melakukan komunikasi dengan perwakilan masyarakat guna menciptakan komunikasi yang baik dan lancar. Berkaitan dengan hal ini, humas PT BBS dan Perwakilan Masyarakat menyatakan sebagai berikut :

“Saya mengajak perwakilan dari masyarakat untuk bertemu dengan kepala desa untuk membicarakan permasalahan limbah tersebut. Kenapa saya membawa ke kepala desa, karena saya tidak ingin masyarakat menuntut lebih dari yang mereka minta. Mungkannya saya membawa permasalahan ini ke kepala desa biar ada titik terangnya antara masyarakat dengan perusahaan”(Amirudin, 2 Oktober 2021).

Komunikasi yang disampaikan masyarakat tentunya tentang pendapat mereka mengenai permasalahan limbah ini agar perusahaan mau bertanggung jawab supaya membuang limbah pada tempatnya dan tidak mengganggu kebun sawit milik masyarakat. Hal ini dinyatakan perwakilan masyarakat sebagai berikut :

“Kami sebagai masyarakat tentunya tidak masalah PT ini beroperasi disini. Tapi harapan kami PT ini bisa membuang limbah ini pada tempatnya dan tidak mengganggu sawit kami dengan adanya limbah ini. Tentunya permasalahan ini ingin cepat diselesaikan agar tidak mengganggu kebun sawit kami”(Basir, 6 Oktober 2021).

2). Mengadakan Sosialisasi Dengan Masyarakat Pemilik Kebun Sawit

Setelah humas PT BBS bertemu dengan kepala desa dan perwakilan dari masyarakat untuk membahas masalah tuntutan tersebut, ditemukan titik terang antara perusahaan dan perwakilan masyarakat untuk mengadakan sosialisasi terkait tuntutan tersebut dan mengumpulkan semua masyarakat yang kebun sawitnya terkena limbah. Berkaitan dengan hal ini, humas PT. BBS menyatakan sebagai berikut :

“Iya alhamdulillah setelah kami melakukan komunikasi secara langsung dalam sosialisasi yang diadakan untuk membahas terkait tuntutan tersebut, ditemukan titik terang untuk menyelesaikan permasalahan ini, kami dari pihak perusahaan mengajak kepala desa dan mengumpulkan semua masyarakat yang kebun sawitnya terkena limbah, disitulah kami membahas tentang tuntutan itu dan memberi tahu bahwasannya perusahaan siap menangani tuntutan tersebut sesuai dengan yang masyarakat minta namun tidak boleh berlebihan sesuai yang ada disurat aja. Masyarakat memberikan kami waktu sebulan untuk menyelesaikannya, kami pun menyanggupinya dengan waktu yang diminta agar bisa cepat selesai permasalahan limbah ini” (Amirudin, 2 Oktober 2021).

Sosialisasi yang diadakan oleh pihak PT BBS dengan masyarakat mendapatkan hasil yang positif dengan kesepakatan bahwa perusahaan siap menangani permasalahan tersebut sesuai dengan masyarakat minta tetapi tidak lebih. Hal ini dinyatakan Kepala Desa sebagai berikut :

“Saya didalam sosialisasi ini sebagai kepala desa atau penengah membantu pihak PT BBS dan masyarakat untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan baik terkait permasalahan yang terjadi agar didapati hasil yang positif antara perusahaan dengan masyarakat. Dari hasil pembahasan disosialisasi tersebut bahwasannya perusahaan siap menangani sesuai dengan yang masyarakat minta tetapi gak boleh lebih dari tuntutan itu. Masyarakat pun menerima hasil kesepakatan dengan perusahaan, tapi masyarakat meminta waktu ke perusahaan untuk menyelesaikan limbah ini dalam waktu sebulan, iya perusahaan pun menyanggupi waktu yang diminta masyarakat” (Paimin, 7 Oktober 2021).

Masyarakat menerima hasil yang baik dengan perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan ini agar cepat ditangani dan tidak berlarut larut. Hal ini dinyatakan perwakilan Masyarakat sebagai berikut :

“Iya kami sebagai masyarakat menerima hasil yang baik dari perusahaan, perusahaan siap menangani sesuai dengan yang kami minta yang ada disurat tersebut. Kami memberikan waktu sebulan untuk menyelesaikan permasalahan limbah ini supaya kebun sawit kami bisa cepat terhindar dari limbah, iya supaya bisa juga kami perbaiki lagi pohon sawitnya”(Parno, 5 Oktober 2021).

Dari hasil komunikasi perusahaan dengan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwasannya komunikasi humas perusahaan dengan perwakilan masyarakat untuk bertemu dengan kepala desa bertujuan menyelesaikan permasalahan tersebut, dan setelah itu perusahaan mengadakan sosialisasi dengan masyarakat pemilik kebun untuk menjelaskan dan memberi tahu bahwasannya perusahaan siap menangani tuntutan pengelolaan limbah sesuai yang diminta oleh masyarakat.



Gambar 4.2
Sosialisasi Dengan Masyarakat Pemilik Kebun Sawit

C. Pembahasan Penelitian

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dalam sebuah perusahaan komunikasi juga menjadi kunci utama dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Komunikasi yang baik akan mempermudah atau memperlancar jalannya roda perusahaan. Oleh karena itu, untuk mencapai komunikasi yang efektif dibutuhkan suatu strategi. Strategi komunikasi merupakan sekumpulan cara atau rencana untuk mengatur proses komunikasi agar berjalan dengan baik dan lancar dalam upaya mencapai tujuan sebuah perusahaan.

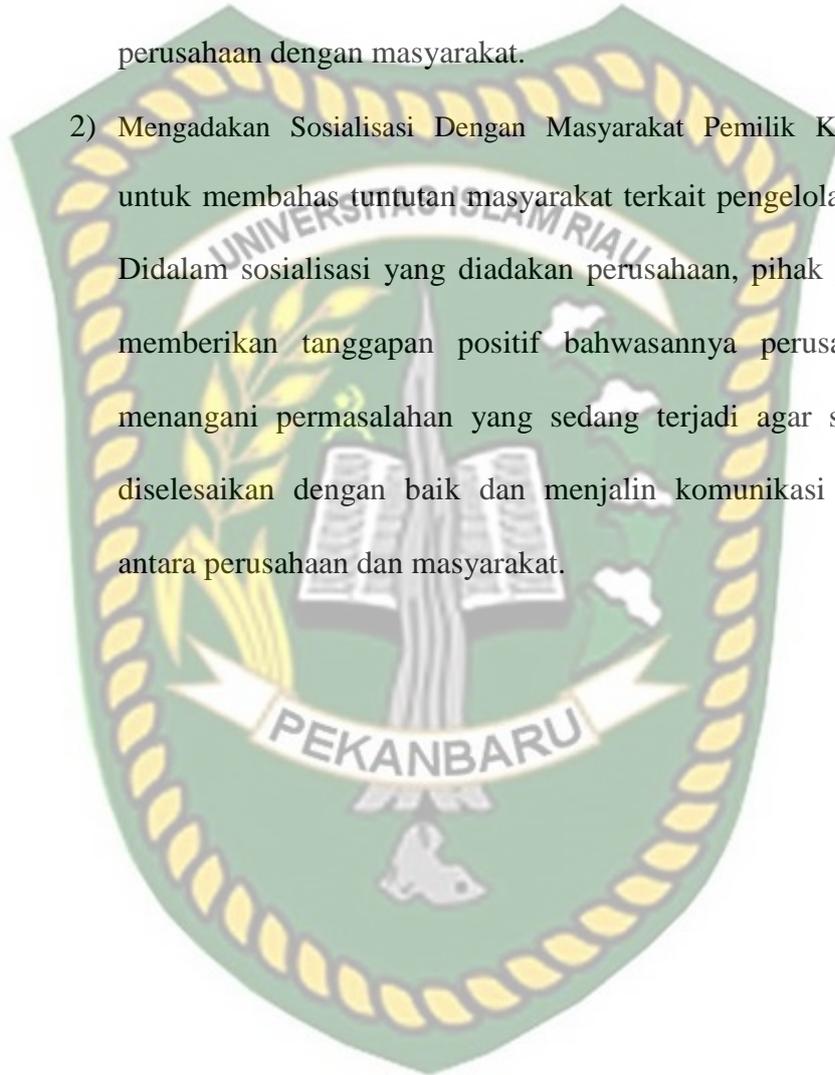
Setiap perusahaan memiliki strategi komunikasinya masing-masing, dimana strategi komunikasi inilah yang akan menjadi peta jalan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Disamping itu, strategi komunikasi juga berfungsi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul dalam proses pencapaian tujuan perusahaan.

PT. Balam Berlian Sawit memiliki permasalahan yaitu tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah. Setelah peneliti melakukan analisis selama proses penelitian, peneliti melihat bahwa PT Balam Berlian Sawit memiliki beberapa langkah strategi komunikasi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Langkah-langkah strategi komunikasi yang digunakan sesuai dengan teori dari Cutlip-Center-Broom dalam (Morissan, 2008: 108-109), yang menyatakan tiga langkah dalam pemecahan masalah yaitu Menentukan Masalah, Strategi, dan Komunikasi.

- A. Menentukan Masalah PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah. Menentukan masalah dilakukan untuk mengetahui fakta dilapangan yang sedang terjadi agar memudahkan penyusunan strategi yang akan dilakukan. Temuan masalah atau fakta yang ditemukan adalah melalui surat tuntutan yang masuk ke perusahaan, tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah, dan terganggunya kebun sawit masyarakat akibat limbah.
- B. Strategi PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah. Strategi yang dibuat sebagai upaya PT BBS dalam menyelesaikan permasalahan limbah tersebut dan agar strategi ini berjalan dengan baik, maka humas PT BBS melakukan beberapa susunan strategi yaitu adalah memberikan tanggapan terkait surat tuntutan yang masuk, rapat internal, dan berdiskusi dengan kepala desa.
- C. Komunikasi PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi baik di internal maupun di eksternal PT BBS. Supaya komunikasi ini berjalan dengan baik, maka humas PT BBS melakukan beberapa bentuk komunikasi yaitu sebagai berikut :

- 1) Melakukan Komunikasi Dengan Perwakilan Masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi dan membahas permasalahan dengan mencapai kesepakatan bersama antara perusahaan dengan masyarakat.
- 2) Mengadakan Sosialisasi Dengan Masyarakat Pemilik Kebun Sawit untuk membahas tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah. Didalam sosialisasi yang diadakan perusahaan, pihak perusahaan memberikan tanggapan positif bahwasannya perusahaan siap menangani permasalahan yang sedang terjadi agar semua bisa diselesaikan dengan baik dan menjalin komunikasi yang baik antara perusahaan dan masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Komunikasi Humas PT BBS Dalam Menangani Pengelolaan Limbah, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Proses Strategi Komunikasi yang dilakukan humas PT Balam Berlian Sawit dalam menangani pengelolaan limbah sesuai dengan dengan teori dari Cutlip-Center-Broom dalam (Morissan, 2008: 108-109), adalah menentukan masalah terlebih dahulu. Fakta yang ditemukan yaitu melalui surat yang masuk ke perusahaan, tuntutan masyarakat terkait pengelolaan limbah, dan terganggunya kebun sawit masyarakat akibat limbah. Setelah itu proses strateginya adalah memberikan tanggapan terkait surat tuntutan yang masuk, rapat internal, dan berdiskusi dengan kepala desa. Bentuk komunikasi yang dilakukan perusahaan adalah melakukan komunikasi dengan perwakilan masyarakat, dan mengadakan sosialisasi dengan masyarakat pemilik kebun Sawit.
2. Perusahaan siap menangani tuntutan masyarakat tersebut sesuai yang masyarakat minta tetapi tidak boleh lebih. Perusahaan juga ingin menjaga nama baik atau citra perusahaan karena perusahaan ini baru mulai beroperasi pada akhir tahun 2020.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang ada, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Humas perusahaan harus lebih aktif lagi ketika ada masalah lingkungan eksternal perusahaan agar tidak selalu bergantung dengan Kepala Desa dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.
2. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan lagi lingkungan sekitar pabrik terutama tentang masalah limbah agar tidak mengganggu ketenangan masyarakat setempat.
3. Untuk kedepannya perusahaan harus lebih aktif menjalin hubungan baik dengan masyarakat setempat, dan harus cepat merespon apa masalah yang sedang terjadi diluar perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ali Hamzah, Muhlisrarini. 2014. *Perencanaan dan Strategi Pembelajaran Matematika*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Amrullah, Sri Budi Chantika. 2002. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggoro, M. Linggar. 2001. *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi, Onong Uchjana. 1992. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Effendy, Onong Uchana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchana. 2013. *Ilmu, Teori, Filsafat dan Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- F. Rachmadi. 1992. *Public Relations: Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Gunawan. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kristanto, Philip. 2004. *Ekologi Industri*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Morisan. 2008. *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta, Kencana.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relation*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.
- PB, Triton. 2007. *Manajemen Stategis*, (Yogyakarta: Tugu Publisher).
- Rosady Ruslan. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada).

- Rosady, Ruslan. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rumanti SR, Assumpta. 2002. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia).
- Soekanto, Soerjono. 1985. *Max Weber: Konsep-Konsep Dasar Sosiologi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Vardiansyah, Danil. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Vardiansyah, Danil. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Cet II*. Jakarta: PT Indeks.
- Wahyudi, Agustinus Sri. 1996. *Manajemen Strategi Pengantar Proses Berfikir Strategi*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Wardhana, Wisnu Arya. 2004. *Dampak Pencemaran Lingkungan Edisi Revisi*.
- Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
Yogyakarta: Andi Offset.

Referensi Lainnya

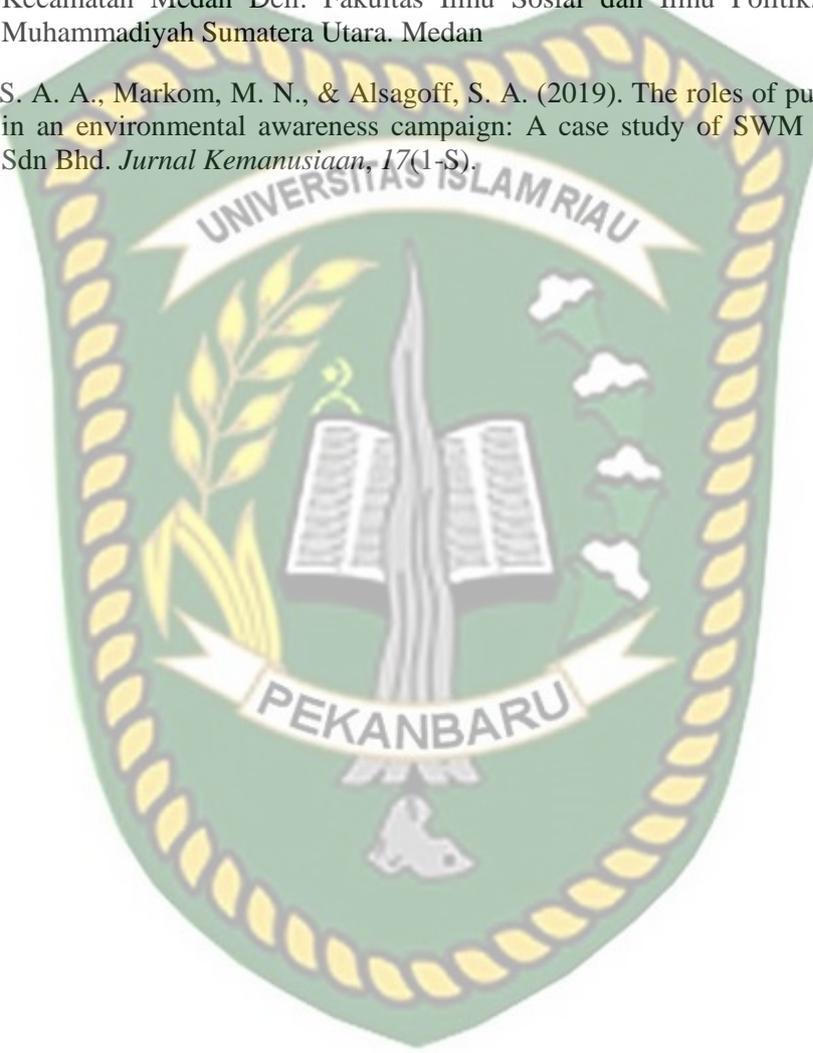
Skripsi dan Jurnal :

- Arbi, A. (2016). Governmental communication strategies in socializing waste management. *International Journal of Social Science and Humanity*, 6(8), 643.
- Inayah, N. (2017). Strategi Komunikasi Corporate Social Responsibility Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di PT. Cirebon Electric Power. *JURNAL SIGNAL*, 5(2).
- Kinanthi, S. A., Fitriyah, N., & Dwivayani, K. D. Strategi Komunikasi Human Resource Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing Pt. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda.
- Lenawati, Friska. (2020). Strategi Komunikasi Radio Silahturahim (Rasil) Bekasi Dalam Menolak Isu Syi'ah. Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syari Hidayatullah. Jakarta.
- Mukhsinuddin, M. (2017). Communication strategy of public relation in building competitiveness of higher education quality: A case of stain Tengku Dirundeng Meulaboh. *Proceedings of AICS-Social Sciences*, 7, 370-379.

Prastiwi, Dirami. (2020). Strategi Humas PT. Perkebunan Nusantara Dalam Menerapkan *Corporate Culture* Dikalangan Karyawan. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim. Riau.

Putri, Devi. (2018). Strategi Humas PT. Charoen Pokphand Indonesia Tbk Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Polusi Udara Di Kelurahan Mabar Kecamatan Medan Deli. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan

Rahim, S. A. A., Markom, M. N., & Alsagoff, S. A. (2019). The roles of public relations in an environmental awareness campaign: A case study of SWM Environment Sdn Bhd. *Jurnal Kemanusiaan*, 17(1-S).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau