

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Praktisi hubungan masyarakat memaparkan, *public affairs* adalah hal yang krusial dalam efisiensi suatu perusahaan. Dimana *public relations* berperan untuk menangani kebijakan publik dan publik dilibatkan untuk memengaruhi kebijakan tersebut. *Public affairs* dalam perusahaan berfungsi untuk membangun serta mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan komunitas lokal untuk mempengaruhi kebijakan. Tujuannya agar perusahaan tetap mendapatkan akses dalam setiap aktivitas bisnisnya (Cutlip, 2006, hlm. 19-20). Tiga kelompok dalam *public affairs* yang sangat penting untuk diperhatikan perusahaan adalah pemerintah, kelompok kepentingan dan media. Ketiganya berhubungan dengan perusahaan terkait dengan opini publik. (Lerbinger 2006, hlm. 5).

Effendy (1990, hlm. 137) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan fungsinya, *public relations* atau humas akan menghadapi berbagai kepentingan dari berbagai *stakeholder*. Dalam membina hubungan dengan publik pada saat terjadi konflik, humas akan memiliki tujuan untuk memperbaiki hubungan dengan pemangku kepentingan sehingga terbentuk sebuah opini publik yang sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Fonseca (dalam Dashwood, 2014, hlm. 155), perusahaan pertambangan menghadapi masalah sosial yang cukup berat dalam memulai aktivitasnya. Dikarenakan masalah lingkungan yang terjadi dalam industri pertambangan sulit ditangani dan secara teknis sulit dipecahkan. Hal tersebut menjadi penyebab awal konflik antara kelompok kepentingan dengan perusahaan. Kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh perusahaan pertambangan mengakibatkan dampak terkait reputasi dan ancaman buruk terhadap legitimasi perusahaan itu sendiri. Maka dari itu perusahaan perlu memiliki strategi dalam resolusi konflik untuk meredakan suasana konflik dan memperbaiki reputasi serta citra mereka dimata *stakeholder*. Alasan lain mengapa penelitian ini menarik adalah:

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada  
Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

Menurut pemberitaan yang diakses dari *indopos.co.id*, Masyarakat belum merasakan kontribusi signifikan atas hadirnya perusahaan di lingkungan mereka. *“Hadirnya pabrik semen di lingkungan masyarakat sejauh ini belum banyak memberikan pengaruh positif namun banyak memunculkan dampak negatif”*. Seorang tokoh masyarakat Lebak Selatan menilai, secara teoritis konflik antara PT Cemindo dan masyarakat terjadi karena adanya perbedaan kepentingan yang belum bisa dikompromikan <sup>1</sup>

Barton (2005, hlm. 1) menjelaskan bahwa konflik dalam dunia pertambangan merupakan hal yang sudah menjadi ciri permanen dari perusahaan di negara berkembang, di mana pertemuan antara perusahaan pertambangan dan masyarakat lokal semakin dicirikan oleh protes publik dan konflik karena kurangnya intervensi pemerintah. Perusahaan perlu menjalin hubungan dengan masyarakat lokal dengan cara memberdayakan mereka melalui pengorganisasian dan pelatihan ditingkat akar rumput dan dapat menciptakan negosiasi antara perusahaan dan masyarakat agar dapat membangun kepercayaan.

Menurut Yelapaala (dalam Mensah, dkk. 2014, hlm. 65-66), sektor pertambangan telah berada di titik tumpu karena sering terjadi kontroversi yang intens atas aktivitas pertambangannya. Tetapi terkadang hal tersebut dijadikan peluang awal untuk pembangunan. Selain keuntungan dan kerugian, dalam konteks jangka panjang industri pertambangan tidak akan pernah terlepas dengan masalah konflik lingkungan. Pernyataan mengenai manfaat, biaya dan mata pencaharian sering menghasilkan perselisihan yang terkadang memuncak dan menimbulkan konflik antara perusahaan dan masyarakat.

Ketika berbicara tentang konflik, kita sebagai manusia pasti mendeskripsikannya dengan pemikiran yang berbeda. Konflik sendiri merupakan hal alami yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan. Konflik bisa dikatakan sebagai pengakuan atas kegagalan dan pengakuan atas

---

1

<https://www.indopos.co.id/index.php/read/2018/04/02/133255/tokoh-adat-desak-pt-cemindo-tanggung-jawab> diakses pada 28 Maret 2018

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

situasi terburuk yang pernah dilalui dan pandangan manusia mengenai konflik akan menentukan sikap dan pendekatan untuk menghadapinya. Konflik dapat dilihat sebagai perasaan, ketidaksepakatan, ketidaksesuaian, pandangan yang tidak konsisten dan serangkaian perilaku lainnya. (Mayer, 2000, hlm.3).

Pertambangan adalah bisnis yang sangat kompleks, cepat berubah dan tidak pasti. Hal tersebut dikarenakan rendahnya koneksi perusahaan dengan pemangku kepentingan. Rendahnya partisipasi pemangku kepentingan dalam aktivitas pertambangan berskala kecil menyebabkan aktivitas tersebut tidak terkontrol dan pemerintah pun tidak memberikan sanksi yang berarti kepada perusahaan pertambangan. (Irawan, 2014, hlm. 76-77).

Perusahaan membutuhkan dukungan dari pemerintah terkait dengan konflik yang terjadi. Menurut Schuler (dalam Griffin, 2004, hlm. 197), Perusahaan beroperasi sesuai dengan parameter dari apa yang pemerintah izinkan. Peraturan pemerintah dijadikan indikator mereka bahwa aktivitas yang mereka kerjakan sudah legal. Komunikasi dengan pemerintah legislatif dan eksekutif perusahaan sangat penting karena menjadi kekuatan besar suatu korporasi dalam menjalin hubungan sosial dan politik. Pemerintah harus diyakinkan bahwa tindakan perusahaan tidak akan keluar dari batas. Kalaupun terjadi konflik, perusahaan akan berkomitmen untuk memperbaikinya. (Lerbinger, 2006, hlm. 223-224).

Keterampilan yang harus dimiliki oleh perusahaan, terutama bagian humasnya adalah kemampuan untuk mengevaluasi kepentingan dari *stakeholder* yang terlibat dalam konflik tersebut. Jika tidak, konflik akan terus berlanjut. Cara untuk menyelesaikan konflik salah satunya adalah adanya lobi dan negosiasi yang bisa diterapkan dengan cara berbagi akomodasi dan menghindari perilaku yang dapat merusak satu sama lain. Jenis penyelesaian ini disebut kerjasama konflik. (Plowman, 2014, hlm. 240). Lobi dapat memainkan peran yang bisa mengembangkan reputasi suatu perusahaan. Hal tersebut dapat membantu argumen perusahaan jika terjadi krisis pada proses perjalanannya. Masalah publik suatu perusahaan sudah memasuki ranah manajemen reputasi. (Thomson, 2007, hlm. 5). Aktivitas kehumasan memiliki peran yang sangat penting dalam komunikasi eksternal suatu organisasi. Humas harus melibatkan

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

**STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada  
Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

semua pemangku kepentingan untuk menghindari konflik dan meningkatkan kerjasama dengan mereka. (Suwatno, 2018, hlm. 84).

Thomson (2007, hlm. 5) menjelaskan bahwa lobi dapat memainkan peran yang bisa mengembangkan reputasi suatu perusahaan. Hal tersebut dapat membantu argumen perusahaan jika terjadi krisis pada proses perjalanannya. Masalah publik suatu perusahaan sudah memasuki ranah manajemen reputasi.

Industri pertambangan secara global telah membahas masalah sosial dan tanggung jawab perusahaan terkait dengan dampak lingkungan yang mengakibatkan konflik. Komunikasi perusahaan terkait dengan program CSR harus terus menerus mengacu pada bagaimana perusahaan memandang diri mereka untuk menjadi bagian dari masyarakat. Pembangunan berkelanjutan membutuhkan manfaat yang setara bagi sosial masyarakat yang terkena dampak. (Dashwood, 2014, hlm. 155).

Konflik antara perusahaan dan masyarakat akan lebih terasa dampaknya ketika media sudah mulai menyebarluaskan isu tersebut kepada publik. Di era reformasi, media menyajikan produk-produk jurnalistiknya dengan cara yang lebih lugas dan terang-terangan. Media semakin berani menulis dan membangun sebuah realitas sosial di luar sumber-sumber formal kekuasaan. Kondisi ini juga mengakibatkan media mampu memengaruhi opini publik. Media massa dapat memberitakan konflik tersebut secara berimbang dengan prinsip jurnalisme damai sehingga isi berita yang disampaikan dapat meredam konflik. Namun di sisi lain, media massa pun dapat menggunakan kekuasaannya dengan prinsip jurnalisme perang dengan memberitakan konflik tersebut tidak berimbang dan disajikan secara “membabi buta” tanpa memperhatikan norma-norma budaya yang ada sehingga isi berita dimaksud malah memperparah sebuah konflik yang terjadi di masyarakat. (Santosa, 2017, hlm. 204).

Untuk meminimalisir hal tersebut, perusahaan harus melakukan tindakan resolusi konflik agar masalah tidak terjadi secara berkepanjangan. Irawan (2014, hlm. 77) menjelaskan bahwa masalah pertambangan pada pemangku kepentingan terutama pemerintah pusat dan daerah adalah tidak adanya koordinasi dalam peraturan dan perizinan.

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada  
Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

Selain itu kegiatan pertambangan di berbagai tempat dicurigai tidak berkontribusi dalam memajukan masyarakat sekitar, yang hanya adalah menimbulkan masalah ekonomi-sosial.

Penelitian ini menggunakan *stakeholder theory* dan *two-way symmetrical model* (model simetris dua arah). Freeman (2010, hlm. 10) memaparkan bahwa pemangku kepentingan adalah teori yang berfokus kepada proses bisnis bekerja dengan cara yang terbaik, efektif dan bisa menggambarkan suara pemangku kepentingannya. Sedangkan model simetris dua arah berfokus kepada komunikasi dua arah sebagai metode untuk resolusi konflik. Model ini digunakan humas untuk mengelola konflik dan menjadi strategi untuk meningkatkan pemahaman publik. *Two way symmetrical model* menjelaskan bahwa lebih baik berbicara dan mendengar dibanding hanya berbicara saja. Selain itu lebih baik bernegosiasi dengan publik dibandingkan harus memaksa publik mengikuti keinginan perusahaan. (Ardianto, 2004, hlm. 232-233)

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif karena peneliti membutuhkan data narasumber yang mendalam. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2009, hlm. 90) studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya didalam suatu konteks. Studi kasus merupakan tipe pendekatan yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Pendekatan studi kasus pada hakikatnya terfokus kepada kasus yang kekuatannya sangat cocok untuk menyelidiki kejadian yang terjadi dalam konteks kontemporer. Penelitian ini menggunakan *single case* atau suatu kasus yang terjadi di tempat penelitian. Studi kasus didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman atau cara yang lebih praktisnya menggunakan analisis data. Peneliti studi kasus dapat melihat secara mendalam suatu topik yang akan diteliti dengan secara mendalam melalui kasus yang telah terjadi.

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Cemindo Gemilang di Pabrik Semen Merah Putih Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Alasan penelitian dilakukan di tempat tersebut karena pabrik semen merah putih merupakan perusahaan pertambangan semen yang berada ditengah lingkungan masyarakat yang masih tergolong

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

konvensional dan sumber daya alamnya masih terjaga. Kehadiran pabrik ini menimbulkan konflik berupa jalan rusak yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat karena jalan tersebut merupakan akses umum. Terkait hal tersebut, peneliti ingin mengetahui strategi perusahaan dalam resolusi konflik kepada pemerintah, kelompok kepentingan dan media.

## 1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini fokus pada bagaimana strategi *Public Affairs* PT. Cemindo Gemilang dalam Resolusi Konflik. Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pemerintah dalam resolusi konflik?
2. Bagaimana strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan kelompok kepentingan dalam resolusi konflik?
3. Bagaimana strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan media dalam resolusi konflik?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui strategi *government relations* PT. Cemindo Gemilang dalam resolusi konflik.
2. Mengetahui strategi *interest group* PT. Cemindo Gemilang dalam resolusi konflik.
3. Mengetahui strategi *media relations* PT. Cemindo Gemilang dalam resolusi konflik

## 1.4. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Memberikan pengetahuan tentang strategi *Public Affairs* dalam Resolusi Konflik di Pabrik Semen, Kecamatan Bayah, Banten.

### 1. Segi Teori

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, manfaat dan masukan bagi ilmu komunikasi terutama dalam aspek *Public Relations* khususnya yang berkaitan dengan strategi *public affairs* suatu perusahaan. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan perbandingan antara teori yang penulis peroleh dari literatur maupun perkuliahan dengan aplikasinya pada tempat penulis melakukan penelitian.

## 2. Segi Kebijakan

Diharapkan dapat menambah referensi penelitian yang dilakukan terkait dengan strategi *public affairs* perusahaan pertambangan untuk mahasiswa lainnya. Mengingat penelitian ini sangat riskan karena pembahasannya menyinggung tentang konflik yang perusahaan timbulkan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

## 3. Segi praktik

Manfaat penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi perusahaan agar terus menjalin hubungan baik dengan pemangku kepentingan dan dapat membuat program CSR yang sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingannya.

- a. Manfaat bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan aspek praktis kepada penulis sehubungan dengan teori yang dipelajari selama perkuliahan berlangsung.
- b. Bagi akademisi, diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai strategi *public affairs* perusahaan pertambangan dalam mengelola program CSR kepada pemangku kepentingannya.

## 1.5. Struktur Organisasi Skripsi

### Bab I, Pendahuluan

Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

Bab ini merupakan bagian awal dari penulisan skripsi yang terdiri dari berbagai sub bab, yaitu: Latar Belakang masalah yang membahas mengenai mengapa masalah yang diteliti itu timbul dan apa yang menjadi alasan peneliti mengangkat masalah tersebut. Rumusan Masalah yang membahas mengenai fokus penelitian dan membatasi permasalahan. Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi.

## **Bab II, Kajian Pustaka**

Bab ini berisikan dari rujukan-rujukan teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga diuraikan penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian.

## **Bab III, Metode Penelitian**

Bagian ini merupakan bagian yang bersifat prosedural, yakni bagian yang mengarahkan peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai dalam menyediakan pendekatan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data, hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan.

## **Bab IV, Temuan dan Pembahasan**

Bab ini menyampaikan dua hal utama, yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

## **Bab V, Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi**

Bab ini berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi, yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian.

**Ayu Nenden Assyfa Putri, 2018**

*STRATEGI PUBLIC AFFAIRS DALAM RESOLUSI KONFLIK: Studi Kasus pada Pabrik Semen di Kecamatan Bayah, Banten*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu