

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

##### **3.1.1. Pendekatan penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan dari perilaku yang dapat diamati. Menurut Creswell (2009, hlm. 37) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Metode kualitatif menurut Creswell (2009, hlm. 38) adalah suatu proses penelitian dari pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Peneliti membuat suatu gambaran kompleks dan mendalam mengenai tanggapan responden dan melakukan studi pada kasus yang dilakukan. Metode kualitatif adalah cara efektif untuk bisa mendapatkan hasil yang mendalam (Daymond, dkk, 2011, hlm. 7). Menurut Kick & Miller (dalam Creswell, 2009, hlm. 252) menjelaskan bahwa paradigma penelitian kualitatif pada hakikatnya berasal dari antropologi kultural dan sosiologi di Amerika. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami situasi, peristiwa, kelompok atau interaksi social tertentu. Penelitian kualitatif menjadikan peneliti memasuki dunia informan melalui interaksi berkelanjutan karena mencari makna-makna dan perspektif informan.

Penelitian kualitatif memiliki asumsi yang dijadikan landasan penelitian. Seperti yang dikatakan oleh Meriam (dalam Creswell, 2009, hlm. 194), asumsi tersebut yaitu:

1. Penelitian kualitatif lebih berfokus kepada proses dibandingkan hasil atau produk.

2. Kualitatif lebih tertarik terhadap makna, tentang bagaimana seseorang berusaha memahami kehidupan, pengalaman dan lingkungan mereka.
3. Peneliti merupakan instrument utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Data tersebut di dapatkan dari instrument manusia, seperti: observasi dan wawancara mendalam.
4. Peneliti dalam metode kualitatif secara langsung terlibat dengan latar, orang, tempat atau institusi untuk mengamati dan mencatat fenomena yang terjadi.
5. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif.
6. Proses penelitian ini bersifat induktif. Peneliti harus membangun abstraksi, konsep, hipotesis dan teori.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin mengetahui secara mendetail mengenai strategi *public affairs* dalam menangani resolusi konflik di PT. Cemindo Gemilang-Pabrik Semen Merah Putih, Bayah Banten.

### **3.1.2. Metode dan Strategi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan studi kasus. Menurut Yin dalam (Bacon, 2012, hlm. 5) studi kasus merupakan penelitian empiris yang menyelidiki suatu fenomena kontemporer secara mendalam dalam kehidupan nyata. Berbeda dengan penelitian lain, metode studi kasus bertujuan untuk menjelaskan dan memahami objek yang diteliti secara khusus sebagai suatu kasus.

Menurut penjelasan Bacon (2012, hlm. 6), dengan menggunakan penelitian studi kasus, penulis akan mendapatkan pemahaman atau wawasan tertentu tentang fenomena yang sudah terjadi. Penelitian studi kasus memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena dalam konteks bisnis. Terkait hal tersebut tentu saja peneliti harus mengumpulkan bukti tentang fenomena/kasus itu terjadi, misalnya kasus di sebuah perusahaan.

**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 studi kasus sangat cocok untuk menjawab pertanyaan yang dimulai dengan bagaimana, siapa dan mengapa. Kekuatan studi kasus sangat cocok untuk menyelidiki kejadian yang terjadi dalam konteks kontemporer. Studi kasus menggunakan metode yang sudah dikenal seperti: wawancara atau survey studi kasus atau penyelidikan empiris. Studi kasus dikatakan penelitian empiris karena didasari pada pengetahuan dan pengalaman atau cara yang lebih praktis menggunakan koleksi analisa data. Bacon (2012, hlm. 6).

Menurut Bacon (2012, hlm. 6-7) dengan membatasi area penelitian ke sejumlah unit kecil, penelitian studi kasus dapat melihat secara mendalam minat terhadap suatu topik dan fenomena. Studi kasus disepakati apabila dalam situasi berikut:

1. Kapan, bagaimana atau mengapa pertanyaan itu diajukan
2. Bila peneliti memiliki sedikit kontrol terhadap kasus tersebut
3. Bila fokusnya pada fenomena kontemporer.

Penelitian ini menggunakan *single case* atau satu 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 fenomena yang terjadi.

Cresswell (1998, hlm. 36-37) menjelaskan beberapa karakteristik dari metode studi kasus, yaitu:

1. Mengidentifikasi suatu kasus untuk keperluan studi.
2. Kasus yang terjadi merupakan hal yang sudah terikat terkait dengan waktu dan tempat.
3. Menggunakan beberapa sumber informasi untuk keperluan pengumpulan data dengan memberikan gambaran terperinci dan mendalam tentang respon dari suatu peristiwa.
4. Menggunakan pendekatan studi kasus, peneliti akan lama dalam menggambarkan konteks atau setting untuk suatu kasus.

### **3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian**

#### **3.2.1. Partisipan**

Partisipan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang berperan sebagai sumber informasi atau informan dalam 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

Partisipan ditentukan menggunakan *purposive sampling*. Teknik tersebut merupakan pengambilan sumber data yang mengharuskan pada subjek yang mengalami fenomena yang diteliti (Moleong, 2007, hlm. 20).

Berdasarkan penelitian ini maka informan merupakan humas dan pemangku kepentingan yang terkait dengan PT. Cemindo gemilang Pabrik Semen Merah Putih, Bayah Banten. Pemangku kepentingan tersebut adalah Pemerintah, media dan kelompok kepentingan. Informan ini di ambil berdasarkan pengetahuan dan informasi yang mereka miliki yang berhubungan dengan penelitian.

**Tabel 3.1** Matriks Informan Penelitian

No.	Informan	Tujuan
1.	Humas PT. Cemindo Gemilang	Manajer Humas & CSR PT. Cemindo Gemilang
2.	Humas PT. Cemindo Gemilang	Staff Humas & CSR PT. Cemindo Gemilang
3.	Pemerintah	Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Banten
4.	Pemerintah	Camat Kecamatan Bayah, Kab. Lebak, Provinsi Banten
5.	Aliansi Banten Muda Selatan	Dewan Pembina: Ujang Giri
6.	Masyarakat	Pak Imam Sampurna
7.	Media	Indopos
8.	Media	Radar Banten
9.	Media	Radio Paranti FM
10.	DPRD Provinsi Banten	Komisi IV
11.	Kepala Desa Pamubulan	Juhani

**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

12.	Aparat Kepolisian	Polsek Bayah
-----	-------------------	--------------

### 3.2.2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah PT. Cemindo Gemilang, Pabrik Semen Merah Putih yang berlokasi di Bayah Banten. Alasan penelitian ini dilakukan di tempat tersebut dikarenakan sejak awal didirikannya, pabrik semen merah putih sering terjadi kontroversi yang menimbulkan konflik oleh masyarakat sekitar karena aktivitas perusahaan terindikasi dapat mencemari lingkungan mereka.<sup>1</sup> Dengan adanya konflik yang muncul, penulis ingin mengetahui strategi *public affairs* perusahaan dalam resolusi konflik. Penulis juga ingin mengetahui strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan kelompok kepentingan mereka. Selain itu penulis ingin mengetahui strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pihak pemerintah karena hubungan tersebut menjadi syarat dan langkah awal untuk mendirikan pabrik di lingkungan Bayah. Selain itu penulis ingin mengetahui strategi pabrik semen merah putih dalam menjalin hubungan dengan media massa agar citra mereka dipandang baik oleh publik.

### 3.3. Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Instrumen Penelitian

Menurut Mack dkk (2005, hlm. 3) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi indikator atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus divalidasi. Validasi terhadap peneliti meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti dan kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian. Instrumen yang di gunakan dalam penelitian kualitatif ini lebih fleksibel, gaya berulang yang memunculkan dan mengkategorikan tanggapan terhadap pertanyaan. Mereka memungkinkan spontanitas yang lebih besar dan adaptasi dari interaksi antara peneliti dan informan. Selain

---

<sup>1</sup> <https://www.penamerdeka.com/12437/warga-bayah-banten-blokir-akses-pabrik-semen-merah-putih.html>

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

itu hubungan peneliti dan informan sering kurang formal dari pada dalam penelitian kuantitatif.

### 3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif dan studi literature dan studi dokumentasi.

#### 3.3.2.1. Data Primer

##### 1. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Creswell (2009, hlm. 90) memaparkan bahwa wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemui permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Wawancara dalam penelitian kualitatif perlu mempertimbangkan bagaimana interaksi antara pewawancara dan informan pewawancara harus mampu menciptakan suasana yang tidak menegangkan. Pewawancara juga harus mempertimbangkan apakah peserta mau mengeluarkan suara mereka dan konsekuensi yang di dapatkan antar pewawancara dan informan.

Penelitian ini melakukan wawancara kepada Kepala Humas PT. Cemindo Gemilang, Staff Humas PT. Cemindo Gemilang, LSM, Masyarakat setempat dan Media.

##### 2. Observasi Partisipatif

Menurut Creswell (2009, hlm.181) untuk melakukan observasi partisipatif, peneliti harus mampu terlibat langsung dan mengamati segala kegiatan di lokasi. Melihat dan mengamati sendiri semua kegiatan yang berlangsung sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan memungkinkan situasi rumit. Penelitian ini melakukan observasi partisipatif selama kurang lebih dua bulan melalui kegiatan program pengalaman

**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

lapangan. Sedangkan Menurut Ardianto (2011, hlm.180), observasi partisipatif merupakan kegiatan lapangan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan pancaindra yang dimiliki dalam rangka untuk memahami lingkungan. Observasi partisipasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti lebih memungkinkan mengamati kondisi objek dalam situasi riil tanpa dikontrol atau diatur secara sistematis.

Creswell (2007, hlm. 134) menjelaskan jika observasi merupakan sebuah kemampuan khusus yang dapat digunakan peneliti untuk membaca kemungkinan informan berbohong dalam memberikan informasi ketika diwawancarai.

### 3. Dokumentasi

Menurut Creswell (2009, hlm.181) selama proses penelitian, peneliti dapat mengumpulkan dokumen publik seperti koran, laporan resmi, jurnal pribadi, buku harian dan surat, e-mail.

#### 3.3.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah studi literatur berupa buku, jurnal, serta laporan penelitian sebelumnya mengenai penelitian yang sama dengan apa yang diteliti oleh penulis, dan menjadi data informasi yang mendukung data primer. Dan data dari studi literatur adalah data awal yang diperoleh dalam penelitian yang dapat memberikan tuntunan bagi peneliti saat penelitian berlangsung di lapangan dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara secara mendalam. Data dari studi literatur adalah data awal yang diperoleh dalam penelitian yang dapat menuntun peneliti saat penelitian di lapangan mengumpulkan data primer melalui wawancara mendalam.

Peneliti merangkum teknik pengumpulan data penelitian ini dalam tabel berikut:

**Tabel 3.2** Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data	Aspek Penelitian	Sumber Data
-------------------------	------------------	-------------

**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

Wawancara Mendalam	Proses kegiatan Humas dan CSR PT. Cemindo Gemilang dalam menjalin hubungan dengan stakeholder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humas Perusahaan</li> <li>• Pemerintah</li> <li>• Camat</li> <li>• LSM</li> <li>• Masyarakat</li> <li>• Media</li> </ul>
Observasi Partisipatif	Proses kegiatan Humas dan CSR PT. Cemindo Gemilang dalam menjalin hubungan dengan stakeholder.	Humas PT. Cemindo Gemilang
Studi Dokumentasi	Kegiatan dalam proses resolusi konflik perusahaan dengan <i>stakeholder</i> yang terkait.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arsip data proses resolusi konflik (laporan kegiatan, kliping media)</li> <li>• Dokumen pendukung berupa foto</li> </ul>

### 3.4. Analisis Data

#### 1.4.1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *illustrative method* (metode ilustrasi). Metode ilustrasi adalah sebuah metode analisis data kualitatif yang mengambil konsep teori dan diimplementasikan ke dalam situasi empiris untuk menyusun data berdasarkan teori (Neuman, 2014, hlm. 489).

**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



### 1.4.2. Tahapan Analisis Data

Tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Daymon & Holloway (2011, hlm. 305-318), adalah sebagai berikut.

1. **Transkrip hasil wawancara**  
Tahapan ini merupakan kegiatan mendengarkan rekaman audio hasil wawancara mendalam dari informan penelitian. Data kemudian dituangkan dalam transkrip penelitian setiap hasil wawancara dan catatan lapangan. Tuangkan setiap perkataan informan persis seperti yang diucapkan daripada memparafrase atau meringkas, karena sering kali istilah yang digunakan lebih dimengerti informan.
2. **Pengorganisasian Data**  
Pengorganisasian data penting dilakukan untuk memeriksa bahwa data penelitian telah tercatat dan diberi label secara sistematis. Hal ini dapat membantu peneliti untuk menyimpan data agar tetap utuh, lengkap, dan terorganisir.
3. **Coding dan Kategorisasi**  
*Coding* adalah proses sentral dan penting dalam analisis kualitatif, dimana peneliti dapat membuat pilihan tentang kata-kata apa yang akan digunakan untuk label atau tema yang dilihat berulang kali dalam data penelitian (dalam Daymon & Holloway, 2011, hlm. 306).
4. **Interpretasi Data**  
Menafsirkan adalah proses analitis yang mendeskripsikan arti data, menjelaskan kepada orang lain, apa data penelitian memiliki arti untuk membantu memahami temuan di lapangan.
5. **Evaluasi Interpretasi Data**  
Patton (dalam Daymon & Holloway, 2011, hlm. 318) menulis bahwa analisis kualitatif harus memberikan makna, berguna

**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

dan kredibel. Jika kesimpulan berhubungan langsung dengan pertanyaan, analisis akan bermakna. Jika interpretasi data yang dimengerti oleh pembaca dan disampaikan dengan jelas, analisis data tersebut berguna.

## **1.5. Uji Keabsahan Data**

### **1.5.1. Triangulasi**

Miles dan Huberman (dalam Meijer, dkk. 2002, hlm. 145-146) memaparkan bahwa pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan dengan banyak keabsahan data kualitatif, akan tetapi peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah sebuah konsep yang berasal disiplin dalam bidang geografi berkaitan dengan kelangsungan survey. Dalam penelitian ilmu sosial, konsep triangulasi digunakan secara metaforis, memiliki berbagai arti dan melibatkan banyak prosedur yang sesuai. Pada dasarnya, triangulasi dalam penelitian ilmu sosial mengacu pada proses dimana seorang peneliti ingin memverifikasi temuan dengan menunjukkan bahwa langkah-langkah independen itu setuju atau bertentangan.

Miles dan Huberman (dalam Meijer, dkk. 2002, hlm. 146) dibedakan lima jenis triangulasi dalam penelitian kualitatif:

1. Triangulasi dengan sumber data, keabsahan data dengan mengacu pada sumber merupakan pengecekan derajat data yang diperoleh berdasarkan fakta dan lapangan/objek penelitian. Dalam data ini penulis melakukan triangulasi sumber yakin kepada pemerintah, masyarakat dan media massa..
2. Triangulasi dengan metode, keabsahan data dengan mengacu pada metode merupakan pengecekan derajat kepercayaan hasil penelitian dengan pengecekan dari beberapa sumber data dengan metode yang sama yaitu wawancara mendalam. Hal ini dilakukan peneliti dengan sumber informan tidak satu orang.
3. Triangulasi oleh peneliti, keabsahan data dengan mengacu pada teori merupakan pengecekan derajat peneliti sebanding dengan Interrater kehandalan dalam kuantitatif metode.

**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

4. Triangulasi dengan teori, keabsahan data dengan mengacu pada teori merupakan pengecekan derajat menggunakan teori yang berbeda, misalnya, untuk menjelaskan hasil.
5. Triangulasi menurut jenis data, keabsahan data dengan mengacu pada jenis data merupakan pengecekan derajat, misalnya, menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif.

### 1.5.2. Memberscheck

Creswell (2007, hlm. 208) menjelaskan bahwa membercheck digunakan untuk menunjukkan kredibilitas data yang diperoleh dan diinterpretasi. Dalam membercheck, tidak boleh dimasukkan kutipan atau pendapat personal dari individu yang belum divalidasi. Data yang digunakan untuk membercheck terlebih dahulu melalui proses triangulasi. Stake (2010, hlm. 127) menjelaskan bahwa apabila data yang mengandung masukan pribadi termasuk ke dalam data penting, maka harus dilakukan triangulasi terlebih dahulu sebelum dilanjutkan kedalam proses membercheck. Proses membercheck dapat dilakukan secara individu antara peneliti dan informan saja atau dilakukan melalui forum diskusi bersama.

Tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan tujuan lain membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Pelaksanaan membercheck dapat juga dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan.

### 1.6. Panduan Instrumen Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian disusun berdasarkan panduan yang bersumber dari penggunaan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian. Pertanyaan penelitian ini didasarkan pada pedomen dengan menggunakan konsep 5W+1H (*what, who, when, where, why* dan *how*).

**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

1. Pertanyaan terkait dengan strategi PT. Cemindo Gemilang dalam menjalin hubungan dengan pemerintah dalam resolusi konflik
2. Pertanyaan terkait dengan strategi PT. Cemindo Gemilang dalam menjalin hubungan dengan kelompok kepentingan dalam resolusi konflik
3. Pertanyaan terkait dengan strategi PT. Cemindo Gemilang dalam menjalin hubungan dengan media dalam resolusi konflik

### 1.7. Tabel Pertanyaan Penelitian

**Tabel 3.3** Pertanyaan Penelitian

Kategorisasi	Kata Kunci	Pertanyaan	Hasil yang diharapkan
Strategi Pemerintah	Pendekatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah perusahaan menjalin hubungan baik dengan pemerintah? Bagian pemerintahan apa yang menjadi tujuan perusahaan?</li> <li>2. Kapan perusahaan memulai menjalin pendekatan dengan pemerintah?</li> <li>3. Bagaimana proses pendekatan awal perusahaan kepada pemerintah?</li> </ol>	Mengetahui strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pemerintah untuk legalitas perusahaan itu sendiri.
	Lobi langsung	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Apakah perusahaan melakukan lobi secara langsung kepada</li> </ol>	

**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

		<p>pemerintah terkait konflik yang terjadi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Siapa saja OPD (Organisasi Perangkat Daerah) atau instansi yang terlibat lobi langsung dengan perusahaan?</li> <li>6. Mengapa OPD atau instansi tersebut dianggap penting bagi perusahaan?</li> <li>7. Sejak konflik terjadi, Kapan perusahaan memulai lobi langsung dengan pemerintah?</li> <li>8. Dimana perusahaan melakukan lobi langsung dengan OPD/instansi yang terkait?</li> <li>9. Bagaimana proses perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pemerintah terkait konflik yang terjadi?</li> <li>10. Tindakan apa yang dilakukan perusahaan untuk mendapatkan dukungan pemerintah terkait dengan konflik ini?</li> </ol>	
--	--	--	--

**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

		<p>11. Apa peran pemerintah terkait dalam menanggapi tuntutan kelompok kepentingan mengenai konflik yang terjadi?</p>	
	<p>Lobi Akar Rumput</p>	<p>12. Apakah perusahaan melibatkan masyarakat/kelompok kepentingan dalam melobi pemerintah terkait konflik yang terjadi?</p> <p>13. Siapa saja masyarakat/kelompok kepentingan yang terlibat?</p> <p>14. Sejak kapan masyarakat atau kelompok kepentingan mulai diikutsertakan?</p> <p>15. Dimana atau dalam kondisi seperti apa perusahaan mengikutsertakan masyarakat dalam melobi pemerintah terkait konflik yang terjadi?</p> <p>16. Kenapa perusahaan melibatkan masyarakat/kelompok</p>	

**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

		<p>kepentingan untuk lobi dengan pemerintah terkait konflik yang terjadi?</p> <p>17. Bagaimana cara pendekatan perusahaan kepada masyarakat/kelompok kepentingan untuk mempengaruhi pembuat kebijakan?</p>	
	Aktivitas Politik	<p>18. Apakah perusahaan pernah ikut serta dalam kegiatan politik?</p> <p>19. Siapa saja politisi yang menjalin hubungan baik dengan perusahaan?</p> <p>20. Mengapa perusahaan menjalin hubungan baik dengan politisi tersebut?</p> <p>21. Apakah ada bentuk kegiatan antara perusahaan dengan politisi?</p> <p>22. Bagaimana partisipasi perusahaan dalam mendukung kegiatan di dunia politik?</p>	
	Komunikasi Litigasi	<p>23. Apakah ada bentuk komunikasi litigasi yang dilakukan perusahaan</p>	

**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

		<p>sebelum konflik ini terjadi?</p> <p>24. Saat proses komunikasi litigasi, siapa yang menjadi perhatian khusus bagi perusahaan?</p> <p>25. Kapan komunikasi litigasi dilakukan?</p> <p>26. Bagaimana strategi komunikasi litigasi perusahaan terkait konflik?</p>	
Strategi Kelompok Kepentingan	Pendekatan	<p>27. Apakah perusahaan melakukan pendekatan terlebih dahulu kepada kelompok kepentingan?</p> <p>28. Siapa saja kelompok kepentingan yang dianggap penting bagi perusahaan?</p> <p>29. Mengapa kelompok kepentingan tersebut dianggap penting bagi perusahaan?</p> <p>30. Bagaimana pendekatan perusahaan kepada kelompok kepentingan ketika terjadi konflik?</p> <p>31. Dimana perusahaan melakukan pendekatan kepada kelompok kepentingan?</p>	Mengetahui strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan kelompok kepentingan (LSM, Masyarakat).

**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



		<p>32. Kapan perusahaan mulai melakukan pendekatan kepada kelompok kepentingan ketika terjadi konflik?</p> <p>33. Apa saja tuntutan masyarakat yang ditujukan kepada pihak perusahaan?</p> <p>34. Apa saja hambatan yang dihadapi perusahaan dalam melakukan pendekatan kepada kelompok kepentingan?</p>	
	Pembentukan <i>opinion leader</i>	<p>35. Apakah perusahaan menggunakan seorang <i>opinion leader</i> atau pemuka pendapat untuk bisa mempengaruhi suatu isu?</p> <p>36. Siapa <i>opinion leader</i> atau pemuka pendapat yang bisa diandalkan perusahaan ketika terjadi isu?</p> <p>37. Kenapa orang tersebut dijadikan <i>opinion leader</i> atau pemuka pendapat?</p> <p>38. Sejak kapan perusahaan menjalin hubungan dengan <i>opinion leader</i>?</p>	

**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

		<p>39. Darimana <i>opinion leader</i> atau pemuka pendapat itu berasal?</p> <p>40. Bagaimana cara perusahaan menyampaikan pesan kepada <i>opinion leader</i>?</p>	
	<p>Penyelesaian Konflik</p>	<p>41. Apa yang menyebabkan konflik itu terjadi?</p> <p>42. Kapan konflik dengan masyarakat/kelompok kepentingan terjadi?</p> <p>43. Mengapa konflik tersebut bisa terjadi?</p> <p>44. Apa hambatan yang dihadapi perusahaan dalam penyelesaian konflik dengan kelompok kepentingan?</p> <p>45. Siapa saja yang biasa dilibatkan dalam usaha penyelesaian konflik perusahaan dengan kelompok kepentingan?</p> <p>46. Dimana penyelesaian konflik tersebut dilakukan?</p> <p>47. Bagaimana usaha yang dilakukan perusahaan terkait dengan penyelesaian konflik</p>	

**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

		dengan kelompok kepentingan?	
Strategi Media Massa	Media Proaktif	<p>48. Apakah perusahaan selalu menghubungi dan menjalin hubungan baik dengan media terkait dengan isu-isu perusahaan?</p> <p>49. Media apa saja yang menjalin hubungan baik dengan perusahaan?</p> <p>50. Mengapa perusahaan menjalin hubungan baik dengan media tersebut?</p> <p>51. Kapan perusahaan mulai menghubungi media?</p> <p>52. Saat situasi seperti apa biasanya perusahaan menghubungi media?</p> <p>53. Bagaimana strategi perusahaan dalam menjalin hubungan baik dengan media?</p>	Mengetahui strategi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan media untuk handle pemberitaan terkait isu yang beredar.
	Semi Kontrol media	<p>54. Apakah perusahaan pernah melakukan wawancara khusus dengan media?</p> <p>55. Media apa yang dijadikan perusahaan untuk melakukan wawancara khusus?</p>	

**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

		<p>56. Mengapa perusahaan memilih media tersebut?</p> <p>57. Siapa yang menjadi juru bicara perusahaan untuk melakukan wawancara?</p>	
	Kontrol Penuh Media	<p>58. Apakah perusahaan pernah memasang iklan atau advertorial di media massa?</p> <p>59. Media massa apa yang menjadi pilihan perusahaan untuk memasang iklan atau advertorial?</p> <p>60. Mengapa memilih media tersebut?</p> <p>61. Apa yang diharapkan perusahaan melalui iklan atau advertorial tersebut?</p> <p>62. Kapan perusahaan memasang iklan atau advertorial di media tersebut?</p> <p>63. Bagaimana efek bagi perusahaan setelah memasang iklan atau advertorial di media massa?</p>	
	Memegang Media	<p>64. Apakah perusahaan melakukan <i>monitoring</i> media?</p>	

**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

		<p>65. Media apa saja yang di monitor oleh perusahaan?</p> <p>66. Kenapa perusahaan memilih media tersebut?</p> <p>67. Kapan perusahaan melakukan media monitoring?</p> <p>68. Apa yang perusahaan monitor dari pemberitaan di media tersebut?</p> <p>69. Bagaimana tanggapan perusahaan terkait dengan pemberitaan di media tersebut?</p>	
	<p><i>Bypassing</i></p>	<p>70. Selain berhubungan dengan media lain, apakah perusahaan mempunyai media massa (tv,cetak)/media sosial sendiri untuk mengontrol pemberitaan?</p> <p>71. Media apa yang digunakan perusahaan?</p> <p>72. Siapa yang mengelola media milik perusahaan?</p> <p>73. Pada saat kondisi seperti apa perusahaan menginformasikan berita?</p> <p>74. Mengapa perusahaan menggunakan media</p>	

**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

		tersebut untuk memberikan informasi mengenai perusahaan? 75. Bagaimana proses perusahaan dalam media milik perusahaan?	
Konflik	Penyebab	76. Bagaimana awal terjadinya konflik antara kelompok kepentingan dan perusahaan? 77. Faktor apa saja yang menjadikan konflik ini terjadi? 78. Bagaimana reaksi masyarakat kepada perusahaan saat terjadi konflik?	Mengetahui proses penyelesaian konflik yang terjadi antara perusahaan dan kelompok kepentingan.
	Konflik Lingkungan	79. Sebelum mendirikan pabrik di daerah ini, apakah perusahaan sudah memberi tahu tentang dampak lingkungan yang akan dirasakan masyarakat? 80. Apakah ada peran seseorang untuk membantu perusahaan dalam meyakinkan masyarakat terkait dengan pendirian perusahaan? 81. Apa yang perusahaan janjikan kepada	

**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

		<p>masyarakat apabila terjadi dampak lingkungan di sekitar pemukiman mereka?</p> <p>82. Bagaimana cara perusahaan untuk meyakinkan masyarakat terkait dengan dampak lingkungan yang dihasilkan?</p> <p>83. Bagaimana respon dari masyarakat terkait dengan dampak lingkungan yang ditimbulkan dari aktivitas perusahaan?</p>	
	Ketergantungan Masyarakat	<p>84. Apa saja keinginan masyarakat ketika pabrik ini berdiri?</p> <p>85. Apa bentuk ketergantungan masyarakat terhadap perusahaan?</p> <p>86. Apakah perusahaan selalu mengabdikan keinginan dari masyarakat?</p> <p>87. Bagaimana respon masyarakat jika keinginan tersebut tidak di realisasikan?</p> <p>88. Bagaimana cara perusahaan menanggapi</p>	

**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

		keinginan dari masyarakat?	
	Resolusi Konflik	<p>89. Apakah perusahaan sudah menemui masyarakat terkait dengan konflik yang terjadi?</p> <p>90. Dalam jangka waktu berapa lama perusahaan mulai menemui mereka?</p> <p>91. Apa upaya yang dilakukan perusahaan dalam menyelesaikan konflik dengan kelompok kepentingan/masyarakat?</p> <p>92. Pihak mana saja yang membantu perusahaan dalam menyelesaikan konflik dengan masyarakat?</p> <p>93. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan perusahaan?</p> <p>94. Apakah ada peran pemerintah dalam resolusi konflik antara perusahaan dengan masyarakat?</p> <p>95. Apa kesepakatan antara perusahaan dengan</p>	

**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



		masyarakat terkait konflik yang terjadi?	
--	--	--	--

**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