

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia bisnis saat ini, perusahaan dituntut oleh konsumen untuk memiliki produk atau layanan yang tidak hanya berkualitas saja. Perusahaan dituntut juga untuk menjalankan praktik bisnis yang bersih, adil, dan ikut serta mengabdikan diri menjadi masyarakat yang baik. Banyak sekali hal penting yang harus diperhatikan oleh humas perusahaan. Menurut Harlow (dalam Suwatno, 2018, hlm. 3) humas memiliki fungsi untuk melayani kepentingan umum dan menempatkan diri sebagai sistem peringatan dini untuk mengantisipasi isu dengan memanfaatkan penelitian dan teknik komunikasi sebagai alat utama. Salah satu cara untuk mensinergikan keinginan perusahaan dan fungsi humas adalah dengan memberikan “sesuatu” untuk masyarakat melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau tanggung jawab sosial perusahaan. Menurut Ananda Das Gupta (2012, hlm. 153), CSR sebagai suatu kesadaran perusahaan untuk mengatasi ekonomi yang tidak berkelanjutan. Hal tersebut memerlukan peran yang lebih proaktif lagi agar dapat menyeimbangkan ekonomi, hubungan sosial yang terjalin antara perusahaan dan masyarakat, serta kelestarian lingkungan.

Jasiulewicz (2014, hlm. 60) berpendapat bahwa CSR yang mengedepankan perlindungan lingkungan adalah penting karena dapat memberikan modal untuk sumber daya alam dan melestarikan ekosistem jangka panjang demi generasi masa depan. Lalu, MacLean (2009, hlm. 41) mengamati bahwa adanya perubahan pendekatan CSR dalam bidang sumber daya alam yang meningkat dibanding pendekatan lainnya yaitu perlindungan, aturan, dan pembangunan berkelanjutan.

Howard R. Bowen (dalam Ardianto, 2011, hlm. 40), mengemukakan bahwa pelaksanaan CSR hendaknya memperhatikan aspek lingkungan. Perusahaan yang memiliki skala besar hendaknya memperhatikan lingkungan sekitar mereka bukan hanya sekedar membandingkan *cost* dan *benefit* saja.

Perlindungan lingkungan dalam CSR sangat mempengaruhi perusahaan. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Jasiulewicz (2013, hlm. 149) bahwa pelanggan lebih suka mengkonsumsi dan berinvestasi kepada perusahaan yang memiliki etika dan memenuhi semua persyaratan terkait perlindungan lingkungan.

Orlitzky dkk (2011, hlm. 9) mengatakan bahwa program lingkungan yang diusulkan bisnis CSR perusahaan sebenarnya memiliki perdebatan sengit tentang dampak monopoli, oligopoli, dan persaingan sempurna antar perusahaan karena kelestarian lingkungan memiliki keunggulan kompetitif dan abnormal.

Hal tersebut diungkap pula oleh Shah (2014, hlm. 132-133) bahwa kesejahteraan dan kepedulian lingkungan bisa menjadi sumber keuntungan ekonomi dan membuat bisnis perusahaan atau organisasi menjadi lebih kompetitif. Selain itu, CSR lingkungan dapat menciptakan ekonomi sosial yang unik dan dapat menciptakan citra perusahaan serta meningkatkan kualitas produk perusahaan tersebut.

Decaillon (2004, hlm. 478), memberikan salah satu contoh kasus CSR yang sukses menjalankan program lingkungan di Swedia. Pada tahun 1980, buruh TCO (*Tjänstemännens Centralorganisation*) menyusun sebuah label baru yang meletakkan standar ramah lingkungan bagi konsumsi energi monitor komputer. Manfaat dari daya beli label tersebut adalah Sertifikat TCO sebagai pelopor atau titik acuan di bidangnya. TCO *Certified* adalah sertifikasi keberlanjutan paling komprehensif di dunia untuk produk teknologi informasi. Selain itu, dapat membantu konsumen membuat pilihan produk yang bertanggung jawab dengan mendorong industri ke arah yang berkelanjutan. Menggunakan *TCO Certified* juga mendukung upaya organisasi masyarakat untuk mengurangi risiko dan mengambil langkah berikutnya dalam tanggung jawab sosial dan lingkungan.¹

Melaksanakan CSR berbasis lingkungan adalah salah satu cara perusahaan agar berlabel *Good Corporate Government* (GCG). Tetapi, menurut Eleanor Chambers dkk (2003, hlm. 1) mengatakan bahwa perusahaan yang menjalankan

¹ <http://tcocertified.com/tco-certified/> Diakses pada 29 Maret 2018.

CSR dan melakukan tindakan sosial termasuk lingkungan hidup harus melebihi batas-batas yang dituntut peraturan hukum.

Di Indonesia, penerapan tanggung jawab sosial dan lingkungan sudah mulai diterapkan. Menurut Latifah (2012, hlm. 70), pengambilan topik lingkungan dalam CSR berada di urutan ketiga dari lima topik yang sering dilakukan perusahaan. Adapun fokus isu yang paling banyak pelaksanaannya adalah perlindungan dan pemulihan lingkungan. Di dalam hukum Indonesia, penerapan tanggung jawab sosial dan lingkungan terdapat dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 pada Bab V yaitu Pasal 74 mengenai CSR lingkungan pada perseroan terbatas.² Perusahaan yang telah melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah Pertamina. Mereka merealisasikan berbagai kegiatan salah satunya Pertamina Hijau yang mendukung kegiatan konservasi ekosistem mangrove dengan memperkaya jenis bibit mangrove guna menambah keanekaragaman jenis mangrove. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kelestarian alam untuk masa kini dan masa yang akan datang.

Dengan demikian, fokus CSR yang diambil dalam penelitian ini adalah dalam bidang lingkungan dengan fokus kepada menjaga kelestarian alam. Rachman dkk (2011, hlm. 11) menjelaskan bahwa perusahaan harus melibatkan dirinya terhadap komunitas dan masyarakat dalam mengoptimalkan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Tanggung jawab sosial adalah bentuk keterlibatan perusahaan yang sekaligus diintegrasikan ke dalam strategi bisnis perusahaan khususnya pada komunitas dan masyarakat.

Hal tersebut menjadi sangat penting bagi perusahaan karena untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan dan membawa keuntungan bagi kedua belah pihak. Freeman (dalam (Kloppers & Fourie, 2014, hlm. 309), berpendapat bahwa kebutuhan dan kepentingan dari sejumlah pemangku kepentingan (karyawan, konsumen, pemasok, dan komunitas) dianggap lebih penting untuk diperhatikan dibandingkan dengan kebutuhan dan kepentingan

² <http://eodb.ekon.go.id/> Diakses pada 05 April 2018.

shareholder semata. Dalam konteks ini, pemangku kepentingan adalah sekumpulan individu atau kelompok yang dipengaruhi atau mempengaruhi perusahaan.

Penelitian ini menggunakan Model Manajemen CSR yang memiliki asumsi bahwa keterlibatan pemangku kepentingan harus menjadi inti dari model manajemen. CSR harus dikelola sebagai kegiatan bisnis lainnya dan elemen model manajemennya harus mudah diintegrasikan ke dalam struktur yang ada. Model CSR yang dimaksudkan Wood (dalam Jonker dan de Witte, 2006, hlm. 19) mengandung unsur-unsur yaitu kebijakan sosial, program sosial, dan dampak sosial. Kebijakan sosial menyatakan nilai-nilai, keyakinan, dan tujuan perusahaan yang berkaitan dengan lingkungan sosialnya. Kebijakan sosial dapat dicapai perusahaan dengan melakukan tindakan program sosial atau kegiatan sosial sehingga memiliki dampak sosial yang dapat dilihat dari pencapaian program di setiap periode. Dengan begitu, model manajemen CSR beserta semua elemen di dalamnya akan mudah diterapkan pada perusahaan energi yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat..

Metode yang digunakan untuk mendukung jalannya pencarian informasi adalah metode penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus dengan kasus tunggal. Hal tersebut dikarenakan perlunya data yang lebih mendalam dari informan dengan melakukan wawancara mendalam terhadap Divisi Humas. Studi kasus merupakan tipe pendekatan yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Oleh karena itu, fokus penelitian ini akan didasarkan pada kasus pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat atas isu menumpuknya sampah di Jawa Barat dan kasus banjir yang menimpa.

Hal lain yang mendasari penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat adalah perusahaan yang menjalankan program CSR bina lingkungan. Mereka menjalankan CSR bina lingkungan secara aktif. Salah satunya adalah pembinaan bank sampah dan telah memiliki Bank Sampah Induk

Kota Bandung binaan PLN yang menaungi beberapa bank sampah unit. Oleh karena itu, CSR ini telah meraih penghargaan Indonesia Green Awards 2016 hingga 2018 (IGA Awards) untuk kategori “Mengembangkan Pengelolaan Sampah Terpadu”, dengan nilai 8.³

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bedasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis mengajukan rumusan masalah pokok penelitian, yaitu: “Bagaimana model komunikasi humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan?”

Adapun spesifikasi rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

- 1.2.1 Bagaimana tahap kepemimpinan dan komitmen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan?
- 1.2.2 Bagaimana tahap keterlibatan pemangku kepentingan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan?
- 1.2.3 Bagaimana tahap kebijakan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan?
- 1.2.4 Bagaimana tahap pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan korektif PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

³ <https://jabar.antaranews.com/berita/58431/dukung-pengembangan-bank-sampah-kota-bandung-pln-raih-iga-awards-2016> Diakses pada 10 November 2017.

- 1.3.1 Untuk mengetahui model komunikasi tahap tahap kepemimpinan dan komitmen dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui model komunikasi tahap keterlibatan pemangku kepentingan dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan.
- 1.3.3 Untuk mengetahui model komunikasi tahap kebijakan struktur organisasi dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan.
- 1.3.4 Untuk mengetahui model komunikasi tahap tahap pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan korektif dalam mengembangkan program tanggung jawab sosial lingkungan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, diharapkan setelah melakukan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Beberapa manfaat yang diharapkan tersebut terbagi kedalam beberapa aspek diantaranya yaitu:

1.4.1 Segi Teori

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian-kajian komunikasi yang berkaitan dengan model komunikasi, terutama kajian-kajian komunikasi yang menyangkut tanggung jawab sosial dan lingkungan sebuah perusahaan. Serta dapat menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana model komunikasi humas dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan.

1.4.2 Segi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan prinsip-prinsip dasar ilmu komunikasi, serta memberikan kontribusi sebagai bahan referensi keilmuan komunikasi khususnya dalam ruang lingkup strategi komunikasi serta tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan.

1.4.3 Segi Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjelaskan mengenai model komunikasi humas perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjelaskan korelasi antara teori yang didapat selama masa perkuliahan dengan kenyataannya di lapangan.

1.4.4 Segi Isu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jawaban atas pengalaman pembaca yang pernah melakukan model komunikasi dalam berinteraksi, baik itu dalam ruang lingkup organisasi atau tidak serta baik dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan atau tidak.

1.5 Sistematika Skripsi

1.5.1 BAB I Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

1.5.2 BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisikan rujukan-rujukan teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini, dalam bab ini juga terdapat penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian.

1.5.3 BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan penjabaran rinci mengenai metode penelitian dan beberapa komponen lainnya seperti lokasi dan subyek penelitian, desain penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan analisis data.

1.5.4 BAB IV Temuan dan Pembahasan

Bab ini berisikan hasil dari penelitian lapangan berupa analisis data dari keseluruhan instrumen penelitian dan tindakan yang dilakukan oleh peneliti yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah.

1.5.5 BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Bab ini berisikan penarikan kesimpulan secara umum maupun khusus dari permasalahan yang diteliti dan saran dari penulis kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian.