

**MANAJEMEN *COMMUNITY RELATIONS* PT PUPUK SRIWIDJAJA  
(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF *COMMUNITY RELATIONS*  
DEPARTEMEN PKBL MELALUI PROGRAM BINA LINGKUNGAN  
TAHUN 2018)  
SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata 1  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :  
EVI HAFSARI  
20150530170**

**ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Mei 2019

Tempat : Ruang Nego

Nilai :

### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

  
**Taufiqurrahman, S.IP., MA., Ph.D**

Penguji I

Penguji II

  
**Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si**

  
**Aswad Ishak, S.IP., M.Si**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Tanggal: 22 Mei 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
**Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evi Hafsari

NIM : 20150530170

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul skripsi :

**“Manajemen *Community Relations* PT Pupuk Sriwidjaja (Studi Deskriptif Kualitatif *Community Relations* Departemen Pkbl Melalui Program Bina Lingkungan Tahun 2018)”**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 Mei 2019



Evi Hafsari

**MOTTO:**

**“Kita tidak pernah tahu kapan kita benar-benar siap, sampai kita bergerak melakukannya.”**

**Tiada langkah yang sia-sia selama diikat dengan takwa.**

*Laa ilaahaillaanta subhanaka inni kuntu minadzalimiin*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilladzi bini' matihi tathimmusshalihat.

Segala Puji Bagi Allah atas serangkaian skenario yang telah dituliskan, penuh kejutan, rahmat, dan tidak ada cela untuk tidak disyukuri. Yang Maha Mengetahui segala sesuatu yang Ghaib dan Maha Teliti atas segala isi hati. Terima kasih Yaa Allah, qoddarullah sampai dengan hari ini hamba-Mu dapat bernafas segar sembari menuliskan tulisan ini dengan penuh rasa syukur. Melalui skripsi ada banyak hal yang dapat dipelajari untuk terus meluruskan niat lillahi ta'ala. Segala krikil yang dilewati semata-mata hanya agar kembali pada-Mu, berharap pada-Mu. Semoga tahap ini menjadi awal yang baik untuk dapat mempertanggungjawabkan harta sendiri. Berikut untaian terima kasih atas tokoh-tokoh yang Allah hadirkan di balik gelar sarjana. Ketulusan dan kualitas bukan dilihat dari seberapa panjang di tiap kata-kata persembahan, kata-kata tidak ada bandingannya dengan doa yang diucapkan diam-diam. Selamat mencari nama dan menikmati tulisan ini ☺

Teruntuk Palembang dan seisinya :

- Mamah dan Papah. Putri kecilmu kini tinggal beberapa langkah menuju sarjana. Tanpa ridho dan doa, mungkin Pipi tidak akan sejauh ini melangkah bahkan sampai ke Jogja. Mah, Pah, perjuangan kalian insyaaAllah tidak Pipi sia-siakan selama empat tahun di sini. Mah, amanah terakhirmu sudah Pipi laksanakan dengan senang hati. Pah, tolong tetap berdiri kokoh mengiringi langkah Pipi selanjutnya☺
- Ayuk, Kak Reza, Kak Jehan, Mbak Puput. Jazaakumullah khayran, terima kasih sudah kompak memberi dukungan sampai bertahan di semester delapan. Terima kasih sudah tetap berupaya membuat adiknya setara dengan teman-teman lainnya. Terima kasih sudah menyiapkan amunisi di tiap-tiap fase kritis perkuliahan Pipi. Sejauh ini Pipi belum tau dengan apa membalas kebaikan kalian selain mengupayakan yang terbaik dan tidak mengecewakan kalian selama Pipi di sini ☺
- Mbak Tari, Mbak Eka, dan Kak Edo. Terima kasih sudah menganggap Pipi seperti adik sendiri yang tidak basa basi support pipi dengan bentuk apapun.

Menanyakan kesulitan-kesulitan dan memberi solusi selama di perantauan dan penuh kasih sayang. Jazaakumullahu khayran,

- Mbak Ama, Dek Qila, Kakak Sheena, Adek Deeva, Ibam. Terima kasih sudah selalu menjadi penyemangat dan penghibur Tepi selama Tepi di Kota Rantau atau pas pulang ke Palembang. insyaaAllah dengan senang hati membersamai perjalanan kalian nantinya nak shalih dan shalihah ☺
- Dena Elsa Anugra, Septina Azrida, Stella Adelia. Jazaakunnallahu khayran sudah menjadi perantara hidayah Evi di pertengahan masa rantau. Terima kasih sudah menghibahkan telinga dan rasa sayangnya untuk Evi tetap berdiri kokoh di kota rantau. Terima kasih karena selalu memeluk hangat setiap Evi kembali. Barakallahu fiikum.
- Muhammad Maulana dan Muhammad Iqbal. Terima kasih sudah menjadi teman laki-laki pertama yang teramat sabar dan tulus dari fase sekolah sampai kuliah. Thankyou, next.
- XI IPA OLIMPIADE 3, Terima kasih sudah “mau” berteman dan melewati fase SMA sampai kuliah sama-sama. Terima kasih untuk tetap mengupayakan kompak meskipun dihantui oleh kesibukan dan prioritas pasca SMA. Terima kasih sudah selalu memeluk hangat setiap pulang ke kampung halaman.
- PT Pusri Palembang : Teruntuk Departemen Humas, Departemen PKBL, se-permagangan (Nanda, Esty, Pija, Uka, Rahma, Tari, Ira), Kak Vero dan Kak Aby. Terima kasih atas segala kesempatan berharga dengan segala kemudahan yang diberikan dari tahap magang sampai skripsi. Terima kasih sudah memeluk hangat selama di Pusri. Tidak ada suatu kebaikan melainkan untuk diri sendiri dan kembali pada diri sendiri. Sangat disyukuri kalian salah satu rezeki Evi di fase kritis perkuliahan ☺

Teruntuk Jogja dan seisinya

- Team Ghogiradhus, Terima kasih sudah memeluk hangat ketakutanku akan *stereotype* drama-drama KKN. Kalian yang Evi sayangi, Upeh, Atiqah, Kikiw, Uzay, Citik, Muti, Jawoto, Rihan, dan Ridwan... semoga kalian terus

dapat menjadi sosok anak/teman/rekan/pasangan penyejuk mata, menjadi investasi akhirat untuk siapapun yang mengenal kalian sebelum/setelah Evi.

- Vira Enjella, Vir, Evi mengucapkan banyak terima kasih karena sudah membuat Evi lupa peliknya berorganisasi meski di semester tua, semua berjalan begitu saja sampai kedua amanah gelar maupun jabatan hampir semua terselesaikan. Terima kasih sudah dengan tenang, cerdas dan sabar menemani masa-masa kritis perkuliahan. Vir, kita perpanjang usia pertemanan kita ya☺
- Efita Febriana, terima kasih sudah menjadi “teman” berlayar selama kuliah. Terima kasih sudah banyak membantu dari awal kuliah, memperkenalkan beberapa tempat terbaik di Jogja dan sangat menerima Evi selama prosesnya. Thankyou bebi!
- Ikom Radio, Terima kasih sudah menjadi wadah yang tidak hanya belajar dunia kepenyiaran tapi juga kekeluargaan dan pengalaman yang tidak orang dapat selain di Ikom Radio. Terima kasih telah mempercayakan Evi untuk belajar di sini selama setengah usia strata satu. *Be creative inspiring people!*
- Cucu *Online* Mbah. terima kasih sudah menjadi teman warawiri selama di Komunikasi. terima kasih sudah mau belajar bersama-sama meskipun berbeda kelas dan sudah tidak dalam satu atap organisasi yang sama. Kalian sosok-sosok hebat yang akan Evi nantikan kabar suksesnya.
- Linda Suryani dan Pinasthi Mahardhika. Terima kasih sudah menjadi teman yang komplit buat Evi. Menemani lika liku hidup di organisasi dari semester awal sampai akhir, menjadi teman kelas dari semester satu sampai delapan, sampai bingung pembahasan antara kuliah dan organisasi karena ketemu hampir setiap hari. Aku sayang kalian, guys ☺
- PERHUMAS Muda Yogyakarta : Terima kasih sudah menjadi saksi pengalaman hebat di dua tahun terakhir masa perkuliahan. Nikmatnya berorganisasi di eksternal kampus dengan memahami karakter rekan-rekan dari latar belakang kampus yang berbeda. terima kasih telah menjadi penyemangat di fase-fase perkuliahan yang tidak menentu kestabilannya. Semangat melanjutkan perjuangan, Humas Muda!

- Enny, Mbak Puput, Mbak Kiki, Devia, Kintan, terima kasih sudah menjadi sosok yang selalu mengingatkan evi pada Allah, syukur, dan surga. Yang membuat perjuangan evi di atas sunnah selama di Jogja tidak berakhir sendiri. Yang membuat Evi sadar tidak ada yang lebih berat dari perjuangan istiqomah di atas Manhaj ini, tidak lebih berat dari perjuangan di dunia. Allah hadirkan kalian sebagai penopang semangat evi sehingga UMY – MPD terasa begitu dekat dan nikmat. Jazaakunnallah khayran
- Kak Qiqi, Kak Rohmah, Kak Ina, Jazaakunnallahu khayran kakak-kakak Evi yang menginspirasi dan menguatkan Evi sampai semester delapan ini. Karakter kalian yang berbeda-beda juga mengambil peran yang berbeda-beda untuk Evi selama ini. Terima kasih selalu berupaya ada dan menjadi pendengar di fase fase kritis perkuliahan baik di kala *home sick*, galau tugas, ujian, bahkan skripsian. Full of love, tolong jangan berhenti sampai di sini 😊
- Kos Patra Lestari 2, Teruntuk teman-teman rasa saudara yang penghuninya silih berganti dengan cerita selama tiga tahun yang ada-ada aja, Evi ucapkan banyak terima kasih atas segala penerimaan diri Evi selama tiga tahun yang buat pindah kosan itu cuma wacana di setiap semesternya. Untuk nama-nama ini, Bundo Ruray, Mbak Meta, Mbak Ubil, Mbak Bela, Mbak Ririn, Aul, Ajeng, Anggi, Debby dan generasi sebelum atau setelahnya semoga kalian selalu dapat menjadi pribadi yang mandiri, bermanfaat, dapat selalu diterima oleh lingkungan di mana kalian pilih, dan diberikan kemudahan dalam mencapai target akhirat dan dunia.



## KATA PENGANTAR

Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, Segala puji bagi Allah atas kesempatan yang penuh rahmat dan keberkahan, penulis dapat menyelesaikan lembaran demi lembaran selama tahapan perskripsian. Shalawat serta salam dicurahkan kepada suri tauladan seluruh umat Nabi Muhammad Shalallahualaihi Wassalam, keluarga serta sahabatnya. Skripsi ini penulis ajukan sebagai syarat sah atas gelar Strata 1 jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Penyelesaian skripsi ini, semata-mata bukan hanya kumpulan upaya dan doa penulis pribadi melainkan kontribusi besar berupa dukungan, doa dan harap orang-orang sekitar yang terlibat maupun yang mendoakan tanpa penulis ketahui. Dalam proses pembuatan skripsi ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan keluarga yang tidak kenal batasan waktu dan materi untuk menjadi *support system* penuh ketulusan. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih pada karyawan PT Pusri Palembang yang telah memberikan kesempatan untuk dapat memahami Departemen PKBL yang di kemas dalam penelitian selama satu bulan. Dengan segala hormat penulis ucapkan banyak terima kasih pada dosen-dosen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga melalui ilmu-ilmunya tibalah pada capaian gelar sarjana ilmu komunikasi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Haryadi Arif Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku ketua prodi ilmu komunikasi yang telah memberikan banyak kemudahan untuk mahasiswa jurusan ilmu komunikasi.
2. Bapak Taufiqurrahman, S.IP, MA, Ph.D. yang telah menjadi pembimbing skripsi terbaik dengan kesabaran dan kecerdasannya. Pilihan dengan melibatkan Allah tidak pernah salah dan sia-sia. Alhamdulillah banyak sekali kemudahan yang Pak Taufiq beri dari awal sampai selesainya skripsi ini, yang buat kami Team T (anak-anak bimbingan Bapak) tidak henti-hentinya mengucapkan syukur mendapatkan pembimbing seperti Pak Taufiq. Teramat takut bagi kami untuk mengecewakan Bapak ☺

3. Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M. Si. dan Aswad Ishak, S.IP.,M.Si. Terima kasih telah menjadi sosok penguji yang cerdas dan sangat memudahkan proses skripsi mulai dari sempro sampai pasca sidang.
4. Pak Jono, Pak Muryadi, Mbak Siti, dan Mbak Zara, terima kasih... pelayanan Bapak dan Ibu sangat memudahkan kami dan penuh kesabaran selama hampir empat tahun kuliah. Barakallahu fiikum
5. Teruntuk pembimbing penelitian yaitu Pak Niko Kristiaji, atas segala bimbingannya dan kebaikannya dari awal sampai dengan selesai sehingga perantara Pak Niko amanah penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih sudah sangat memudahkan dalam prosesnya. Tidak ada kebaikan kecuali melahirkan kebaikan untuk diri sendiri. ☺
6. Serta seluruh pihak yang belum dapat dituliskan satu persatu, insyaaAllah segala kebaikan akan kembali pada jiwa-jiwa yang memberi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari skripsi ini. Akhir kata penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang *Manajemen community relations*.

Palembang, 02 Mei 2019,

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka	
1. Manajemen Public Relations.....	9
2. Community relations.....	11
a. Perusahaan dan Komunitas.....	11
b. Tujuan Community Relations.....	13
c. Company and community assessment.....	14
d. Proses Community Relations.....	17
3. Penelitian Terdahulu.....	20
F. Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Objek Penelitian.....	24
3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
4. Kriteria Informan.....	25
5. Teknik Analisis Data.....	26

6. Uji Validitas Data.....	27
G. Sistematika Penulisan.....	28
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. PT Pupuk Sriwidjaja .....	30
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
2. Profil Perusahaan.....	35
3. Visi Misi Perusahaan.....	36
4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
B. Departemen PKBL.....	41
1. Kebijakan.....	41
2. Program PKBL.....	42
C. Struktur Organisasi Departemen PKBL.....	43
D. Uraian Program Departemen PKBL.....	44
1. Program Kemitraan.....	44
2. Program Bina Lingkungan.....	46
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Sajian Data.....	53
1. Pengumpulan Fakta.....	54
2. Perumusan Masalah.....	60
3. Perencanaan dan Pemrograman.....	64
4. Aksi dan Komunikasi.....	70
5. Evaluasi.....	79
B. Analisis Data.....	84
1. Pengumpulan Fakta.....	85
2. Perumusan Masalah.....	95
3. Perencanaan dan Pemrograman.....	96
4. Aksi dan Komunikasi.....	99
5. Evaluasi.....	105
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	
Lampiran 3. Angket Survei Kepuasan Lingkungan.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.4 Characteristic of Corporate Stakeholders Relations.....	12
Tabel 2.1 Elemen Visual Logo Perusahaan.....	29
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
Tabel 3.2 Pendapatan Masyarakat Berdasarkan Mata Pencaharian.....	59
Tabel 3.3 Analisis Masalah dan Potensi Masyarakat .....	61
Tabel 3.4 Rencana Program Bina Lingkungan Tahun 2018.....	65
Tabel 3.6 Rangkuman Implementasi Program Bina Lingkungan Tahun 2018 .....	70
Tabel 3.9 Sistem Penilaian SKL .....	80
Tabel 3.10 Kriteria Penilaian SKL .....	82
Tabel 3.11 Kritik dan Saran Masyarakat .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sertifikat Penghargaan PT Pusri Palembang.....	3
Gambar 1.2 Penghargaan Tata Kelola CSR Terbaik 2018.....	3
Gambar 1.3 Potongan Berita Terkait Komentar Warga Ring 1.....	7
Gambar 1.5 Elemen-elemen Informasi Penilaian Perusahaan.....	14
Gambar 1.6 Elemen-elemen Informasi Penilaian Masyarakat.....	16
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Departemen PKBL.....	34
Gambar 3.1 Persentase penduduk kecamatan kalidoni berdasarkan mata pencapaian.....	57
Gambar 3.5 Tahapan Perencanaan dan Pemrograman Bina Lingkungan.....	64
Gambar 3.7 Regulasi Komunikasi Departemen Humas Sebagai Corong Perusahaan.....	78
Gambar 3.8 Komposisi Tim Pemantau Lingkungan.....	79

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Public Relations**

**Evi Hafsari**

**Manajemen *Community Relations* PT Pupuk Sriwidjaja**

**(Studi Deskriptif Kualitatif *Community Relations* Departemen PKBL Melalui Program Bina Lingkungan Tahun 2018)**

**Tahun Skripsi 2019 + 142 Halaman**

**Daftar Pustaka : 21 buku + 10 jurnal + 7 sumber internet + 5 sumber lain**

PT Pusri Palembang menunjukkan bentuk tanggung jawab sosial dan kepeduliannya terhadap komunitas sekitar melalui Program Bina Lingkungan yang merupakan bagian dari Departemen PKBL. Menghadirkan program-program hibah menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan karena dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang beragam dari masyarakat, sehingga perlu pola manajemen *community relations* yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen *community relations* PT Pusri Palembang melalui Program Bina Lingkungan (BL) pada tahun 2018. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara sebanyak delapan informan, di antaranya tokoh masyarakat, masyarakat umum dan pihak Bina Lingkungan. Selain itu pengumpulan data juga menggunakan studi dokumen.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ialah, Bina Lingkungan mengemas berbagai kebutuhan masyarakat ke dalam empat dari tujuh aspek yakni, sosial kemasyarakatan (ekonomi), pendidikan, kesehatan serta sarana dan prasarana. Program-program yang dihadirkan di dalamnya didasari oleh peraturan Undang-undang BUMN dan rekomendasi program dari *social mapping* yang dilakukan oleh konsultan. Dengan lima tahapan manajemen mulai dari identifikasi sampai evaluasi. Program-program yang dihadirkan sejauh ini mengantarkan pada persepsi positif masyarakat meskipun di dalam tahapan manajemennya terdapat beberapa hal yang belum optimal seperti teknis, komunikasi, dan evaluasi. Peneliti mendapati Bina Lingkungan (BL) belum melakukan prinsip *community relations* secara ideal di mana prinsip yang diterapkan merujuk pada prinsip *old defensive approach*. Salah satu ciri pada prinsip ini yaitu belum mengoptimalkan sisi komunikasi dan kolaborasi antara perusahaan dan masyarakat utama dalam mengelola hubungan dengan masyarakat.

**Kata kunci :** *manajemen, community relations, perusahaan, bina lingkungan.*



## **ABSTRACT**

**University of Muhammadiyah Yogyakarta**

**Faculty of Social Science and Political Science**

**Departemen of Communication Science**

**Concentration Public Relations**

**Evi Hafsari**

**Management Community Relations of PT Pupuk Sriwidjaja**

**(Qualitative Descriptive Study of The Community Relations of Departemen PKBL In 2018 )**

**Year of Thesis : 2019 + 113 Pages**

**Bibliography : 21 books + 10 journals + 7 online sources + 5 other sources.**

PT Pusri Palembang shows their social responsibility and concern on the environmental development programs (BL) that are part of PKBL. Presenting charity programs is a challenge for the company because it can produce varying levels of satisfaction from the community, thus it needs good community relations management pattern.

This study aims to describe the management of PT Pusri Palembang community relations through the community development program (BL). the researcher used descriptive qualitative method with eight data informants collecting interviews, including community leaders, the general public, and BL. Besides that data collection also uses document studies.

The result of the research that has been done are, in meeting the needs of the surrounding community that has been mapped, BL packs it into four of the seven aspects, namely, social (economic), education, health, then facilities and infrastructure, this based on the law of the Ministry of BUMN and social mapping from consultant. With five stages of management ranging from identification to evaluation. The programs presented so far have led to a positive public perception of the company, due to community feel they have been helped enough. Although in the management stages there are some things that are not optimal such as technical, communication, and evaluation. Researchers found that BL had not done the principle of community relations ideally, where the principle applied refers to the principle of the old defensive approach. One characteristics of this principle was the communication and collaboration between the company and the main community in managing social relationship had not optimal.

**Keywords** : Manajemen, community relations, corporate, community development.