

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bina Lingkungan PT Pusri Palembang dalam penerapan Manajemen *community relations* melewati lima tahapan yaitu identifikasi masalah, perumusan masalah, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi, serta evaluasi. Pada tahap Identifikasi berdasarkan data yang didapatkan menggambarkan belum optimalnya Bina Lingkungan dalam melaksanakan tahapan ini. Di mana Bina Lingkungan belum mengoptimalkan metode riset “Forum Khusus Komunitas” sebagai referensi informasi keadaan di lapangan. Selanjutnya pada tahap perumusan masalah menghadirkan tujuh aspek yang didasari oleh peraturan Kementerian BUMN. Bina Lingkungan memaknai komunitas secara struktural di mana program-program yang dihadirkan tidak hanya untuk masyarakat lingkungan sekitar perusahaan. Tiga aspek di antaranya untuk komunitas dalam jangkauan global, empat aspek lainnya untuk jangkauan lokal atau masyarakat sekitar. Empat aspek tersebut yakni Pendidikan, Kesehatan, Sosial Kemasyarakatan, sarana dan prasarana. Masing-masing aspek tersebut di dalamnya terdiri dari berbagai program dengan pertimbangan permasalahan yang didapat dari hasil pemetaan sosial oleh konsultan. Di mana permasalahan yang ada di masyarakat sekitar perusahaan didominasi oleh permasalahan ekonomi dengan latar

belakang 62% masyarakat berprofesi sebagai buruh atau sebanyak 5.554 Jiwa dari 8.096 Jiwa.

Pada tahap perencanaan dan pemrograman Bina Lingkungan selain berdasarkan pemetaan sosial juga menyesuaikan pada anggaran, peraturan Kementerian BUMN dan persetujuan direksi. Adanya keterbatasan pada anggaran, kebijakan, teknis, regulasi, dalam merencanakan program. Jumlah anggaran yang bergantung pada keuntungan perusahaan berpengaruh terhadap kuantitas dan kualitas program yang akan dihadirkan, menyesuaikan peraturan dari Kementerian BUMN yang kerap kali berubah dalam memberi interupsi untuk beberapa program yang sebelumnya telah dirumuskan.

Pada tahap aksi Bina Lingkungan menyiasati sebagian keterbatasan untuk pemenuhan kebutuhan 8 (delapan kelurahan) dan 2 (dua) kecamatan, Bina Lingkungan memprioritaskan target penerima program dari masing-masing kelurahan, atau program diadakan secara bergilir untuk di program tertentu seperti Ternak Lele dan pembangunan gapura, melakukan perubahan regulasi program untuk mengefektifkan program seperti program beasiswa, serta bekerjasama dengan Tim Pemantau Lingkungan untuk mengintegrasikan sumber daya. Namun keterbatasan sumber daya di Bina Lingkungan berpengaruh terhadap tidak dapat secara intens terjun ke lapangan seperti dalam hal sosialisasi dan pengawasan program.

Dari penjelasan di atas, adapun keterbatasan lain yang peneliti temukan, yaitu ada pada tahapan komunikasi perusahaan dengan masyarakat utama seperti Tokoh Masyarakat. Di mana keterbatasan komunikasi ini mengarah pada minimnya keterlibatan masyarakat utama dan terbatasnya informasi-informasi dari perusahaan sebagai dasar pemahaman masyarakat utama. Adanya keterbatasan komunikasi ini berpengaruh pada sikap masyarakat utama dengan kategori *passive support* karena masyarakat terbatasnya pembendaharaan pesan dan informasi program. Berangkat dari keresahan tersebut, masyarakat menginginkan adanya forum khusus untuk masyarakat secara berkala sebagai wadah interaksi dua arah antara perusahaan dan masyarakat. Namun hingga kini belum adanya forum khusus komunitas yang disediakan oleh Bina Lingkungan. Pendekatan yang dilakukan baru melalui kesempatan formal dan non formal tanpa adanya forum khusus untuk masyarakat utama. Kemudian dari Departemen PKBL menganggap sudah cukup dengan hanya melibatkan camat dan lurah yang diundang dalam beberapa kesempatan rapat mewakili elemen masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan atau menyepakati program yang akan dilaksanakan. Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat pada tahapan manajemen *community relations* Bina Lingkungan, peneliti menganalisis pola tersebut merujuk pada prinsip *old defensive approach* yang merupakan salah satu prinsip *community relations* yang dikemukakan oleh Baskin. Di mana terbatasnya keterlibatan masyarakat

utama dan terbatasnya keterbukaan informasi dari perusahaan yang menjadi ciri utamanya.

Pada tahap evaluasi program, Bina Lingkungan belum memiliki instrumen khusus selain dari Survei Kepuasan Lingkungan (SKL). Berdasarkan hasil analisis dari data pertanyaan dan fakta hasil wawancara, SKL belum mewakili kepuasan masyarakat secara utuh. Maka Bina Lingkungan perlu adanya instrumen tambahan untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih sesuai dengan keadaan di lapangan. Kaitannya dengan SKL pula ditemukan adanya kesamaan kritik dan saran pada tahun 2017 dan tahun 2018 yang menitik beratkan mengenai program pendidikan, sembako, keterlibatan masyarakat, dan menginginkan adanya forum khusus. Hal tersebut menggambarkan Bina Lingkungan perlu memberikan perhatian khusus pada tahap evaluasi serta mengoptimalkan tahapan manajemen lainnya melalui Bina Lingkungan untuk dapat mewujudkan prinsip *community relations* yang ideal.

## **B. Saran**

1. Departemen PKBL membentuk forum komunitas secara berkala dengan mengundang masyarakat utama maupun sebagian pejabat daerah lingkungan perusahaan yang dikemas baik formal maupun non formal agar terciptanya keakraban untuk menyampaikan informasi dan menerima aspirasi.
2. Bina Lingkungan agar lebih strategis dalam mengemas program baik seperti dari sisi kuantitas dapat lebih disesuaikan dengan jumlah

masyarakat yang berkebutuhan, jangka waktu pelaksanaan dapat disesuaikan, regulasi yang ditetapkan dapat disesuaikan dengan masyarakat dan diinformasikan ke masyarakat, terutama Program Pasar Murah dan Beasiswa.

3. Bina Lingkungan dengan keterbatasan sumber daya untuk menyampaikan setiap perubahan regulasi atau beberapa teknis program, peneliti menawarkan ada baiknya jika merangkum beberapa perubahan tersebut beserta informasi lain yang perlu diketahui oleh masyarakat ke dalam brosur yang dikemas secara menarik yang dapat dipahami oleh warga. Nantinya brosur tersebut dapat diletakan di Lobby Departemen PKBL atau sebagai pegangan masyarakat utama. Hal ini juga dapat menjadi edukasi bagi warga dan salah satu bentuk keterbukaan perusahaan.
4. Bina Lingkungan dapat segera menerapkan bantuan *Community Development Officer (CDO)* yang diambil dari salah satu mahasiswa yang berhubungan dengan kebutuhan di lapangan. Selain sebagai antisipasi keterbatasan dalam hal pengawasan juga menjadi langkah strategis untuk keefektifan selama berlangsungnya program. Pengawasan dengan latar belakang akademisi akan memudahkan staf Bina Lingkungan dalam menyusun laporan evaluasi yang lebih terukur.
5. Dalam upaya merealisasikan prinsip *new collaboration approach* yang dimulai dengan kepercayaan dari perusahaan untuk dapat berkolaborasi dengan tokoh masyarakat dalam menjalankan *community relations*.

Seperti keterlibatan pada masing-masing tahap di manajemen community relations terutama pada tahap identifikasi, komunikasi dan evaluasi yaitu dengan cara melakukan wawancara mendalam sebagai instrumen tambahan. Sehingga perusahaan dan masyarakat dapat berjalan dan berkembang bersama-sama.

6. Masyarakat utama yang masih cenderung *passive support* agar kiranya dapat terus membantu perusahaan menyampaikan pesan terbaik di kala datangnya keluhan masyarakat. Apabila informasi dirasa kurang, masyarakat utama dapat aktif mencari tahu melalui karyawan perusahaan maupun pada forum komunitas yang peneliti sarankan. Sehingga mendapatkan kejelasan untuk nantinya disampaikan pada masyarakat lainnya. Hal ini menjadi penting mengingat masyarakat utama merupakan wakil dari masyarakat umum di lingkup yang sama.
7. Masyarakat umum agar dapat lebih bijak dalam berkeluh kesah, karena perlu disadari bermukim di sekitar lingkungan perusahaan atau pabrik merupakan konsekuensi yang perlu dipahami bersama.