

MANEJEMEN KOMUNIKASI PT. P&P BANGKINANG DALAM MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT TERKAIT LIMBAH INDUSTRI

Oleh : Minda Permatasari

Pembimbing : Dr. Anuar Rasyid, S.Sos., M.Si

Konsentrasi Hubungan Masyarakat - Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

PT. The P & P Bangkinang is engaged in the rubber industry. The company's activities will produce products and waste, the product will be profitable for the company but waste can be detrimental to the surrounding community. Waste produced by PT. The Bang Pang P & P is solid, liquid (polluting the river ecosystem) and air pollution. The community is very disturbed by the company's operations because it produces a stinging rubber odor. Thus the research conducted aims to determine how communication management is carried out by PT. P & P Bangkinang in Handling Community Complaints Regarding Industrial Waste. This study used qualitative research methods. The subject of this study consisted of Management Representatives of PT. Bangkinang P & P 1 informant and 2 representatives from the community living around PT. The Bangkinang P & P was chosen by using Purposive Sampling techniques, data collection was used through interviews, documentation, and observation. And for checking the validity of the data the authors took part in and also triangulated. The results of the study show that (1) the planning of PT. The Bangkinang P & P for handling community complaints through internal company discussions, where the company establishes an approach process must be a priority in response to community complaints. (2) the implementation of complaints handling provided by the community on the operations of the PT. P & P Bangkinang Company, the direction of the process goes from top to bottom, namely the leader gives instructions to the Public Relations to negotiate community complaints regarding industrial waste.

Keywords: *Communication Management, Public Complaints.*

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup sebagai individu di dalam kelompok sosial, komunitas, organisasi dan juga masyarakat. Dalam kehidupan kesehariannya, setiap manusia berinteraksi dengan cara melakukan komunikasi antara satu dan yang lainnya yang bertujuan untuk membangun relasi antara sesama, komunikasi menjadi bagian yang sangat penting di dalam kehidupan manusia terutama di dalam kehidupan sosialnya, alasan itu pula lah yang menjadikan manusia tidak dapat menghindari komunikasi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat atau dimanapun ia berada.

Pengertian Manajemen Komunikasi secara umum adalah bagaimana cara orang mengelola proses komunikasi dalam hubungannya dengan orang lain dalam konteks komunikasi. untuk menjelaskan istilah ini lebih jauh, kita perlu mengetahui definisi dari kedua kata tersebut, yaitu kata manajemen dan kata komunikasi. (<https://id.wikipedia>). Perusahaan dan masyarakat adalah pasangan hidup dalam roda ekonomi yang saling memberi dan membutuhkan. Tidak salah apabila setiap perusahaan berjuang keras untuk menjalankan roda bisnisnya dalam memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Namun dengan semakin banyaknya perusahaan yang berkembang maka pada saat itu pula kesenjangan sosial dan kerusakan lingkungan sekitarnya dapat terjadi.

Di dalam kegiatan atau operasional setiap perusahaan pastinya menghasilkan hasil yaitu berupa produk atau bahan baku dan limbah. Suatu produk merupakan hasil yang positif dan menguntungkan bagi perusahaan. Dan yang menjadi masalahnya adalah hasil perusahaan berupa limbah. Sebuah

perusahaan harus tepat dalam menangani limbah, karena pastinya akan mengganggu dan merusak lingkungan. (ia.org/wiki/Manajemen)

Pada penelitian ini penulis mengangkat permasalahan dari PT. Perindustrian dan Perdagangan Bankinang selanjutnya akan di singkat dengan PT. P&P Bankinang. Perusahaan ini berada di Jl. Raya Pekanbaru-Lipat Kain Km.38. PT. Perindustrian & Perdagangan Bankinang adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengolahan awal karet mentah menjadi barang setengah jadi yang berupa SIR (Standar Indonesia Rubber) Adapun order yang diterima oleh PT. P&P Bankinang berupa crumb rubber (karet remah) yang mempunyai dua tipe yaitu SIR 10 dan SIR 20. (Sumber: Profil PT.P&P Bankinang)

Pengaruh positif yang dihasilkan dari industri pabrik karet, yakni mulai dari menjadi tumpuan devisa negara, menciptakan lapangan pekerjaan, sehingga dapat membantu perekonomian masyarakat sekitar, terdapat pula pengaruh negatif yang ditimbulkan oleh operasional pabrik karet tersebut, salah satunya adalah menimbulkan pencemaran dan limbah yang berpengaruh buruk terhadap lingkungan. Rusaknya lingkungan juga bisa dilihat dari keadaan udara, seperti munculnya beragam polusi atau cemaran udara, baik itu di hasilkan oleh industri – industri maupun emisi kendaraan bermotor (Rachmad.2008: 71).

Kegiatan perusahaan berpengaruh pada berbagai aspek dalam kehidupan manusia, di antaranya aspek sosial, aspek ekonomi dan aspek lingkungan. Dampak pada aspek sosial dan ekonomi masyarakat. Seperti halnya dalam penyerapan tenaga kerja dari masyarakat sekitar, dapat memberikan peluang

berusaha bagi masyarakat, sehingga mendorong peningkatan pendapatan masyarakat yang akan berimplikasi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan pabrik karet juga berpengaruh terhadap aspek lingkungan, seperti lingkungan menjadi tidak bersih dan udara tercemar, udara menjadi tidak sehat sehingga bisa memicu terganggunya kesehatan masyarakat. Terdapat akan pandangan yang berbeda di atas dalam melihat dampak kegiatan PT. P&P Bangkinang terhadap masyarakat.

TEORI

a. Konsep ilmu komunikasi

Secara etimologi Mufid, (2005 :1) mendefinisikan bahwa kata “komunikasi” berasal dari Bahasa Inggris “*Communication*” yang mempunyai akar kata dari bahasa latin “*Cominicare*”.

Komunikasi menurut Fiske (2012:10) adalah salah satu dari aktivitas manusia yang dikenali oleh semua orang namun sangat sedikit yang dapat mendefinisikan secara memuaskan. Menurut Rogers (dalam Cangara, 2005: 19) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide di alihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

b. Manajemen komunikasi

, menurut koonts dan O’Dannell (1980:117);

“Manajemen di artikan sebagai pelaksana suatu dengan menggunakan orang lain (*getting things done through people*). Dari batasan itu, menunjukkan bahwa sebagai fenomena sosial atau sebagai praktik, manajemen telah ada sejak seseorang

menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan yang ingin di inginkan (Suprpto, 2009:121)”.

Menurut James F Stoner (dalam Wiludjeng, 2007:10) manajemen adalah:

“Proses kerja perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian) yang di arahkan pada sumber-sumber daya organisasi (Manusia, financial, fisik, dan informasi) dengan maksud mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien” (Griffin, 2004:7)

c. Konsep Limbah industry

Limbah adalah buangan yang kehadirannya pada suatu saat dan tempat tertentu tidak dikehendaki lingkungan karena tidak memiliki nilai ekonomi. Limbah yang mengandung bahan polutan yang memiliki sifat racun dan berbahaya dikenal dengan limbah B-3, yang dinyatakan sebagai bahan yang dalam jumlah relative sedikit tetapi berpotensi untuk merusak lingkungan hidup dan sumber daya (Kristanto, 2004:38).

Menurut Chandra (2007), limbah industri (*industrial waste*) adalah limbah yang berbentuk cair dapat berasal dari pabrik yang biasanya banyak menggunakan air pada proses produksinya. Selain itu limbah cair juga dapat berasal dari bahan baku yang

mengandung air sehingga di dalam proses pengolahan

Menurut Sugiharto (2008), air limbah (wastewater) adalah kotoran dari manusia dan rumah tangga serta berasal dari industri, atau air permukaan serta buangan lainnyaannya, air harus dibuang.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang belum diketahui. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui. Demikian pula metode kualitatif dapat memberikan rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif. (Strauss dan Corbin, 2003: 5).

Pendekatan kualitatif yang bersifat deksriptif ciri-cirinya adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. (Wibowo, 2013: 200).

Pelaksanaan penelitian dilakukan di kantor PT. P&P Bangkinang, Kecamatan Marpoyan Damai. Adapun lokasi pastinya adalah terletak di JL. Taskurun Kelurahan Tangkerang Tengah, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru

Waktu pelaksanaan penelitian tentang Manajemen Komunikasi PT. P&P Bangkinang Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Terkait Limbah Industri ini dilaksanakan dalam waktu bulan terhitung dari bulan

Agustus hingga bulan Desember 2018

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif di sebut sebagai *informan*, pemilihan kategori *informan* pada penelitian ini menggunakan *teknik Purposive Sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan karakteristik tertentu yang di anggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik subjek yang sudah diketahui sebelumnya (Ruslan, 2004:156)

Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli. Menurut Spradley (dalam Moleong, 2004: 165) informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Untuk memperoleh informasi, keterangan dan data-data yang diperlukan penulis mendapatkan data berdasarkan jenis dan sumber sebagai berikut:

- Data primer adalah data yang di himpun secara langsung dari sumbernya dan di olah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. (Bungin, 2005:112).
- Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder untuk mendukung data primer. Data sekunder merupakan data penunjang yang relevan dengan kajian penelitian seperti data berupa dokumen-dokumen terkait hal-hal yang berhubungan dengan kajian penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian penulis menggunakan beberapa teknik

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2007:88), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. langkah-langkah teknis analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Reduksi data
- Penyajian data
- Verifikasi data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2012:121) meliputi uji *kredibilitas* data, uji *transferabiliti*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*. Pada penelitian ini penulis menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsaha data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan *triangulasi*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

berdasarkan beberapa point yang telah di rancang menurut teori dari Hasibuan, dimana point-point tersebut adalah seperti Perencanaan dari manajemen komunikasi , pengorganisasiannya, pengarahan, dan juga pengendalian dari pelaksanaan manajemen komunikasi tersebut

a.perencanaan

Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar (*fundamental*) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini dinamis artinya dapat dirubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi pada saat itu. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan. Tentunya setiap organisasi maupun instansi melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melaksanakan kegiatan selanjutnya.

b.pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian yang dalam bahasa inggrisnya adalah organizing berasal dari kata organize yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama

lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya.

Pengorganisasian tentu berbeda dengan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan. (Hasibuan, 2009 : 122)

c. pengarahan

Menurut George R. Terry (Hasibuan, 2009 :183) pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

fungsi pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan didalam suatu organisasi untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha.

d. pengendalian

fungsi pengendalian dikemukakan oleh beberapa ahli. Seperti menurut George R. Terry dalam buku Principles of Management mengemukakan pengendalian dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilaksanakan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

Menurut Harold Koontz (Hasibuan, 2009 : 241-242) pengendalian artinya pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana- rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terselenggara. Sedangkan Earl P. Strong (Hasibuan, 2009 : 241) mengatakan bahwa pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan sesuai dengan ketetapan-ketetapan dan rencana

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian mengenai manajemen komunikasi PT.P&P Bangkinang dalam menangani keluhan masyarakat terkait limbah industri adalah

1. Dalam pelaksanaannya pihak PT.P&P Bangkinang mengakui bahwa proses Perencanaan (*planning*) yang dilakukan untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap perusahaannya memang melalui pembahasan internal perusahaan, dimana perusahaan menetapkan proses pendekatan harus menjadi prioritas dalam menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
2. Dalam perusahaan PT.P&P Bangkinang, wewenang terkait dengan pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan hubungan antara perusahaan dan juga masyarakat dijalankan oleh perusahaan tersebut dan secara langsung dikendalikan oleh Pimpinan mereka dan diberikan tanggung jawab kepada Wakil

Manajer yaitu Bapak Yuliarman yang memang menjabat sebagai Wakil Manajer PT.P&P Bangkinang.

3. Dalam pelaksanaan penanganan keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap operasional Perusahaan PT.P&P Bangkinang, proses pengarahan berjalan dari atas ke bawah dimana dalam hal ini pimpinan perusahaan memberikan perintah dan arahan kepada Wakil Manajer Bapak Yuliarman untuk menjalankan dan bertanggung jawab terhadap hubungan antara perusahaan dan masyarakat di sekitar perusahaan
4. Peneliti menyimpulkan bahwa pengendalian dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat untuk mencegah terjadinya konflik antara masyarakat dengan perusahaan

SARAN

adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan kepada perusahaan PT.P&P Bangkinang agar mengedepankan kelestarian dan kesehatan lingkungan di bandingkan dengan keuntungan perusahaan, maksudnya adalah, perusahaan agar mau mengalah terhadap masyarakat untuk pindah dari lokasi padat penduduk yang berada di tengah Kota Pekanbaru.
2. Penulis menyarankan kepada pihak Perusahaan PT.P&P Bangkinang agar memberikan kepastian kepada

masyarakat terkait dengan jaminan bahwa proses produksi yang dijalankan oleh perusahaan tidak memberikan dampak pencemaran lingkungan kepada masyarakat disekitarnya.

3. Saran penulis selanjutnya adalah agar perusahaan PT.P&P Bangkinang memberikan kontribusinya kepada masyarakat atas kerusakan lingkungan yang di ciptakan oleh perusahaan, khususnya pencemaran udara yang di akibatkan oleh bau getah karet hasil olahan perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah & Djam'an Satori. 2011. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Adi, Isbandi Rukminto, 2008. *Intervensi Komunitas Pengembangan Masyarakat sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada
- Anselm. Strauss, Corbin. Juliet. 2003. *Dasar Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Alwasilah, A.Chaedar. 2011. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Dunia Pustaka Jaya
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Chandra, Budiman. 2007. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC

- Dewi, K. Soedarsono., 2009, *Sistem Manajemen Komunikasi, Simbiosis Raktama Media*, Bandung
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Hendrik, Budi Untung. 2008. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kerlinger, Fred N. 1978. *Multiple Behavioral Research dalam Korelasi dan Analisa Berganda (Alih Bahasa: Taufik A.R.)*. Yogyakarta: Nurcahaya.
- Kaye, Michael. 1994. *Communication Management*. Sydney : Prentice Hall.
- Kristanto, P. 2004. *Ekologi Industri*. Yogyakarta : ANDI
- Marnis. 2009. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: PT. Panca Abdi Nurgama,
- Moleong. 2004. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2005. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mufid, Muhammad. 2005. *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Rachmat, Kriyantono. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan Handoko, T. Hani, 2002, *Organisasi Perusahaan Edisi Kedua*, Yogyakarta : BPFE.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiharto. 2008. *Dasar-Dasar Pengelolaan Air Limbah*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- West, Richard. Lynn H. Turner. 2007. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta. Salemba Humanika

Sumber Internet:

<https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen>

Dok.Riau.Com, diakses tanggal 17 Januari 2019, Pukul 14.00-14.12 Wib