

**UPAYA HUMAS PT PUPUK ISKANDAR MUDA
(PIM) DALAM MENANGANI
PENANGGULANGAN EFEK LIMBAH INDUSTRI
TERHADAP LINGKUNGAN MASYARAKAT
KECAMATAN DEWANTARA**

SKRIPSI

Oleh :

AMILIA UTAMI LUBIS

NPM 1403110089

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

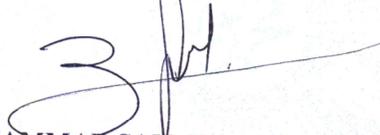
Bismillahirrohmanirrohim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah selesai memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama : **AMILIA UTAMI LUBIS**
NPM : 1403110089
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **UPAYA HUMAS PT PUPUK ISKANDAR MUDA (PIM)
DALAM MENANGANI PENANGGULANGAN EFEK
LIMBAH INDUSTRI TERHADAP LINGKUNGAN
MASYARAKAT KECAMATAN DEWANTARA**

Medan, Maret 2018

Pembimbing



MUHAMMAD SAID HARAHAHAP., S.Sos., M.I.Kom

Disetujui Oleh
KETUA PROGRAM STUDI



NURHASANAH NASUTION, M.I.Kom

Plt Dekan,



Dr. RUDIANTO, M.Si.

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Tim Pengujij Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : **AMILIA UTAMI LUBIS**

NPM : 1403110070

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari, tanggal : Rabu, 28 Maret 2018

Waktu : Pukul 08.00 WIB s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **RAHMANITA GINTING, PH. D** (.....)

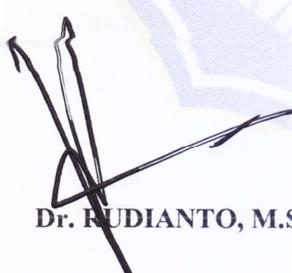
PENGUJI II : **ARIFIN SALEH, Dr, M.SP** (.....)

PENGUJI III : **M. SAID HARAHAHAP, M.I.Kom** (.....)

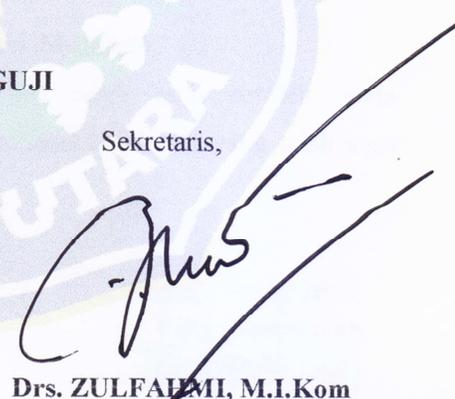
PANTIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,


Dr. RUDIANTO, M.Si




Drs. ZULFAEMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan ini saya, Amilia Utami Lubis NPM 1403110089, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undnag yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2018

Yang Menyatakan,



Amilia Utami Lubis

**UPAYA HUMAS PT PUPUK ISKANDAR MUDA (PIM) DALAM
MENANGANI PENANGGULANGAN EFEK LIMBAH INDUSTRI
TERHADAP LINGKUNGAN MASYARAKAT KECAMATAN DEWANTARA**

Oleh:

AMILIA UTAMI LUBIS

1403110089

ABSTRAK

Industri merupakan salah satu bidang perekonomian yang menjanjikan dalam kesuksesan, termasuk di Indonesia. Kemajuan dalam bidang industri di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan ini memberikan berbagai dampak positif yaitu terbukanya lapangan kerja, tetapi juga memberikan dampak negatif seperti adanya limbah industri. PT Pupuk Iskandar Muda adalah perusahaan industri yang bergerak industri pupuk dan petrokimia. Kasus limbah industri yang pernah diberitakan adalah bocornya gas ammonia, kasus tersebut sudah beredar di lingkungan sekitar, bahkan menarik perhatian media dan menimbulkan perhatian publik. Salah satu tugas dan tujuan humas adalah menjaga dan membina hubungan baik dengan semua pihak baik di dalam maupun luar perusahaan, khususnya dalam menjaga citra perusahaan dan mengembalikan kepercayaan masyarakat. Pemberitaan tersebut akan menjadi lebih buruk lagi apabila tidak ditangani dengan segera oleh humas karena itu akan berdampak pada citra perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Upaya Humas PT Pupuk Iskandar Muda (PIM) Dalam Menangani Penanggulangan Efek Pembuangan Limbah Industri Terhadap Lingkungan Masyarakat Kecamatan Dewantara?”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang yaitu *Manager* humas & tanggap darurat 1 orang, *Staff* humas & tanggap darurat 1 orang, *Staff* humas bagian *coordinator* antar lembaga dan media eksternal, dan Kepala Desa Tambon Baroh. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, peneliti kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda terbilang sukses dalam menangani penanggulangan efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat yaitu dengan menggunakan teori perencanaan kehumasan yaitu rencana untuk memecahkan masalah yang akan datang, menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan media massa.

Kata Kunci: upaya humas, penanggulangan limbah industri

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan Rahmat dan Karunia Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan pada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Humas PT Pupuk Iskandar Muda (PIM) dalam Menangani Penanggulangan Efek Limbah Industri Terhadap Lingkungan Masyarakat Kecamatan Dewantara” tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta Syafrizal Lubis dan Ibunda tersayang Arliani Ritonga yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia, dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Selama masa perkuliahan sampai masa penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu, dengan setulus hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Rudianto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Muhammad Said Harahap, M.I.Kom selaku pembimbing yang telah banyak membantu memberikan masukan serta bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendidik dan membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Buat Ayah Syafrizal Lubis dan Ibu Arliani Ritonga terimakasihku tak terhingga, terimakasih telah mendukung dan membantuku dalam setiap kegiatan dan cita-citaku, mungkin baru ini yang bisa aku persembahkan untuk kalian.
7. Kepada adik-adik penulis Novia Syafriani Lubis dan Rania Annisa Lubis yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada Roni Feriyanda yang telah membantu dan mendukung penulis selama menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman-teman seperjuanganku Dhea, Devi, Dinda, Ica, Rita, Risha, Maya, Ipan, Irfan, Diah, Wenny dan Arum selalu memberi dukungan dan selalu menghibur dalam setiap proses yang telah dilalui.
10. Dan pihak-pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari kelemahan dan kekukurangan dalam penelitian ini, untuk itu diharapkan saran dan kritik untuk perbaikan atas kekurangan dalam penelitian ini. Demikian sebgai kata pengantar, mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Mohon maaf atas segala kekurangan, penulis ucapkan terimakasih.

Medan, Maret 2018

Penulis

Amilia Utami Lubis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Manfaat Teoritis	6
1.3.2 Manfaat Praktis	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi	8
2.1.3 Tujuan Komunikasi	10
2.1.4 Fungsi Komunikasi	10
2.2 Komunikasi Interpersonal	10
2.3 Komunikasi Eksternal	13
2.4 Komunikasi Massa	14
2.5 Upaya	17
2.6 Hubungan Masyarakat.....	18
2.6.1 Pengertian Hubungan Masyarakat	18
2.6.2 Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat.....	18
2.6.3 Tugas Hubungan Masyarakat.....	19
2.6.4 Tujuan Hubungan Masyarakat	21
2.6.5 Ruang Lingkup External Public Relations	21
2.6.6 Perencanaan Kehumasan.....	22
2.7 Limbah Industri	26
2.7.1 Pengertian Limbah Industri.....	26
2.7.2 Dampak Limbah Industri	28
2.7.3 Penanggulangan Dampak Limbah Industri	29
2.8 Lingkungan.....	30
2.8.1 Pengertian Lingkungan	30
2.8.2 Kesadaran Lingkungan.....	31
2.9 Masyarakat	32
BAB III Metode Penelitian	
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Kerangka Konsep	34

3.3	Definisi Konsep.....	34
3.4	Kategorisasi.....	36
3.5	Informan atau Narasumber.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian	47
4.2	Pembahasan.....	56
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel Informan	46
-----------	----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Baliho petunjuk pertolongan pertama menghindari gas amonia	49
Gambar 4.2	Survey tingkat kepuasan masyarakat	52
Gambar 4.3	Pamphlet tempat berkumpulnya warga di meunasa	54
Gambar 4.4	Pohon di sekitar wilayah PT PIM	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki potensi sumber daya alam terbaru (*renewable resources*) maupun sumber daya alam tak terbaru (*non-renewable resources*), memiliki sumber daya manusia baik yang cendikia maupun yang profesional, bahkan lahan untuk pendirian industri, modal serta prasana lainnya mendukung sehingga dunia industri tumbuh dan berkembang cepat untuk menghasilkan produk baru dan jasa pelayanan (Suharto, 2011:2). Industri merupakan salah satu bidang perekonomian yang menjanjikan dalam kesuksesan, bahkan salah satu tolak ukur suatu Negara dapat dikatakan maju apabila mata pencaharian penduduknya semula di bidang pertanian dapat beralih ke bidang industri.

Kemajuan dalam bidang industri di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan ini memberikan berbagai dampak positif yaitu terbukanya lapangan kerja, membaiknya sarana transportasi dan komunikasi serta meningkatnya taraf sosial ekonomi masyarakat. Suatu kenyataan yang perlu disadari bahwa perkembangan kegiatan industri secara umum juga merupakan sektor yang sangat potensial sebagai sumber pencemaran yang akan merugikan bagi kesehatan dan lingkungan, seperti salah satunya limbah.

Limbah-limbah yang dihasilkan industri ada yang berbentuk padat, cair, maupun gas. Adapun keberadaan limbah-limbah sisa industri tersebut harus ditangani dengan

baik agar nantinya tidak menimbulkan banyak masalah bagi lingkungan serta makhluk hidup. akibat dari adanya kesalahan dalam pengelolaan limbah tentu akan memperburuk situasi dan keadaan perusahaan industri, karena seperti yang ditulis oleh Surat Keputusan Menteri Perindustrian No. 148/M/SK/4/1985 tentang pengamanan Bahan Beracun dan Berbahaya yaitu pengusaha industri harus memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk mengambil langkah-langkah pengendalian dan pengawasan pencemaran lingkungan akibat kegiatan industri (Suharto, 2011:6).

Zona Industri Lhokseumawe yang berada di Kabupaten Aceh Utara memiliki beberapa perusahaan industri besar, yaitu diantaranya PT Perta Arun Gas (PAG), PT Asean Aceh Fertilizer (AAF), dan PT Pupuk Iskandar Muda (PIM). Kehadiran industri PT Pupuk Iskandar Muda tentunya memberikan dampak positif untuk lingkungan yaitu diantaranya sebagai penyedia pupuk urea untuk menunjang sektor pertanian, tetapi pada kenyataannya seperti perusahaan industri lain industry PT Pupuk Iskandar Muda juga menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan di sekitarnya, seperti menghasilkan limbah. Setiap perusahaan industri pasti menghasilkan limbah, dan masing-masing perusahaan telah memiliki upaya terhadap pengelolaan limbah, seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian yang implementasinya dilakukan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1993 sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1986 Tentang Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL). Pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tersebut dijelaskan bahwa

setiap perusahaan industry berkewajiban melaksanakan upaya pencegahan timbulnya kerusakan dan pencemaran terhadap lingkungan hidup (Suharto, 2011:5).

PT Pupuk Iskandar Muda atau dengan nama lain PT PIM adalah anak dari perusahaan PT Pupuk Indonesia (Persero) yang bergerak dibidang industri pupuk dan petrokimia. PT Pupuk Iskandar Muda merupakan pabrik pupuk urea skala besar pertama di Indonesia yang dibangun oleh putra-putri Indonesia dengan kontraktor nasional PT Rekayasa Industri pada tahun 1982. PT PIM berdiri untuk mencukupi kebutuhan pupuk urea di kawasan Indonesia bagian barat, yang sebelumnya kebutuhannya dirintis oleh PT Pusri Palembang. Saat ini PT PIM memiliki 2 unit pabrik yang memproduksi urea jenis *prill* (butiran) dan *granule* (tablet) yang masing-masing berkapasitas sama. Lokasi pembangunan pabrik PT PIM di lhokseumawe – Aceh Utara berdasarkan faktor kesediaan cadangan gas bumi sebagai sumber bahan baku, fasilitas *water intake* dan adanya sarana pelabuhan sebagai tempat bongkar muat peralatan pabrik, serta letak yang sangat strategis bagi Negara tujuan ekspor. Sebagai salah satu perusahaan industri Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pupuk Iskandar Muda tidak terlepas dari berbagai macam kasus akibat masalah limbahnya.

Masalah limbah yang paling sering terjadi di PT Pupuk Iskandar Muda adalah kebocoran pada gas ammonia, kebocoran tersebut sangat meresahkan warga dan membuat warga kecewa. Kebocoran gas ammonia dapat merusak lingkungan dan hal paling berbahaya adalah meimbulkan penyakit bagi warga yang menghirupnya.

Akibat dari terhirupnya gas ammonia yang terlepas ke udara menyebabkan sakit kepala dan sesak nafas, bahkan sampai pingsan. Bahkan masyarakat setempat merasa ammonia sudah sangat sering terhirup di hidung mereka. Tentu hal ini sangat meresahkan masyarakat pemukiman Kecamatan Dewantara, Aceh Utara yang pemukiman dan pabrik milik PT Pupuk Iskandar Muda hanya dipisahkan sebidang jalan dari pemukiman warga.

Adanya limbah industri di sekitar lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara, Aceh Utara mengakibatkan masyarakat banyak yang mengeluh, warga meminta agar PT Pupuk Iskandar Muda berupaya untuk mengatasi masalah limbah dan mengelolah limbah tersebut dengan baik dan tidak lagi mencemari lingkungan masyarakat sekitar. Masalah limbah PT Pupuk Iskandar Muda sudah beredar di lingkungan sekitar, bahkan menarik perhatian media, berita tersebut beredar di surat kabar *online* dan menimbulkan perhatian publik. Sebagian besar isi berita tersebut banyak yang menyudutkan PT Pupuk Iskandar Muda. karena masyarakat merasa PT Pupuk Iskandar Muda lalai memperhatikan pengelolaan limbah.

Salah satu tugas dan tujuan humas adalah menjaga dan membina hubungan baik dengan semua pihak baik di dalam maupun luar perusahaan, khususnya dalam menjaga citra perusahaan dan mengembalikan kepercayaan masyarakat. Efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat akan berpengaruh apabila kasus-kasus yang terjadi menimbulkan pemberitaan negatif yang menyudutkan perusahaan. Pemberitaan tersebut akan menjadi lebih buruk lagi apabila tidak ditangani dengan

segera oleh humas karena itu akan berdampak pada pencemaran citra perusahaan. Jika citra perusahaan negatif, maka akan berdampak pada kepercayaan masyarakat. Jika tidak ada penanganan lebih lanjut maka akan mempengaruhi kinerja yang pada akhirnya akan membuat perusahaan kehilangan kepercayaan. Oleh sebab itu, untuk menangani masalah ini dibutuhkan upaya humas dalam berperan menangani masalah limbah di lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara.

Munculnya pemberitaan mengenai limbah PT Pupuk Iskandar Muda di lingkungan masyarakat menarik minat peneliti untuk meneliti bagaimana upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam menangani masalah limbah tersebut. Humas memiliki peran penting dan memiliki pengaruh besar dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat, termasuk menangani mengenai adanya masalah limbah tersebut. Untuk itu penelitian ini menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti bagaimana upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda (PIM) dalam menangani penanggulangan efek pembuangan limbah industri di lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Upaya Humas PT Pupuk Iskandar Muda (PIM) Dalam Menangani Penanggulangan Efek Pembuangan Limbah Industri Terhadap Lingkungan Masyarakat Kecamatan Dewantara?”.

1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan arah pelaksanaan penelitian yang akan menguraikan apa yang akan dicapai, disesuaikan dengan kebutuhan peneliti dan pihak lain yang berhubungan dengan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam menangani efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang bersifat teoritis,
- b. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian peneliti tentang komunikasi khususnya upaya humas PT PIM dalam menangani efek pembuangan limbah industry terhadap lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara.
- c. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada berbagai pihak terkait dalam rangka menangani masalah penanggulangan efek pembuangan limbah industry terhadap lingkungan masyarakat.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Commico* yang artinya membagi. Menurut Shanon dan Weaver, Cangara (2010:36) bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengan sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal tapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi. Menurut Rogers dan Lawrance Kincaid (1981) komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan penukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Cangara, 2010:20).

Menurut Harold D. Lasswell bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi adalah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa pengaruhnya”. Berdasarkan paradigma Laswell, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang akan menimbulkan efek (Cangara, 2010:19).

Sedangkan menurut Carl I Hovland, Effendy (2006:26) komunikasi adalah berkenaan dengan perilaku orang lain. Tujuan untuk mempelajari komunikasi adalah untuk mengetahui bagaimana efek komunikasi kepada seseorang. Seseorang akan dapat mengubah sikap, perilaku, pendapat orang lain, apabila komunikasinya itu komunikatif. Komunikasi bukan saja penyampaian informasi melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap public (*public attitude*).

2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Dari beberapa pengertian yang telah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima dan efek. Namun untuk lebih menyempurnakan unsur-unsur dari komunikasi ini para ahli menambahkan unsur umpan balik (*feedback*) sebagai pelengkap untuk membangun komunikasi yang sempurna. Serta munculnya pandangan dari Joseph de Vito K. Sereno dan Erika Vora yang menilai bahwa faktor lingkungan merupakan unsur yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung terjadinya proses komunikasi (Cangara, 2010:22). Adapun unsur-unsur komunikasi sebagai berikut:

- a. Sumber, yaitu semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk

kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikatir, *source*, *sender*, atau *encoder*.

- b. Pesan, pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi nasehat atau propaganda. Pesan sering disebut *message*, *content*, atau informasi.
- c. Media yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antar pribadi panca indra dianggap sebagai media, termasuk juga surat kabar, televisi, telepon dan media massa lainnya.
- d. Penerima, penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau Negara. Penerima merupakan elemen penting dalam proses komunikasi karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Penerima biasa disebut khalayak, sasaran, komunikan, *audience*, atau *receiver*
- e. Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh bisa diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada

pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

- f. Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan dalam empat macam yakni lingkungan fisik, lingkungan social budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu.

2.1.3 Tujuan Komunikasi

Menurut Effendy (2007:55) tujuan komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
- b. Mengubah opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*)
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- d. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

2.1.4 Fungsi Komunikasi

Menurut Effendy (2007:55) fungsi komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Menginformasikan (*to inform*)
- b. Mendidik (*to educate*)
- c. Menghibur (*to entertain*)
- d. Mempengaruhi (*to influence*)

2.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah cara utama bagi manusia untuk mengembangkan keintiman dan terus menerus menata ulang hubungan untuk dapat

memenuhi kebutuhan dan identitasnya yang berubah-ubah (Wood, 2013:13).

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa tujuan (Arni, 2009:165-168), yaitu:

A. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

B. Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

C. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita digunakan dalam komunikasi

interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjafa hubungan dengan orang lain.

D. Berubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu. Kita lebih sering membujuk melalui komunikasi interpersonal daripada komunikasi media massa.

E. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Bericara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan crita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semcam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

F. Untuk membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologis kliis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan professional mereka mengarahkan kliennya. Kita semua jua berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Apakah professional atau tidak professional, keberhasilan memberikan

bantuan tergantung kepada pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

2.3 Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi (Effendy, 2006: 128-130).

A. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak

Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informative, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Kegiatan ini sangat penting dalam usaha memecahkan suatu masalah jika terjadi tanpa diduga.

B. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak itu menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya pro dan kontra di kalangan khalayak). Maka ini disebut opini public. Opini public ini sering sekali merugikan organisasi. Karenanya harus diusahakan agar segera dapat diatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan.

2.4 Komunikasi Massa

Dalam perkembangan komunikasi massa yang sudah sangat modern dewasa ini, ada satu perkembangan tentang media masa yakni ditemukannya internet. Didalam komunikasi massa, komunikastor merupakan media massa itu sendiri. Itu artinya, komunikatornya bukan orang per orang seperti seorang wartawan. Menurut Alexis . S Tan komunikator dalam komunikasi massa adalah organisasi sosial yang mampu memproduksi pesan dan mengirimkannya secara serempak kesejumlah khalayak yang banyak dan terpisah (Nuruddin, 2007:4,20). Komunikasi massa merupakan suatu tipe komunikasi manusia (human communication) yang lahir bersamaan dan mulai digunakannya alat – alat mekanik, yang mampu melipatgandakan pesan – pesan komunikasi. Sebagian besar dari peralatan mekanik itu dikenal dengan alat – alat komunikasi massa atau lebih populer dengan nama media massa. Karena demikian eratnya penggunaan peralatan tersebut, maka komunikasi massa dapat diartikan sebgai jenis komunikasi yang menggunakan media masaa untuk pesan- pesan yang disampaikan. Kata massa dalam komunikasi massa dapat diartikan lebih dari sekadar orang banyak di suatu lokasi yang sama (Wiryanto,2000:3).

Dalam hal ini khalayak merupakan massa yang menerima informasi yang disebarkan oleh media massa. Mereka terdiri dari publik pendengar atau pemirsa sebuah media massa. Sehubungan dengan itu konsep khalayak dapat dijelaskan lebih terperinci pada konsep massa. Massa juga meliputi semua lapisan

masyarakat atau khalayak ramai dalam berbagai tingkat, umur, pendidikan, keyakinan, status sosial. Tentu saja yang terjangkau oleh saluran media massa. Pengertian itu perlu di kemukakan, sebab istilah massa pernah dipakai hanya untuk menunjuk suatu lapisan bawah atau rendah, yang jumlahnya paling banyak dalam suatu sistem sosial, yang primitif, lebih banyak dikuasai oleh naluri daripada akal sehat dan cenderung suka membuat kerusuhan apabila ada kesempatan.

Dari definisi di atas komunikasi massa dapat diartikan sebagai jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar melalui media cetak maupun elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak. Meskipun berbagai pengertian tentang komunikasi massa telah dikemukakan, namun pengertian komunikasi massa secara umum sebenarnya adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui media massa dengan tujuan komunikasi dan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak luas. (Bungin,2008:71)

Dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi yang lain, komunikasi massa memiliki ciri tersendiri, yakni :

A. Komunikator dalam komunikasi massa melembaga

Komunikator dalam komunikasi massa bukan satu orang tetapi kumpulan orang. Artinya, gabungan antar berbagai macam unsur dan bekerja satu sama

lain dalam sebuah lembaga. Lembaga yang dimaksud disini menyerupai sistem.

B. Komunikasi bersifat heterogen

Komunikasi dalam komunikasi massa sifatnya heterogen/beragam. Artinya, khalayaknya beragam dari segi pendidikan, umur, jenis kelamin, status sosial ekonomi, jabatan, maupun agama atau kepercayaan.

C. Pesannya bersifat umum

Pesan dalam komunikasi massa tidak ditujukan kepada satu orang atau satu kelompok masyarakat tertentu. Oleh karena itu pesan yang dikemukakan tidak boleh bersifat khusus.

D. Komunikasi berlangsung satu arah

Komunikasi hanya berlangsung satu arah, yakni dari media massa ke komunikan dan tidak terjadi sebaliknya. Komunikan tidak bisa langsung memberikan respons atau umpan balik (*feedback*) kepada komunikatornya, walaupun bisa sifatnya tertunda (*delayed feedback*). Hal ini sangat berbeda ketika kita melakukan komunikasi tatap muka.

E. Komunikasi massa menimbulkan keserempakan

Dalam komunikasi massa ada keserempakan dalam proses penyebaran pesan-pesannya. Serempak disini berarti khalayak bisa menikmati media massa tersebut hampir bersamaan.

F. Mengandalkan peralatan teknis

Dalam hal ini peralatan teknis bersifat mutlak atau harus dikarenakan tanpa adanya peralatan teknis dalam hal ini komunikasi massa akan sulit terjadi. Peralatan teknis yang dimaksud misalnya pemancar (televisi, radio, dll), SCJJ (surat kabar), jaringan internet, dll.

G. Dikontrol oleh *gatekeeper*

Gatekeeper atau sering disebut penjaga gawang/ penapis informasi adalah orang yang berperan penting dalam mengemas sebuah pesan atau informasi yang disebarkan menjadi lebih mudah dipahami. Begitu pula tentang baik dan buruknya dampak pesan yang disebarkan tergantung pada peran gatekeeping dalam menapis informasi. *Gatekeeper* yang dimaksud antara lain reporter, editor, kameramen, sutradara, lembaga sensor, dan semua yang terjun dalam pengemasan informasi pada sebuah media massa (Nurudin, 2007: 19).

2.5 Upaya

Menurut Tim Penyusun Departmen Pendidikan Nasional (2008:1787) upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya. Dapat disimpulkan bahwa upaya adalah suatu usaha yang dilakukan dengan maksud tertentu agar semua permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

2.6 Hubungan Masyarakat

2.6.1 Pengertian Humas

Menurut Widjaja (2010:53) humas adalah kegiatan yang menyangkut baik individu ke dalam maupun keluar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau organisasi. Sedangkan menurut Scott (2007:6) *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Frank Jefkins memberikan batasan humas, yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Morissan, 2008:8).

2.6.2 Ruang Lingkup Humas

Humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya mempunyai ruang lingkup, dimana ruang lingkup tersebut menjadi acuan penting dalam setiap kegiatan humas. Ruang lingkup humas meliputi (widjaja, 2010:57):

- A. Pengumpulan dan pengolahan data, mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah data untuk keperluan informasi bagi masyarakat dan lembaga serta informasi umpan balik dari masyarakat.

- B. Penerangan, mempunyai tugas mempersiapkan pemberian penerangan kepada masyarakat tentang kebijakan dan pelaksanaan kegiatan lembaga melalui media massa.
- C. Publikasi, mempunyai tugas mengurus publikasi tentang kebijakan dan pelaksanaan kegiatan lembaga.

2.6.3 Tugas Humas

Inti tugas humas *public relations* adalah sinkronisasi antara informasi dari perusahaan dengan reaksi dan tanggapan public sehingga mencapai suasana akrab, saling mengerti, dan muncul suasana akrab, saling mengerti, dan muncul suasana yang menyenangkan dalam interaksi perusahaan dengan publik. Penyesuaian yang menciptakan hubungan yang harmonis dimana satu sama lain saling member dan menerima hal-hal yang bisa menguntungkan kedua belah pihak (Suhandang, 2004:73).

Ada tiga tugas humas dalam organisasi atau lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas (Frida, 2002:250). Tiga tugas humas tersebut adalah:

- A. Mengintrepretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecenderungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi atau lembaga. Kecenderungan perilaku publik diklasifikasikan dengan baik oleh Frank Jeffkins menjadi empat situasi atau kondisi kecenderungan publik yang dihadapi oleh humas,

yakni tidak tahu apatis, prasangka dan memusuhi. Mengacu pada klasifikasi public menurut Jeffkins tersebut, maka tugas humas adalah merubah publik yang tidak tahu menjadi tahu, yang apatis menjadi peduli, yang berprasangka menjadi menerima, dan yang memusuhi menjadi simpati.

- B. Mempertemukan kepentingan organisasi atau lembaga dengan kepentingan publik. Kepentingan organisasi atau lembaga dapat jadi jauh berbeda dengan kepentingan publik dan sebaliknya, namun dapat juga kepentingan ini sedikit berbeda bahkan dapat juga kepentingan ini menjadi saling dimengerti, dipahami, dihormati, dan dilaksanakan. Bila kepentingannya berbeda, maka humas dapat berugas untuk menghubungkannya.
- C. Mengevaluasi program-program organisasi atau lembaga, khususnya yang berkaitan dengan publik. Tugas mengevaluasi program manajemen ini mensyaratkan kedudukan dan wewenang humas yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti humas memiliki wewenang untuk member nasihat apakah suatu program sebaiknya diteruskan ataukah ditunda ataukah dihentikan disini humas bertugas untuk senantiasa memonitor semua program.

2.6.4 Tujuan Humas

Menurut Menurut S. Steinberg tujuan *public relations* adalah menciptakan opini publik yang menyenangkan tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan atau perusahaan yang bersangkutan (Suhandang, 2004:53). Sedangkan menurut Rosady Ruslan (2001:246) tujuan public relations adalah sebagai berikut:

- A. Menumbuhkembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
- B. Mendorong tercapainya saling pengertian antara public sasaran dengan perusahaan
- C. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *public relations*.
- D. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek
- E. Mendukung bauran pemasaran.

2.6.5 Ruang Lingkup External Public Relations

Peran humas mencakup *internal public relations* dan *external public relations* (Rudy, 2005:86-88). Ruang lingkup yang terdapat pada *external public relations* adalah:

- A. Hubungan dengan pelanggan (*customer relations*), dimana hal ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti member informasi kepada pelanggan atau nasabah menjelaskan prosedur, tata cara, waktu penyelenggaraan acara.

- B. Hubungan dengan penduduk atau dengan masyarakat (*community relations*), hal ini mencakup kegiatan membina hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat sekurang-kurangnya meliputi penduduk disekitar organisasi atau lembaga yang bersangkutan.
- C. Hubungan dengan pers/media massa (*press relations*), hal ini mencakup kegiatan membuat klipng serta menganalisa opini public atau aspirasi kelompok-kelompok tertentu.
- D. Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah (*government relations*), merupakan salah satu peran humas yang mencakup penyelenggaraan hubungan komunikasi dua arah dengan instansi-instansi pemerintah (pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota/kepolisian/perusahaan dan lembaga).

2.6.6 Perencanaan Kehumasan

Pada dasarnya perencanaan (*planning*) adalah menentukan kegiatan yang hendak dilakukan, agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak. Rencana strategis merupakan rencana yang mencakup tujuan jangka panjang dan bersifat umum yang ingin dicapai perusahaan (Morissan, 2008:5)

A. Alasan mengapa Humas harus membuat perencanaan dalam melakukan kegiatannya antara lain:

1. Alasan dalam kegiatan perencanaan (*action plan*), yaitu dapat bersifat proaktif, reaktif defensif, preventif, protektif dan hingga profitabel. Misalnya, seorang humas bertindak sedia payung sebelum hujan (proaktif) atau mencari payung ketika hujan (reaktif).

2. Alasan mengapa (*why*)

1) Untuk mengantisipasi perubahan lingkungan lebih luas, seperti perubahan teknologi, ekonomi, politik, hukum dan teknologi.

2) Menghadapi perubahan lebih sempit (operasional), seperti menghadapi persaingan, perubahan selera pelanggan, *life cycle product*, system komunikasi, media massa, tenaga kerja dan relasi bisnis.

B. Manfaat perencanaan kerja humas adalah:

1. Membantu pihak manajemen organisasi untuk mampu beradaptasi terhadap lingkungan yang sering berubah-ubah.

2. Mengefektifkan dan mengefisienkan koordinasi atau kerja sama antar departemen dan pihak terkait lainnya.

3. Mengefisienkan waktu, tenaga, upaya dan biaya.

4. Menghindari risiko kegagalan dengan tidak melakukan perkuraan atau perencanaan tanpa arah yang jelas dan konkret.

5. Mampu melihat secara keseluruhan kemampuan operasional, pelaksanaan, komunikasi, target dan sasaran yang hendak dicapai di masa mendatang.
 6. Menetapkan klasifikasi rencana kerja humas, yaitu rencana strategis (sesuai dengan kebijakan tujuan jangka panjang), rencana tetap (regular, yang dapat dilakuka berulang-ulang) dan rencana tertentu (rencana jangka pendek, khusus, dan terbatas).
- C. Rencana program *Public Relations* sama pentingnya dengan menciptakan suatu fondasi yang kuat untuk sebuah bangunan. Menurut Frank Jefkins (2002:56) ada empat alasan yang paling penting bagi perlunya suatu perencanaan *public relations*. Keempat alasan tersebut adalah:
1. Untuk menetapkan target-target operasi *public relations* yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang diperoleh.
 2. Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan.
 3. Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan jumlah program dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan segenap program *public relations* yang telah diprioritaskan.
 4. Untuk menentukan kemungkinan pencapaian tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan ketersediaan:
 - a. Staf pendukung atau personil yang mencukupi

- b. Dukungan dari berbagai peralatan fisik seperti alat-alat kantor
- c. Anggaran dana yang tersedia.

D. Dan yang terakhir adalah proses perencanaan, menurut George dalam Morissan (2008:153-154) proses perencanaan dan penetapan program humas mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan peran dan misi, yaitu menentukan sifat dan ruang lingkup tugas yang hendak dilaksanakan.
2. Menentukan wilayah sasaran, yaitu menentukan di mana praktisi humas harus mencurahkan waktu, tenaga, dan keahlian yang dimiliki.
3. Mengidentifikasi dan menentukan indicator efektifitas (*indicatros of efectiveness*) dari setiap pekerjaan yang dilakukan. Menentukan faktor-faktor terukur yang akan mempengaruhi tujuan atau sasaran yang akan ditetapkan.
4. Memilihkan menentukan sasaran atau hasil yang ingin dicapai.
5. Mempersiapkan rencana tindakan yang terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. *Programming*, menentukan urutan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.
 - b. Pepenjadwalan (*scheduling*,) menentukan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan

- c. Anggaran (*Budgeting*), menentukan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
- d. Pertanggungjawaban, menetapkan siapa yang akan mengawasi pemenuhan tujuan, yaitu pihak yang menyatakan tujuan sudah tercapai atau belum
- e. Menguji dan merevisi rencana sementara (*Tentative Plan*) sebelum rencana tersebut dilaksanakan.
- f. Membangun pengawasan, yaitu memastikan tujuan akan terpenuhi
- g. Komunikasi, menentukan komunikasi organisasi yang diperlukan untuk mencapai pemahaman serta komitmen pada enam langkah sebelumnya.
- h. Pelaksanaan, memastikan persetujuan diantara semua pihak yang terlibat mengenai komitmen yang dibutuhkan untuk menjalankan upaya yang sudah ditemukan, pendekatan apa yang paling baik, siapa saja yang perlu dilibatkan.

2.7 LIMBAH INDUSTRI

2.7.1 Pengertian Limbah Industri

“limbah adalah buangan yang kehadirannya pada suatu saat dan tempat tertentu tidak dikehendaki lingkungan karena tidak memiliki nilai ekonomi” (Kristanto, 2004:169). Bila ditinjau secara kimiawi, limbah ini terdiri dari bahan kimia organik dan anorganik. Limbah yang mengandung bahan polutan yang

memiliki sifat racun dan berbahaya dikenal dengan limbah B3, yang dinyatakan sebagai bahan yang dalam jumlah relatif sedikit tetapi berpotensi untuk merusak lingkungan hidup dan sumber daya. Tingkat bahaya keracunan yang disebabkan oleh limbah tergantung pada jenis dan karakteristik limbah, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Kualitas limbah menunjukkan spesifikasi limbah yang diukur dari jumlah kandungan bahan pencemar dalam limbah. Kandungan pencemar di dalam limbah terdiri dari berbagai parameter. Semakin kecil jumlah parameter dan semakin kecil konsentrasinya, hal itu menunjukkan semakin kecilnya peluang untuk terjadinya pencemaran lingkungan.

Ada beberapa kemungkinan yang akan terjadi akibat masuknya limbah ke dalam lingkungan, yaitu:

- A. Lingkungan tidak mendapat pengaruh yang berarti. Hal ini disebabkan karena volume limbah kecil, parameter pencemar yang terdapat dalam limbah sedikit dengan konsentrasi yang kecil.
- B. Ada pengaruh perubahan, tetapi tidak mengakibatkan pencemaran.
- C. Memberikan perubahan dan menimbulkan pencemaran (Kristanto, 2004:170).

2.7.2 Dampak Limbah Industri

Akibat dari adanya pengelolaan limbah yang tidak sempurna akan mengakibatkan dampak langsung. Adapun dampak langsung (yang bersifat negative) akibat kegiatan industri dan teknologi, dapat dilihat dari terjadinya masalah-masalah berikut ini: pencemaran udara, pencemaran air, pencemaran daratan (Wardhana, 2004:24).

- A. Pencemaran udara diartikan sebagai adanya bahan-bahan atau zat-zat asing di dalam udara yang menyebabkan perubahan susunan (komposisi) udara dari keadaan normalnya. Kehadiran bahan atau zat asing didalam udara dalam jumlah tertentu serta berada di udara dalam waktu yang cukup lama akan dapat mengganggu kehidupan manusia, hewan, dan binatang (Wardhana, 2004: 27).
- B. Pencemaran air, pencemaran air terjadi apabila air tersebut telah menyimpang dari keadaan normalnya. Keadaan normal air masih tergantung pada faktor penentu, yaitu kegunaan air itu sendiri dan asal sumber air. Ukuran air disebut bersih dan tidak tercemar tidak ditentukan oleh kemurnian air. Apabila air yang diperlukan dalam kegiatan industri dan teknologi itu dalam jumlah yang cukup besar, maka perlu dipikirkan dari mana air tersebut diperoleh. Pengambilan air dari sumber air tidak boleh mengganggu keseimbangan air lingkungan (Wardhana, 2004: 73).

- C. Pencemaran daratan, daratan mengalami pencemaran apabila ada bahan-bahan asing, baik yang bersifat organik maupun an-organik, berada di permukaan tanah yang menyebabkan daratan menjadi rusak, tidak dapat memberikan daya dukung bagi kehidupan manusia.

2.7.3 Penanggulangan Dampak Limbah Industri

Oleh karena adanya dampak limbah industri yang mencemari lingkungan maka perlu diusahakan pengurangan pencemaran lingkungan atau bila mungkin meniadakannya sama sekali. Usaha untuk mengurangi dan menanggulangi dampak limbah tersebut ada dua macam, yaitu:

- A. Penanggulangan Secara Non-teknis, yaitu usaha untuk mengurangi dan menanggulangi pencemaran lingkungan dengan cara menciptakan peraturan perundangan yang dapat merencanakan, mengatur dan mengawasi segala macam bentuk kegiatan industri dan teknologi sedemikian rupa sehingga tidak terjadi pencemaran lingkungan. Peraturan perundangan yang dimaksudkan hendaknya dapat memberikan gambaran secara jelas tentang kegiatan industri dan teknologi yang akan dilaksanakan di suatu tempat antara lain (Wardhana, 2004: 160-161):
1. Penyajian Informasi Lingkungan (PIL),
 2. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL),
 3. Perencanaan Kawasan Kegiatan Industri dan Teknologi,
 4. Menanamkan Kawasan Kegiatan Industri dan Teknologi,

5. Menanamkan perilaku disiplin.

B. Penanggulangan Secara Teknis, banyak macam dan cara yang dapat ditempuh dalam penanggulangan secara teknis. Adapun criteria yang digunakan dalam memilih dan menentukan cara yang akan digunakan dalam penanggulangan secara teknis terantung pada faktor: mengutamakan keselamatan lingkungan, teknologinya telah dikuasai dengan baik, dan secara teknis dan ekonomis dapat dipertanggung-jawabkan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh beberapa cara dalam hal penanggulangan secara teknis. Antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengubah proses
2. Mengganti sumber energi
3. Mengelolah limbah
4. Menambah alat bantu

2.8 LINGKUNGAN

2.8.1 Pengertian Lingkungan

Lingkungan diartikan sebagai kombinasi antara kondisi fisik yang mencakup keadaan sumber daya alam, seperti tanah, air, energy surya, mineral serta flora dan fauna yang tumbuh di atas tanah maupun yan hidup dalam lautan, dengan kelembagaan yang meliputi ciptaan manusia seperti keputusan bagaimana menggunakan lingkungan fisik tersebut. Lingkungan juga diartikan segala sesuatu

yang ada di sekitar manusia dan mempengaruhi perkembangan kehidupan manusia (Sembel, 2015:2).

2.8.2 Kesadaran Lingkungan

Sangat disadari bahwa peran masyarakat dunia untuk mencapai tujuan tentang konservasi lingkungan menjadi amat penting karena tanpa adanya kesadaran masyarakat, maka tujuan luhur ini tidak akan tercapai. Masyarakat perlu memahami pentingnya pendidikan lingkungan untuk bagaimana mengelola planet kita ini (Sembel, 2015:21).

Tujuan untuk mengembangkan kesadaran tentang pentingnya lingkungan (*environmental awareness*) adalah:

- A. Untuk menjaga kelestarian lingkungan yang bersih dan sehat.
- B. Untuk meningkatkan kualitas lingkungan.
- C. Menciptakan kesadaran masyarakat tentang masalah-masalah lingkungan dan konservasi lingkungan yang kini menjadi isu-isu politik, ekonomi dan budaya.
- D. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengembangkan program kelestarian lingkungan dengan tidak secara sembarangan membuang sampah, tidak menebang pohon, tetapi menanam pohon dan upaya-upaya pelestarian lingkungan lainnya (Sambel, 2015:21).

2.9 MASYARAKAT

Masyarakat adalah sekelompok individu yang tinggal dalam suatu tempat tertentu, saling berinteraksi dalam waktu yang relative lama, mempunyai adat-istiadat dan aturan-aturan tertentu dan lambat laun membentuk sebuah kebudayaan. Masyarakat juga merupakan system sosial yang terdiri dari sejumlah komponen struktur sosial yaitu keluarga, ekonomi, pemerintah, agama, pendidikan, dan lapisan sosial yang terikat satu sama lainnya, bekerja secara bersama-sama, saling berinteraksi, berelasi, dan saling ketergantungan (Jabrohim, 2004:167).

Menurut Mac Iver dan Page masyarakat adalah suatu system dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok dan penggolongan dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia. Keseluruhan yang selalu berubah ini kita namakan masyarakat. Masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial, dan masyarakat selalu berubah (Soekanto, 2007:22).

Menurut Mac Iver dan Charles unsur-unsur perasaan masyarakat antara lain adalah seperasaan, sepenanggungan dan saling memerlukan, sedangkan tipe-tipe masyarakat menurut Kingley Davis dalam Soekanto (2007: 134-145) ada empat yaitu:

- A. Jumlah penduduk
- B. Luas, kekayaan dan kepadatan penduduk daerah pedalaman
- C. Fungsi-fungsi khusus masyarakat setempat terhadap seluruh masyarakat
- D. Organisasi masyarakat yang bersangkutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi (moelong, 2007:4). Lebih lanjut Moelong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

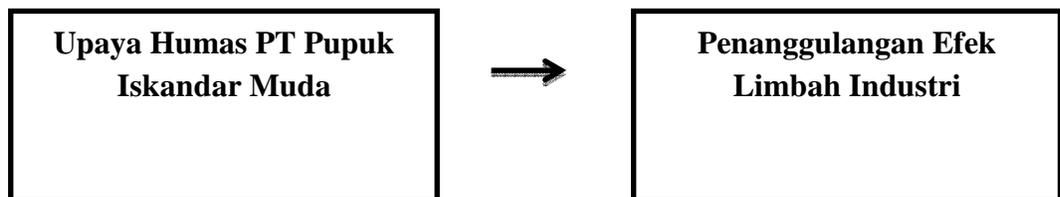
Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah social berdasarkan pada penciptaan gambaran *holistic* lengkap yang dibentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah (Ulber, 2009:77).

Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan pemahaman dan gambaran mengenai upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam menangani penanggulangan efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Kerangka konsep disusun sebagai perkiraan teoritis dan yang akan dicapai setelah analisa secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki (Nawawi, 2005:43).

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah upaya humas PT. Pupuk Iskandar Muda dalam menangani penanggulangan efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan, maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:



3.3 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variable yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

- A. Upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya (Tim Penyusun Departmen Pendidikan Nasional, 2008:1787).
- B. Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Scott, 2007:6).
- C. Limbah industri adalah buangan yang kehadirannya pada suatu saat dan tempat tertentu tidak dihendaki lingkungan karena tidak memiliki nilai ekonomi” (Kristanto, 2004:169).

3.4 Kategorisasi

Konsep Teoritis	Konsep Operasional
Upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda	<ol style="list-style-type: none">1. Rencana untuk memecahkan masalah yang akan datang2. Hubungan dengan masyarakat (<i>community relations</i>)3. Hubungan dengan media massa (<i>press relation</i>)
Penanggulangan efek limbah industri	<ol style="list-style-type: none">1. Kepuasan2. Kepercayaan

- A. Yang dimaksud upaya humas dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya seorang humas dalam menangani masalah yang terjadi di perusahaannya dan berupaya membina hubungan baik dengan publiknya
- B. Yang dimaksud penanggulangan efek limbah industri dalam penelitian ini adalah bagaimana cara humas di perusahaan dalam menangani masalah pembuangan limbah industri di lingkungan masyarakat, sehingga dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan publiknya.

- C. Yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan keinginan dan harapannya dapat terpenuhi.
- D. Yang dimaksud dengan kepercayaan adalah suatu harapan positif, asumsi, atau keyakinan dari proses kognitif seseorang yang dipegang dan ditujukan pada orang lain bahwa orang tersebut akan berperilaku seperti yang diharapkan dan dibutuhkan.

3.5 Informan atau Narasumber

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan berdasarkan teknik purposive sampling, yaitu dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu, pengambilan sumber informasi (informan) didasarkan pada maksud yang telah ditetapkan sebelumnya (Yusuf, 2014: 369). Untuk itu, informan dalam penelitian ini adalah:

- A. *Manager* humas & tanggap darurat 1 orang.
- B. *Staff* humas & tanggap darurat 1 orang.
- C. *Staff* humas bagian coordinator antar lembaga dan media eksternal.
- D. Masyarakat, 1 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang dapat dijadikan bahan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data melalui:

A. Wawancara

Adalah percakapan tatap muka antara pewawancara dengan nara sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti.

Menurut Moelong (2014:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancarara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewe) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

B. Peneliti Kepustakaan

Dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data melalui literature dan sumber bacaan yang relevan dan mendukung penelitan. Dalam hal ini peneliti kepustakaan dilakukan dengan membaca buku-buku, website serta artikel yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

C. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semuanya memberikan informasi bagi proses penelitian (Gunawan, 2013:178).

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong, 2014:248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Di pihak lain, analisis data kualitatif seiddel (Moelong, 2014:248), prosesnya berjalan sebagai berikut:

- A. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
- B. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mesintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
- C. Berpikir, dengan membuat jalan agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Suatu penelitian harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan dan berguna untuk penelitian.

Lokasi penelitian ini berlokasi di PT Pupuk Iskandar Muda, JL. Medan – Banda Aceh, Krueng Gekeuh, Dewantara, Aceh Utara. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 19 Februari – 1 Maret 2018.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

PT Pupuk Iskandar Muda atau dengan nama lain PT PIM adalah anak perusahaan PT Pupuk Indonesia (Persero) yang bergerak dibidang industri pupuk urean dan industri kimia lainnya. PT Pupuk Iskandar Muda adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang industri pupuk serta industri kimia lainnya. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 24 Februari tahun 1982 dan mulai beroperasi secara komersil pada tahun 1985. Pembangunan proyek pabrik Pupuk Iskandar Muda ini awalnya dirintis PT. Pusri Palembang sejak tahun 1981. Penandatanganan kontrak pembangunan pabrik dilakukan 02 Oktober 1981 antara Pemerintah RI yang dilaksanakan oleh Departemen Perindustrian c/q Dirjen Industri Kimia Dasar dengan kontraktor utama PT. Rekayasa Industri dari Indonesia dan Toyo Engineering Corporation dari Jepang.

Pembangunan pabrik dimulai 13 Maret 1982, dan dapat diselesaikan 3 bulan lebih awal dari rencana. Pada akhir tahun 1984 pabrik mulai berproduksi, pengapalan perdana dilakukan 7 Februari 1985, pada tanggal 20 Maret 1984 pabrik diresmikan oleh Presiden RI dan operasi komersial dimulai 1 April 1985.

Pabrik PT. Pupuk Iskandar Muda ini merupakan pabrik pupuk Urea ke-11 di Indonesia dan pabrik ke-2 di Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Selain sedang membangun proyek PIM-2, pada saat ini PT. Pupuk Iskandar Muda baru memiliki 1 unit pabrik yang terdiri dari :

- A. 1 Unit Urea, menggunakan teknologi Mitsui Toatsu, Jepang, dengan kapasitas desain sebesar 1.725 ton urea / hari.
- B. 1 Unit Amoniak, menggunakan teknologi Kellogg, Amerika, dengan kapasitas desain 1.000 ton amoniak/hari yang telah dioptimalkan menjadi 1.170 ton amoniak / hari.

Produk yang dihasilkan berupa amoniak dan pupuk urea yang mengacu kepada Standar Nasional Indonesia (SNI) serta Sistem Manajemen Mutu yang diakui Internasional, berupa sertifikat ISO 9002. Selain itu dihasilkan pula produk samping associated gas seperti karbon dioksida, *dry ice*, nitrogen dan oksigen. PT Pupuk Iskandar Muda senantiasa memelihara dan peduli terhadap lingkungan dalam kegiatan usahanya. Atas upaya tersebut, PT Pupuk Iskandar Muda telah berhasil mendapatkan pengakuan internasional berupa Sertifikat ISO 14001.

Distribusi pupuk untuk sektor pertanian di wilayah Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Propinsi Sumatera Utara dan Propinsi Riau dilaksanakan oleh PT Pupuk Iskandar Muda dan sebagian oleh PT. Pusri; sedangkan distribusi dalam negeri lainnya dilaksanakan oleh PT Pusri. PT Pupuk Iskandar Muda melakukan pula

penjualan urea ekspor dengan negara tujuan ekspor antara lain Vietnam, Thailand, Malaysia, Myanmar, Taiwan dan Philipina.

PT Pupuk Iskandar Muda atau biasa disebut PT PIM adalah anak perusahaan PT Pupuk Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang industri kimia khususnya memproduksi pupuk urea dan ammonia.

PT Pupuk Iskandar Muda hadir di antara gemuruh semangat swadaya dan swakarya bangsa di bidang ilmu pengetahuan dan rekayasa teknologi, dan dengan itu pula PT Pupuk Iskandar Muda merupakan pabrik pupuk skala besar pertama yang dibangun oleh putra-putri bangsa melalui kontraktor nasional PT Rekayasa Industri pada tahun 1982.

PT Pupuk Iskandar Muda berdiri dengan strategi untuk mencukupi kebutuhan pupuk urea di kawasan Indonesia bahagian barat yang secara geografis termasuk kawasan pertanian, setelah sebelumnya kebutuhannya dirintis oleh PT Pusri Palembang. Maka kehadiran PT Pupuk Iskandar Muda dapat memenuhi kebutuhan pupuk untuk petani dan perkebunan yang sangat luas di wilayah Sumatera bagian utara (Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau dan Kalimantan Barat). Posisi PT Pupuk Iskandar Muda juga sangat strategis untuk mengekspor kelebihan produknya ke negara-negara tetangga karena secara topografis sangat dekat.

Dengan memanfaatkan tersedianya cadangan gas alam besar yang ditemukan di Desa Arun, Kabupaten Aceh Utara serta sumber air yang mengalir dari pegunungan

di Aceh melalui Sungai Peusangan, PT Pupuk Iskandar Muda berdiri dengan kapasitas sama dengan pabrik-pabrik pupuk yang sebelumnya dibangun pemerintah yaitu 570.000 ton/tahun dan ammonia 386.000 ton/tahun, merupakan pabrik pupuk urea ke-11 di Indonesia.

Saat ini PT Pupuk Iskandar Muda memiliki 2 unit pabrik yang memproduksi urea jenis prill (butiran) dan granule (tablet) yang masing-masing berkapasitas sama. Kedua jenis urea itu diproyeksikan dapat mensuplai pupuk nasional setiap tahun dan bahkan dapat mengekspor melalui fasilitas pelabuhan sendiri.

PT Pupuk Iskandar Muda berjarak 274 KM arah tenggara Banda Aceh atau 335 KM arah barat laut Medan, dapat dijangkau melalui darat, laut maupun udara. Terletak di kawasan industri Lhokseumawe tepat di tepi Selat Malaka, salah satu jalur pelayaran terpadat di dunia. Artinya posisi PT Pupuk Iskandar Muda merupakan kawasan prospektif yang sangat menguntungkan untuk pengembangan bisnis. Apalagi tepat berada di jantung provinsi Aceh yang memiliki kawasan dan potensi besar di sektor pertanian, perkebunan dan perikanan, maka sempurnalah keuntungan posisi PT Pupuk Iskandar Muda sebagai perusahaan yang terus maju dan berkembang di masa depan.

Visi dan Misi PT Pupuk Iskandar Muda

A. Visi

-

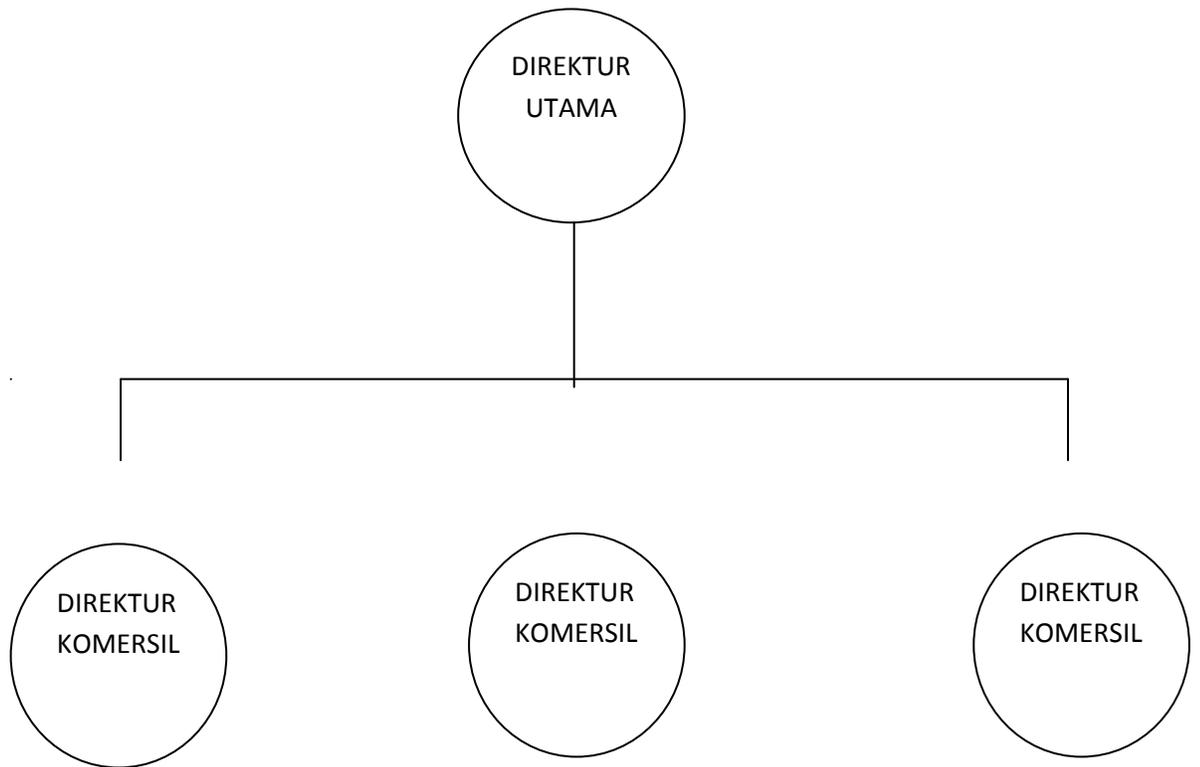
B. Misi

1. Memproduksi dan memasarkan pupuk dan produk petrokimia dengan efisien.
2. Memenuhi standar mutu dan berwawasan lingkungan.
3. Memberikan nilai tambah kepada stakeholder.
4. Berperan aktif menunjang ketahanan pangan.

Nilai-Nilai Perusahaan PT Pupuk Iskandar Muda

1. Semangat: yakin berusaha dan pantang menyerah dalam menghadapi segala tantangan untuk mencapai kejayaan.
2. Peduli Pelanggan: mengerti dan melayani melebihi harapan pelanggan serta memberikan solusi yang terbaik.
3. Integritas: memiliki kejujuran, disiplin, tanggungjawab dan konsisten dalam setiap tindakan untuk mencapai tujuan perusahaan.
4. Kerjasama: bersatu mencapai tujuan untuk memberikan hasil terbaik dengan saling menghargai kelebihan dan kekurangan anggota tim.
5. Efisien: merencanakan dan melaksanakan aktifitas dengan selalu melakukan evaluasi dan perbaikan dengan parameter tepat waktu, tepat mutu, tepat biaya, kreatif dan inovatif untuk mencapai hasil yang kompetitif.

STRUKTUR ORGANISASI



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1

Data Informan

No	Nama	Umur	Alamat	Pekerjaan
1	Abdullah	55	Komplek PT Pupuk Iskandar Muda.	<i>Manager</i> humas & tanggap darurat
2	Muhammad Saleh Adam	57	Komplek PT Pupuk Iskandar Muda.	<i>staff</i> humas & tanggap darurat
3	Faisal Wardhana	38	Komplek PT Pupuk Iskandar Muda.	<i>Staff</i> humas bagian coordinator antar lembaga dan media eksternal.
4	Muzakir	45	Desa Tambon Baroh, jalan Medan - Banda Aceh.	Kepala Desa Tambon Baroh.

4.1 Hasil Penelitian

A. *Manager* humas & tanggap darurat

Nama: Abdullah

Masa Jabatan: 2004 sampai dengan sekarang

Humas PT Pupuk Iskandar Muda telah mempersiapkan rencana untuk memecahkan masalah yang akan datang, salah satu masalahnya adalah limbah paparan ammonia. Rencana tersebut disiapkan agar menghindari konflik dengan masyarakat dan mempertahankan kepercayaan dari masyarakat.

Rencana yang telah saya dan tim persiapkan adalah dengan rencana jangka pendek maupun jangka panjang. Contoh rencana jangka pendek adalah dengan cara sosialisasi memberikan pengertian dan pembelajaran kepada masyarakat bagaimana cara pertolongan pertama menghindari paparan ammonia tersebut. Cara ini telah disampaikan pihak humas dan tim dengan cara sosialisasi rutin kepada kepala lingkungan, masyarakat dan mahasiswa. Sosialisasi tersebut selain membahas bagaimana cara menghindari paparan ammonia juga memberitahukan kepada masyarakat kegiatan-kegiatan perusahaan agar masyarakat mengerti dan mendukung kinerja perusahaan.

Sedangkan rencana jangka panjang yang telah direncanakan adalah dengan membentuk CSR atau tanggung jawab sosial, PT Pupuk Iskandar Muda terus berusaha meningkatkan kinerja perusahaan di bidang CSR. Selain untuk meningkatkan reputasi perusahaan serta meningkatkan hubungan baik dengan

masyarakat di sekitar PT Pupuk Iskandar Muda. Tanggung jawab sosial yang diberikan Humas PT Pupuk Iskandar Muda adalah sebagai berikut:

1. Bidang pendidikan, contohnya Humas PT Pupuk Iskandar Muda mencari 5 anak di masing-masing desa pertahun untuk diberi bantuan pendidikan seperti beasiswa uang sekolah maupun membeli perlengkapan sekolah.
2. Bidang keagamaan dan budaya, contohnya Humas PT Pupuk Iskandar Muda membangun meunasah dan rutin memberikan santunan kepada anak yatim contohnya pada saat mauled.
3. Bidang kesehatan, adanya poliklinik PT Pupuk Iskandar Muda. Pada saat adanya masyarakat yang terkena paparan ammonia maka pengobatan di klinik PT Pupuk Iskandar Muda akan digratiskan.
4. Bidang kesejahteraan umum dan olahraga
5. Bidang pemberdayaan ekonomi masyarakat, contohnya membantu masyarakat dalam memberikan modal usaha atau UKM (Usaha Kecil Mandiri).
6. Bidang pelestarian alam seperti menanam pohon di sekitaran lingkungan industri dan membangun penangkaran Rusa yang berlokasi di kompleks perumahan PT Pupuk Iskandar Muda, menyediakan pangan akan menyebabkan pertumbuhan populasi rusa tetap lestari.

Adanya arah angin dan baliho tata cara penolongan pertama menghindari paparan amonia di pinggir jalan dan di meunasa juga disiapkan pihak Humas PT Pupuk Iskandar Muda untuk mengantisipasi jika ada terjadi kebocoran gas amonia. Saya dan tim telah melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan kepala-kepala lingkungan jika ada masyarakat yang menjadi korban agar terus dibawa ke klinik. Tentu masyarakat yang menjadi korban paparan ammonia sepenuhnya akan ditanggungjawab oleh pihak PT Pupuk Iskandar Muda.



Gambar 4.1

Baliho petunjuk pertolongan pertama menghindari gas ammonia

Tanggung jawab yang diberikan pihak Humas PT pupuk Iskandar Muda kepada masyarakat yang terkena paparan amonia berupa masker, susu, buah, dan pengobatan gratis bahkan mengantar korban ke klinik PT Pupuk Iskandar

Muda. Saya dan tim juga melakukan peninjauan langsung ke lingkungan masyarakat melihat kondisi masyarakat dan bertanya keluhan masyarakat.

Selain tanggung jawab sosial, PT Pupuk Iskandar Muda juga memiliki Tanggung jawab lingkungan. PT Pupuk Iskandar Muda sebagai produsen pupuk urea senantiasa berupaya melaksanakan kegiatan industri yang akrab lingkungan untuk memelihara keseimbangan ekosistem dengan peran aktif seluruh karyawan, manajemen, dan stakeholder. Untuk mewujudkan maksud tersebut, perusahaan menempuh langkah-langkah dan upaya antara lain sebagai berikut:

1. Mematuhi undang-undang dan peraturan lingkungan hidup yang berlaku.
2. Berusaha secara terus menerus untuk memperbaiki kinerja lingkungan.
3. Berupaya mencegah dan mengendalikan terjadinya pencemaran.
4. Berusaha dengan sungguh-sungguh dalam melaksanakan sistem manajemen lingkungan dengan melibatkan seluruh unit kerja dan instansi terkait.
5. Mempersiapkan unit kerja yang berkompetensi.

Pak Abdullah juga mengatakan, Humas PT Pupuk Iskandar Muda mempunyai visi dan misi terhadap lingkungan masyarakat yaitu:

Visi: terciptanya harmonisasi Perusahaan dan masyarakat menuju peningkatan kesejahteraan dan kemandirian yang berkelanjutan.

Misi:

- a. mewujudkan keserasian lingkungan hidup secara berkelanjutan.
- b. memberdayakan potensi sumberdaya menuju peningkatan sosial ekonomi dan kemandirian masyarakat.
- c. Meningkatkan citra positif Perusahaan dikalangan *stakeholders*.
- d. Membangun sinergi Perusahaan dengan *stakeholder* untuk keberlanjutan operasional Perusahaan.

B. *staff* humas & tanggap darurat

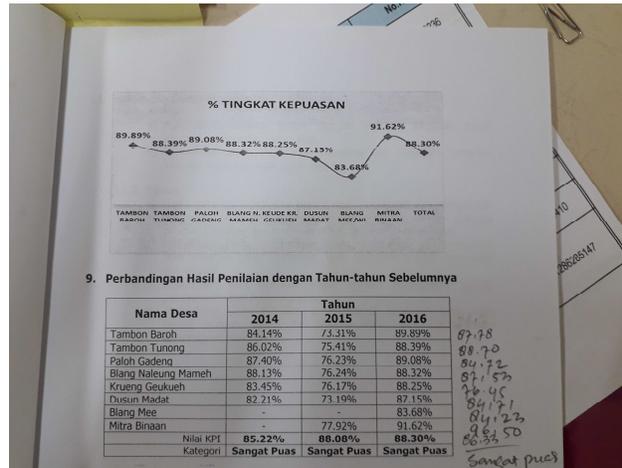
Nama: Muhammad Saleh Adam

Masa Jabatan: 2016 sampai dengan sekarang

Hubungan saya dan tim humas dengan masyarakat berjalan baik, masyarakat mampu bekerja sama dengan pihak kehumasan dalam menjalankan sosialisasi. Terutama hubungan dengan para kepala lingkungan, karena pihak humas sering membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan perusahaan serta bertanya apakah masyarakat memiliki keluhan atau membutuhkan bantuan.

Untuk mengukur tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat, pihak Humas membuat survei di tiap akhir tahun. Seberapa puaskah dan percayakah masyarakat, hasil survei yang dilakukan bahwa PT Pupuk Iskandar Muda mendapatkan tingkat kepuasan diatas 85% yaitu sangat puas. Dari sinilah

dapat dinilai bahwa humas dapat berperan aktif dalam memepertahankan kepercayaan dan citra perusahaan.



Gambar 4.2

Survey tingkat kepuasan masyarakat

Dengan adanya hubungan baik dengan masyarakat, humas PT Pupuk Iskandar Muda berharap agar masyarakat mau memberi dukungan dan kepercayaan dengan kegiatan perusahaan. Dengan adanya dukungan dan kepercayaan dari masyarakat, PT Pupuk Iskandar Muda lebih semangat dalam membangun perusahaan dan meminimalisir masalah yang akan terjadi.

C. Staff humas bagian *coordinator* antar lembaga dan media eksternal.

Selain menjalin hubungan baik dengan masyarakat, Humas PT Pupuk Iskandar Muda juga perlu menjalin hubungan baik dengan pihak media. Hal ini dilakukan agar media tidak sembarangan menulis informasi mengenai perusahaan tanpa tahu apa yang terjadi sebenarnya. Untuk itu, saya dan tim mengundang tim aliansi jurnalis untuk memberikan media edukasi, yaitu

menyampaikan tentang apa itu industri, bagaimanakah cara kerjanya, apa yang menyebabkan bocornya gas ammonia.

Pihak humas PT Pupuk Iskandar Muda melakukan pertemuan rutin dengan aliansi jurnalis untuk saling bekerja sama seperti memberikan informasi seputar kegiatan perusahaan. Agar tidak ada kesalahan dalam pemberitaan yang di terbitkan media.

Strategi Humas bagian koordinator antar lembaga dan media eksternal agar pemberitaan mengenai perusahaannya tidak diberitakan bukan dalam keadaan sesungguhnya adalah dengan cara *tracking* berita setiap hari, mencari berita yang mana yang memojokkan PT Pupuk Iskandar Muda. Kemudian memilih hak diam atau hak bicara, kalau memilih hak diam berarti pemberitaan tersebut masih dalam batas kewajaran yang belum merusak nama baik perusahaan, jika pemberitaan tersebut dapat merusak nama baik perusahaan maka dipakailah hak bicara dan mengklarifikasi masalah yang terjadi, agar citra perusahaan tetap terjaga.

D. Kepala Desa Tambon Baroh

Nama: Muzakir

Usia: 45 tahun

Menurut pak Muzakir selaku Kepala Desa Tambon Baroh, Humas PT Pupuk Iskandar Muda selama ini telah melakukan tanggungjawab pada masyarakat di lingkungan Kecamatan Dewantara yang terkena paparan

ammonia. Pihak Humas juga telah melakukan sosialisasi pertolongan pertama yang dilakukan 3 bulan sekali. Saya selaku Kepala Desa menjalin hubungan baik dengan para Humas dalam membahas masalah-masalah lingkungan masyarakat yang terkena paparan ammonia dan bagaimana cara mengatasinya.

Humas PT Pupuk Iskandar Muda juga telah memberikan antisipasi seperti adanya pamphlet menghindari paparan ammonia di meunasa, dimana meunasa tersebut merupakan tempat berkumpulnya warga pada saat terjadinya kebocoran gas ammonia.



Gambar 4.3

Pamphlet tempat berkumpulnya warga di meunasa



Gambar 4.4

Pamphlet tempat berkumpulnya warga di meunasa

Masyarakat juga sudah merasa nyaman tinggal di sekitar wilayah industri PT Pupuk Iskandar Muda karena fasilitas yang diberikan pihak perusahaan dan tanggungjawabnya dalam melestarikan lingkungan seperti penanaman pohon-pohon di sekitar lingkungan masyarakat. Humas PT Pupuk Iskandar Muda juga telah banyak membantu masyarakat Kecamatan Dewantara dalam hal tanggung jawab sosial seperti modal usaha, rumah dhuafa, dan lain-lain.



Gambar 4.5

Pohon disekitar pemukiman warga di wilayah industri PT Pupuk

Iskandar Muda

Tetapi masyarakat berharap kebocoran gas ammonia tidak terjadi lagi, agar udara di lingkungan masyarakat tetap asri dan bersih. Masyarakat berharap pihak humas PT Pupuk Iskandar Muda dapat meminimalisir kebocoran gas ammonia gara tidak merugikan warga setempat.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan seperti apa humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam berupaya menangani penanggulangan efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat dengan mempersiapkan rencana dalam menghadapi masalah dan memberikan tanggungjawab serta bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Dengan menggunakan teori perencanaan kehumasan, menurut Pak Abdullah selaku *Manager* humas & tanggap darurat, upaya yang dilakukan humas adalah dengan mempersiapkan rencana. Perencanaan menentukan kegiatan yang hendak dilakukan, agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak. Maka dari itu humas PT Pupuk Iskandar Muda melakukan rencana untuk mengantisipasi keadaan yang akan terjadi, seperti salah satunya sosialisasi cara pertolongan pertama menghindari paparan ammonia yang dilakukan secara rutin

dengan masyarakat sekitar Kecamatan Dewantara, hal ini bertujuan untuk memberi pembelajaran agar masyarakat tidak lagi panik jika suatu saat paparan ammonia terjadi lagi. Selain sosialisasi, baliho peringatan pertolongan pertama dari paparan ammonia juga tersebar di lingkungan sekitar Kecamatan Dewantara seperti dipinggir jalan maupun di meunasa.

Pak Abdullah dan Pak Saleh mengatakan sebagai bentuk upaya menangani penanggulangan efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara, Humas PT Pupuk Iskandar Muda bertanggungjawab terhadap masyarakat yang terkena paparan ammonia. Salah satu bentuk pertanggung jawabannya adalah memberikan masker, susu, buah, pengobatan dan membawa masyarakat yang pingsan ke klinik PT Pupuk Iskandar Muda.

Selain tanggung jawab terhadap masyarakat yang terkena paparan ammonia, PT Pupuk Iskandar Muda juga melakukan tanggung jawab sosial seperti memberi bantuan pendidikan kepada masyarakat yang kurang mampu 5 orang setiap desa pertahun, memberikan modal usaha, dan membangun infrastruktur serta program pelestarian keanekaragaman hayati.

Menurut Pak Saleh selaku staff humas & tanggap darurat, pihak humas telah berhubungan baik dengan masyarakat setempat. Pak Saleh mengatakan masyarakat mampu bekerja sama dengan pihak kehumasan dalam menjalankan sosialisasi. Terutama hubungan dengan para kepala lingkungan, karena pihak

humas sering membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan perusahaan serta bertanya apakah masyarakat memiliki keluhan atau membutuhkan bantuan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, humas PT Pupuk Iskandar Muda telah membuat *survey* kepuasan di tiap akhir tahun. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa masyarakat Kecamatan Dewantara merasa sangat puas dengan upaya humas PT Pupuk Iskandar Muda, yaitu dengan tingkat kepuasan selalu diatas 85% tiap tahunnya.

Sedangkan menurut Pak Faisal selaku *Staff* humas bagian *coordinator* antar lembaga dan media eksternal, saya selaku staff humas yang langsung bekerja sama dengan media eksternal menjalin hubungan baik dengan media dan aliansi jurnalis. Hal ini tentu sangat diperlukan untuk membangun relasi dan menjauhkan PT Pupuk Iskandar Muda dari berita miring yang merusak nama baik perusahaan.

Saya dan tim humas mengundang tim aliansi jurnalis untuk memberikan media edukasi, yaitu menyampaikan tentang apa itu industri, bagaimanakah cara kerjanya, apa yang menyebabkan bocornya gas ammonia. Karena pada dasarnya aliansi jurnalis juga harus mengerti bagaimana jalannya suatu perusahaan industri, bagaimana prosesnya, dan bagaimana cara penanggulangannya agar tidak terjadi kesalahan dalam menulis informasi menyangkut perusahaan tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Upaya Humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam menangani penanggulangan efek limbah industri terhadap lingkungan masyarakat Kecamatan Dewantara adalah dengan mempersiapkan rencana. Perencanaan menentukan kegiatan yang hendak dilakukan, agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak. Maka dari itu humas PT Pupuk Iskandar Muda melakukan rencana untuk mengantisipasi dan meminimalisir masalah yang akan terjadi.
- B. Humas PT Pupuk Iskandar Muda menjalin hubungan baik dengan masyarakat Kecamatan Dewantara adalah dengan melakukan sosialisasi rutin membahas bagaimana pertolongan pertama pencegahan paparan ammonia serta membahas kegiatan perusahaan, terutama menjalin hubungan baik dengan kepala lingkungan masyarakat untuk mendiskusikan keluhan masyarakat setempat, serta memberi bantuan dan

tanggungjawab perusahaan kepada masyarakat Kecamatan Dewantara yang membutuhkan.

- C. Selain membina hubungan baik dengan masyarakat, Humas PT Pupuk Iskandar Muda juga menjalin hubungan baik dengan pihak media massa agar media massa dapat mengetahui informasi yang sebenarnya mengenai perusahaan serta memberikan edukasi kepada para jurnalis tentang bagaimana proses industri berjalan, apa yang menyebabkan gas ammonia bocor dan upaya mengenai pengangulangnya, agar media tidak memberikan informasi yang salah mengenai PT Pupuk Iskandar Muda dan merugikan perusahaan.
- D. Tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat telah diukur melalui *survey* yang dilakukan di setiap akhir tahun, humas PT Pupuk Iskandar Muda mendapat nilai 85% yaitu sangat puas dengan kinerja humas yang telah dilakukan saat ini. Survey tingkat kepuasan ini dilakukan untuk mengukur dan melihat sejauh mana kinerja humas mempengaruhi kepercayaan masyarakat, agar ada perbaikan sikap dan manajemen dikemudian hari.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran dan masukan, yaitu:

1. Saran untuk humas PT Pupuk Iskandar Muda agar dapat meminimalisir lagi kebocoran gas ammonia agar lingkungan masyarakat dapat hidup sehat dan lebih mempercayai perusahaan.
2. Humas PT Pupuk Iskandar Muda harus mempertahankan hubungan baik dengan masyarakat maupun media massa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Chourmain, Imam. 2008. *Acuan Normatif Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Al-Haramain Publishing House.
- Cutlip, Scott M. 2007. *Effective Public Relations, Edisi Sembilan*. Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Rosdakrya, Bandung.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Jabrohim. 2004. *Menggapai Desa Sejahtera Menuju Masyarakat Utama*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Lembaga Pengembangan Masyarakat UAD.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, Philip. 2004. *Ekologi Industri*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Moelong, Lexy J. 2013. *Metode Peneilitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan 2008. *Manajemen Public Realtions, Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rudy T. May. 2005. *Komuunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sembel, 2015. *Toksilogi Lingkungan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Soekanto, Soerjono. 2007. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program dan*

Implementasi. Bandung: Nuansa.

Suharto, Ign. 2011. *Limbah Kimia dalam pencemaran udara dan air*. Yogyakarta:

CV Andi Offset.

Wood, T Julia. 2013. *Komunikasi Teori dan Praktik: Komunikasi Dalam*

Kehidupan Kita. Jakarta: Salemba Humanika.

Wardhana, Wisnu Arya. 2004. *Dampak Pencemaran Lingkungan Edisi Revisi*.

Yogyakarta: Andi Offset.

Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat,*

Cetakan Keenam. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Yusuf, Muri. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian*

Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sumber lain:

www.pupukiskandarmuda.com

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Amilia Utami Lubis
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 9 Desember 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jalan Banten Gg, Rasmi No. 6
HP : 081269737317

Nama Orang Tua

Ayah : Syafrizal Lubis
Ibu : Arliani Ritonga
Alamat : Jalan Banten Gg, Rasmi No. 6

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2002-2008 : SD Swasta Kartika 1-2
Tahun 2008-2011 : SMP Swasta Panca Budi
Tahun 2011-2014 : SMA Swasta Panca Budi

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis

Amilia Utami Lubis

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA:

USIA:

JABATAN:

Daftar Pertanyaan untuk Kabag/Staff Humas:

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi staff humas di Perusahaan PT Pupuk Iskandar Muda?
2. Sudah seberapa seringkah terjadinya kebocoran gas ammonia selama Bapak/Ibu menjabat?
3. Bagaimana cara menanggapi laporan/keresahan warga akibat gas ammonia yang terhirup di lingkungan masyarakat?
4. Bagaimana upaya Bapak/Ibu selaku staff humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam menangani masalah limbah gas ammonia yang sering diberitakan di media massa?
5. Strategi apa saja yang dilakukan pihak humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam mempertahankan citra perusahaan?
6. Sebagai staff humas, apa rencana yang sudah Bapak/Ibu siapkan untuk menangani masalah kebocoran gas ammonia jika kejadian ini terulang lagi dikemudian hari?
7. Setelah pihak humas menanggulangi masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat, bagaimana tanggapan masyarakat? Apakah mereka merasa puas?
8. Bagaimana upaya Bapak/Ibu selaku staff humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat agar mencapai keselarasan dan kepercayaan dari masyarakat?

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA:

USIA:

Daftar Pertanyaan untuk Kepala Desa Tambon Baroh:

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu tinggal di sekitaran lingkungan industri PT Pupuk Iskandar Muda?
2. Seberapa seringkah paparan amonia terhirup di sekitar lingkungan masyarakat?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak humas PT Pupuk Iskandar Muda dalam mengatasi paparan amonia yang menyebar ke pemukiman warga?
4. Benarkah humas PT Pupuk Iskandar Muda melakukan sosialisasi dengan masyarakat sekitar untuk membahas bagaimana cara pertolongan pertama menghindari paparan amonia?
5. Apakah humas PT Pupuk Iskandar Muda menjalin hubungan baik dengan masyarakat?
6. Setelah upaya yang dilakukan humas PT Pupuk Iskandar Muda, apakah masyarakat merasa nyaman tinggal di sekitar kawasan industri PT Pupuk Iskandar Muda?
7. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap humas PT Pupuk Iskandar Muda?



Abdullah

Manager humas & tanggap darurat



Muhammad Saleh Adam

staff humas & tanggap darurat



Faisal Wardhana

Staff humas bagian coordinator antar lembaga dan media eksternal.



Muzakir

Kepala Desa Tambon Baroh