

**MANAJEMEN ISU UNTUK MENDAPATKAN
PENERIMAAN PUBLIK**

(Studi Kasus Isu Pencemaran Limbah PT *IKPP Serang*, Tbk Tahun 2012)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh :

Megya Rosetyana

09 09 03871/Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

MANAJEMEN ISU UNTUK MENDAPATKAN PENERIMAAN PUBLIK

(Studi Kasus Isu Pencemaran Limbah PT *IKPP Serang*, Tbk Tahun 2012)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi(S.I.Kom)**

Oleh :

Megya Rosetyana

09 09 03871/Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Manajemen Isu Untuk Mendapatkan Penerimaan Publik
(Studi Kasus Isu Pencemaran Limbah PT IKPP Serang, Tbk Tahun 2012)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S. I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

MEGYA ROSETYANA

No. Mhs: 09 09 03871 / Kom

disetujui oleh:

Dr. Gregoria Arum Yudarwati, S.SIP, M.Mktg.Comm

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Megya Rosetyana
NIM : 09 09 03871
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*
Judul Karya Tulis : Manajemen Isu Untuk Mendapatkan Penerimaan Publik
(Studi Kasus Isu Pencemaran Limbah PT *IKPP Serang*,
Tbk Tahun 2012)

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi atau karya tulis tersebut benar-benar hasil karya saya sendiri. Karya tulis ini bukan merupakan *plagiarism* atau pencurian hasil karya milik orang lain untuk kepentingan saya secara material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lainnya yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila di kemudian hari, diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk, untuk melakukan verifikasi dengan sanksi berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 28 Oktober 2013

Saya yang menyatakan,



Megya Rosetyana

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Isu Untuk Mendapatkan Penerimaan Publik
(Studi Kasus Isu Pencemaran Limbah PT *IKPP Serang*, Tbk
Tahun 2012)

Penyusun : Megya Rosetyana

NIM : 09 09 03871

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2013

Pukul : 09.15 – 10.45

Tempat : Ruang Pendaran I,

Kampus IV Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

Penguji Utama

Dr. Gregoria Arum Yudarwati, S.SIP, M.Mktg.Comm

Penguji I

Ike Devi S., S.Sos, M.Si

Penguji II



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluargaku, Nonot Subagyo, Suryani dan Yohanes Adi Surya atas dukungan dan doa yang tak pernah berhenti. Saya juga mempersembahkan karya ini kepada Florian dan Natalia Klenk, Christa dan Kurt Klenk, serta Sumario Utomo, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada saya untuk menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas penyertaan dan kasih-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul Manajemen Isu Untuk Mendapatkan Penerimaan Publik dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berperan dalam penyelesaian laporan ini.

1. Dr. Gregoria Arum Yudarwati, S.SIP., M.Mktg.Comm selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran, ketegasan, dan cinta kasih membimbing dan memotivasi penulis untuk selalu menjadi yang terbaik.
2. Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si dan Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji yang kritis dan cermat, sehingga penulis termotivasi untuk menjadi lebih baik.
3. Manajemen PT *Indah Kiat Pulp and Paper Serang*, Tbk yaitu Bp. Heppy Moiras, M. Arif Mahdali, Dani K. Kusumah, Haryanto Rukmono, Ida Indrayani, Wahyu Dwirizqo, Lia Suci Mulyawati, Chairi Sadikin, Ita Marita, Syamsul Rijal, dan Imam Yustisa, yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
4. Paula Hadsari atas segala bantuan, perhatian, dan semangat.
5. *Emerald PR Team*, Renny Lia Yahono dan Arya Chandra atas kebersamaan, pengalaman, dan semangat yang tidak pernah padam.
6. Angkatan 2009, Raymundus Rikang R, Dewi Anggraeni, Danu Dean Asmoro, Wahyu Anggoro, dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Yogyakarta, Oktober 2013

Megya Rosetyana

ABSTRAKSI

Perubahan politik, ekonomi, dan sosial dapat menimbulkan isu bagi perusahaan. Coombs (2007:18) menyatakan bahwa isu dapat berkembang menjadi krisis dan berpengaruh signifikan terhadap operasional organisasi (Moore, dikutip dari Heath, 2001). Oleh sebab itu, isu perlu dikelola agar tidak berubah menjadi krisis (Coombs, 2007:18). Seeger, Sellnow, dan Ulmer (dikutip dari Heath, 2001) menyatakan bahwa manajemen isu merupakan salah satu fungsi yang dijalankan *Public Relations*. Tujuannya, supaya perusahaan mendapatkan penerimaan publik (Chung 2010).

PT *Indah Kiat Pulp and Paper Serang*, Tbk adalah salah satu perusahaan multinasional yang menghadapi isu pencemaran limbah pada tahun 2012. Kemunculan isu pencemaran limbah dilatarbelakangi oleh perbedaan persepsi antara perusahaan dan publik. Publik yang merasa kecewa melakukan aksi demo dan resistensi terhadap *CSR*.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tahapan manajemen isu pencemaran limbah, faktor-faktor yang memengaruhi kebijakan manajemen isu, dan legitimasi sebagai tujuan manajemen isu. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Tahap pengumpulan dan interpretasi data menggunakan pendekatan kualitatif melalui *in depth interview*.

Pencemaran limbah dipersepsikan sebagai isu karena menimbulkan ketidakjelasan, polemik dan dampak signifikan kepada perusahaan. Isu ini muncul hanya pada saat musim kemarau. Publik yang berpolemik antara lain pemerintah daerah, masyarakat, pemerintah desa, LSM, dan media. Kepentingan mereka didominasi oleh aspek ekonomi dan politik. Manajemen isu PT *IKPP Serang*, Tbk bertujuan untuk mengantisipasi isu supaya tidak menjadi krisis, mengurangi konflik, media pembelajaran, dan mendapatkan penerimaan. Pengelolaannya dilakukan oleh komite lingkungan tanpa menggunakan *guideline* tertulis. Namun demikian, mereka mengklaim melakukan pengelolaan seperti *meeting* dan koordinasi, pembuatan program dan persetujuan, pelaksanaan program, dan evaluasi.

Program manajemen isu ada lima yaitu perizinan dan advokasi, *CSR*, kerjasama, audit lingkungan, dan pelaksanaan rekomendasi KLH. Kelima program ini merupakan program simbolik yang bertujuan untuk mendapatkan penerimaan dari pemerintah dan masyarakat. Hal ini bisa dipahami karena pemerintah dan masyarakat adalah *stakeholders* yang mempunyai *power* dan *urgency*. Program *CSR* berbentuk filantropi dan membangun ketergantungan masyarakat kepada perusahaan. Sedangkan, perizinan (*legal obligation*) digunakan untuk mendapatkan dukungan afirmatif dari pemerintah dan keberlangsungan bisnis perusahaan.

Kata kunci: *Public Relations*, Isu, Manajemen Isu, Legitimasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	01
1. Latar Belakang	01
2. RumusanMasalah	05
3. Tujuan	05
4. Manfaat	06
5. Kerangka Teori	06
5.1 <i>Public Relations</i>	07
5.2 Isu.....	11
5.2.1 <i>Situational Theory</i>	16
5.3 Manajemen Isu	18
5.4 Legitimasi.....	26
5.4.1 <i>Corporate Social Responsibilty</i>	34
6. Kerangka Konsep.....	35
6.1 Isu.....	35
6.2 Manajemen Isu	38
6.3 Legitimasi.....	40
7. Metodologi Penelitian.....	44
7.1 Metode Penelitian.....	44
7.2 Jenis Penelitian.....	46
7.3 Lokasi Penelitian.....	47
7.4 Subyek Penelitian.....	47
7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
7.6 Teknis Analisis atau Interpretasi Data	52

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN55

1. Sejarah PT <i>Indah Kiat Pulp And Paper</i>	55
1.1 Kepemilikan Modal	55
1.2 Akuisisi Sebagai Langkah Ekspansi	57
2. Visi	58
3. Filosofi	58
4. Strategi Bisnis	62
5. Logo	64
6. Produk PT <i>IKPP Serang, Tbk</i>	64
7. Struktur Organisasi PT <i>IKPP Serang, Tbk</i>	65
8. Struktur Organisasi <i>Public Affairs Department</i>	68
9. Sertifikat.....	73
10. Izin Pembuangan Limbah	73
11. Komite Lingkungan	75
12. Kronologis Isu Pencemaran Limbah.....	76
13. Kebijakan Audit Lingkungan.....	81

BAB III DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....82

1. Profil Partisipan	82
1.1 Latar Belakang Karir.....	83
1.2 Latar Belakang Pendidikan	85
1.3 Peran Fungsional.....	86
2. Persepsi Tentang Isu dan Isu Pencemaran Limbah.....	87
3. Manajemen Isu	100
3.1 Tujuan Manajemen Isu	101
3.2 Tahapan Manajemen Isu	104
4. Analisis	124
4.1 Persepsi Tentang Isu dan Isu Pencemaran Limbah.....	124
4.2 Manajemen Isu.....	133
4.3 Manajemen Isu dan Legitimasi	141

BAB IV PENUTUP 148

1. Kesimpulan.....	148
2. Saran.....	150

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Interview Guide*
- Lampiran 2 : Pemetaan Komunitas
- Lampiran 3 : Struktur Organisasi Komite Lingkungan
- Lampiran 4 : *Time Schedule CSR 2012*
- Lampiran 5 : Daftar Berita Negatif



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : *Issue Lifecycle*
- Gambar 2 : *Pemetaan Stakeholders*
- Gambar 3 : *Produk PTIKPP Serang, Tbk*
- Gambar 4 : *Struktur Organisasi PT IKPP Serang, Tbk*
- Gambar 5 : *Struktur Organisasi Public Affairs Department*
- Gambar 6 : *Sertifikasi ISO 14001*
- Gambar 7 : *Penghargaan Pembayar Pajak*
- Gambar 8 : *Penghargaan Pengelolaan Limbah*
- Gambar 9 : *Surat Izin Pembuangan Limbah Cair*
- Gambar 10 : *Surat Izin Pembuangan Limbah Cair*
- Gambar 11 : *Model Penyebaran Isu Pencemaran Limbah*

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Daftar Partisipan dan Durasi Wawancara
- Tabel 2 : *CSR PT IKPP Serang, Tbk 2012*
- Tabel 3 : Daftar Partisipan
- Tabel 4 : Latar Belakang Karir
- Tabel 5 : Latar Belakang Pendidikan

