BAB IV

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Isu pencemaran limbah adalah isu musiman (saat musim kemarau) yang dihadapi oleh PT *IKPP Serang*, Tbk. Para partisipan atau informan dari manajemen PT *IKPP Serang*, Tbk memersepsikan isu sebagai informasi atau rumor yang tidak jelas, menimbulkan polemik dan berdampak bagi perusahaan. Publik yang memunculkan isu pencemaran limbah ada lima yaitu masyarakat lokal, pemerintah daerah, pemerintah desa, lembaga sosial masyarakat, dan media massa. Penyebab munculnya isu pencemaran limbah adalah *gap* atau perbedaan persepsi antara perusahaan dan publik terkait pengelolaan limbah. Namun demikian, para partisipan menyatakan bahwa penyebab isu pencemaran limbah yaitu adanya motif ekonomi dan politik yang ingin dicapai oleh publik. Motif ekonomi berkaitan dengan pengelolaan limbah ekonomis, sedangkan motif politik berkaitan dengan pencitraan personal.

Pada 2012, isu pencemaran limbah merupakan isu yang menyita perhatian perusahaan karena menimbulkan polemik dan dampak kepada perusahaan. Oleh sebab itu, para partisipan menyatakan bahwa isu pencemaran perlu dikelola. Para partisipan mengungkapkan tiga tujuan dari manajemen isu pencemaran limbah yaitu tindakan antisipatif, mengurangi konflik, dan pembelajaran atau introspeksi diri.

Di dalam pengelolaan isu pencemaran limbah, manajemen PT *IKPP Serang*, Tbk telah membentuk tim pelaksana khusus yaitu komite lingkungan. Komite

lingkungan terdiri dari sejumlah pimpinan divisi yang ada di perusahaan, termasuk departemen humas dan departemen lingkungan. Peran departemen humas di komite lingkungan adalah sebagai fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecah masalah. Sedangkan, departemen lingkungan berperan untuk menyelesaikan isu dari sisi teknis.

Manajemen isu PT *IKPP Serang*, Tbk belum mempunyai *guideline* atau *standard operasional procedure* (*SOP*) secara tertulis atau formal. Namun demikian, departemen humas mengklaim pihaknya tetap melakukan pengelolaan isu. Tahapan manajemen isu PT *IKPP Serang*, Tbk terdiri dari *meeting, sharing* dan koordinasi, pembuatan program, pelaksanaan program, dan evaluasi.

Di dalam *meeting* dan koordinasi, departemen humas melakukan identifikasi isu dan publik yang memunculkan isu. Selanjutnya, mereka membuat dan melaksanakan program yang terbagi atas program kehumasan dan program teknis. Program kehumasan meliputi program perizinan dan advokasi, *corporate social responsibility*, dan kerjasama. Sedangkan, program teknis meliputi program audit lingkungan dan pelaksanaan hasil rekomendasi Kementerian Lingkungan Hidup.

Program *CSR* diklaim sebagai bentuk kewajiban dan kepedulian perusahaan kepada masyarakat. Sebagian besar programnya bersifat filantropi yang tujuannya untuk mendapatkan *pragmatic legitimacy.* Fokus dari *pragmatic legitimacy* adalah membangun ketergantungan politik, ekonomi, dan sosial (Suchman 1995 dikutip dari Tian dan Zhilong, 2006).

Selain itu, program perizinan dan advokasi, audit lingkungan serta pelaksanaan rekomendasi KLH bertujuan untuk mendapatkan *cognitif legitimacy*. Fokus dari

pendekatan kognitif adalah dukungan secara afirmatif (*legal obligation*) dari pemerintah. Caranya adalah dengan menaati semua peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Contoh dukungan afirmatif yang diperoleh PT *IKPP Serang*, Tbk antara lain sertifikasi *ISO*, izin pembuangan limbah, penggunaan teknologi internasioanl dalam pengolahan limbah, audit lingkungan, pelaksanaan rekomendasi KLH, dan *CSR*.

Berdasarkan kedua pendekatan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen isu bersifat simbolik untuk mendapatkan penerimaan dari pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, prioritas utama dari pelaksanaan manajemen isu ditujukan untuk mendapatkan penerimaan dari pemerintah. Hal ini dapat dipahami karena pemerintah merupakan *primary stakeholder* yang mempunyai kekuatan untuk menentukan hidup dan mati organisasi (Coombs, 2007:25). Sedangkan, masyarakat adalah *dependent stakeholders*, yang aksinya tidak menentukan hidup mati organisasi. Selain itu, legitimasi dari pemerintah (*legal obligations*) merupakan salah satu strategi bisnis perusahaan yang digunakan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dan investor, demi keberlangsungan bisnis perusahaan. Oleh sebab itu, penerimaan dari pemerintah adalah hal utama yang harus dipenuhi perusahaan untuk menjamin operasional perusahaan.

2. SARAN

a. Penelitian manajemen isu pencemaran limbah dilakukan dalam kurun waktu dua minggu. Kelemahan pada penelitian ini terletak pada tidak adanya kesempatan bagi peneliti untuk hadir dalam pertemuan-pertemuan komite lingkungan pada saat kasus terjadi (2012). Oleh sebab itu, data-data mengenai

tahapan manajemen isu masih kurang mendalam. Selain itu, fokus penelitian ini yaitu manajemen perusahaan. Data yang ditampilkan, seluruhnya merupakan persepsi dari manajemen. Sehingga perlu diadakan penelitian selanjutnya dengan subyek penelitian yaitu masyarakat lokal, LSM, dan pemerintah daerah. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif. Tujuan dari penelitian lanjut ini adalah untuk melihat ada atau tidaknya perubahan persepsi masyarakat lokal, LSM dan pemerintah daerah terhadap perusahaan, paska implementasi audit lingkungan dan rekomendasi Kementerian Lingkungan Hidup.

b. Pembuatan *guideline* manajemen isu secara tertulis. *Guideline* secara tertulis bertujuan untuk memudahkan tim pengelola isu untuk mengevaluasi tahapan manajemen yang telah dilakukan, misalnya dengan melakukan rekonstruksi isu yang telah terjadi.

c. Meningkatkan program *CSR* yang berbasis pada *sustainability,* misalnya mengembangkan teknologi IPAL yang dapat mengolah air limbah kembali menjadi bahan produksi. Walaupun dari segi pembiayaan cukup besar, namun hal ini menjadi investasi jangka panjang bagi perusahaan yaitu *gain support* atas isu.

DAFTAR PUSTAKA

Barton, Laurance,. 1993. *Crisis In Organizations: Managing and Communicating in The Heat of Chaos*. USA: South-Western Publishing Co.

Baskin, Otis., Aronoff, Craig., Lattimore, Dan,. 1997. *Public Relations: The Profession and The Practice.* United States: Timer Mirror Higher Education Group, Inc.

Chung, J. Y. (2010). *An Empirical Analysis of Legitimacy Gap in an Issue of Direct-to- Consumer Advertising in Pharmaceutical Industry* . Florida: Institute for Public Relations (Tersedia dalam World Wide Web http://www.instituteforpr.org/?s=Chung%2C+J.+Y.+%282010%29.+An+Empirical+Analysis+of+Legitimacy+Gap+in+an+Issue+of+Direct-to-+Consumer+Advertising+in+Pharmaceutical+Industry+.+Florida%3A+Institute+for+Public+Relations)

Coombs, W.T. 1992. *The Failure of the Task Force on Food Assistance: A Case Study of the Role of Legitimacy in Issue Management*. *Journal Of Public Relations Research*, 4(2). Lawrence Eribaum Associates, Inc.

Coombs, W.T. 2007. *Ongoing Crisis Communication : Planning, Managing, and Responding*. *2nd Edn*. United States: Sage Publications.

Cutlip, S.M., Center. A.H., & Broom, Glen.M. 2006. *Effective Public Relations*, Edisi ke-9. Indonesia: Kencana Prenada Media Group.

Daymon, C., & Holloway, I. 2002. *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. London: Routledge.

Daymon, C., & Holloway, I. 2011. *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. London: Routledge.

Dougall, E. 2008. *Issues Management*. *Journal of Institute for Public Relations*. diakses pada 4 Februari 2013. http://instituteforpr.org/topic/issues-management/

Fikri. 16 Oktober 2012. Indah Kiat Terbukti Cemari Ciujung. Banten Raya.

H-40. 24 Februari 2012. Terkait Pembayaran Lahan: IKPP Resmi Digugat. Kabar Banten.

Heath, R.L. 2001. *Handbook Of Public Relations*. United States: Sage Publications Inc.

Heath, R.L, & Coombs. W.T. 2006. *Today's Public Relations Introductions*, United States: Sage Publications, Inc.

Jacquie, L, Etang. 1994. *Public Relations and Corporate Social Responsibility: Some Issues Arising. Journal of Business Ethics.* Diakses pada 21 Oktober 2013. Tersedia dalam World Wide Web: search.proquest.com/docview/198108239/1413ED968A07308BA6/6?accountid=44396

Kliping Media. 2011. Radar Banten: Pulihkan Sungai Ciujung Dari Limbah, 22 Desember, hal. 15.

Krisyantono, Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Lattimore, Dan., Baskin, Otis., Heiman, S.T.,Toth, E.L., & Van Leuven, J.K. 2004. *Public Relations: The Profession and The Practice*, New York: Mc.Graw-Hill Companies, Inc.

Materi *Company Profile PT IKPP Serang*, Tbk. 2012. Indonesia: PT *Indah Kiat Pulp And Paper* Serang, Tbk.

Pawito. 2007. Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: PT LkiS Pelangi Aksara.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas (Dapat diakses dalam World Wide Web: www.hukumonline.com)

Pratt, C.B. 2001. *Issue Management: The Paradox of the 40-Year U.S. Tobacco Wars.* dalam Heath, Robert.L. *Handbook Of Public Relations.* United States: Sage Publications,Inc.

Prayudi. 2008. Manajemen Isu: Pendekatan *Public Relations*. Yogyakarta: Pustaka Adipura.

Regester, M & Larkin, Judy. 2003. *Risk Issues And Crisis Management In Public Relations.* India: Crest Publishing House.

Robert, K.Y. 2009. *Case Study Research: Design and Method*. *4th Edn.* United States: Sage Publications, Inc.

Rosetyana, M. 2012. Aktivitas *Community Relations* PT *Indah Kiat Pulp And Paper* Serang, Tbk Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Komunitas Lokal. Laporan Kuliah Kerja Lapangan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta.

Run & Don. 17 Oktober 2012. IPAL II dan III Bermasalah. Radar Banten

Seeger, M. W., Seelnow, T.L., & Ulmer, R.R. 2001. *Public Relations and Crisis Communication: Organizing and Chaos.* dalam Heath, Robert.L. *Handbook Of Public Relations.* United States: Sage Publications,Inc.

Suchman, Mark C. 1995. *Managing legitimacy: Strategic and Institutional Approaches, The Academy of Management Review*. Diakses pada 21 Juli 2013. Tersedia dalam World Wide Web http://search.proquest.com/docview/210941848/fulltext/13D61FDD1F07818A1A7/1?accountid=44396#

Susan, Novri. 2009. Pengantar Sosiologi Konflik dan Isu-Isu Konflik Kontemporer. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tian, Zhilong., & Gao, Haitao. 2006. *Managing Corporate Legitimacy: Nonmarket Strategies of Chinese Firms. Journal of American Academy Business. Cambridge*. Diakses pada 21 Juli 2013. Tersedia dalam World Wide Web:http://search.proquest.com/docview/222872422/fulltext/13D61FDD1F07818A1A7/1?accountid=44396#

Ting, Toomey. Teori Negosiasi Muka. dalam West, T., & Turner, L.H. 2008. Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi. Edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika.

Tur & Kar. 15 Desember 2011. Proyek Lagoon PT IKPP Masih Dihentikan. Radar Serang.

Ulmer, R.R., Sellnow, L.T., Seeger, W.M. 2011. *Effective Crisis Management, 2nd Edn.*United States: Sage Publications, Inc.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas

West, T., & Turner, L.H. 2008. Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi. Edisi 3. Salemba Humanika. Jakarta.

Wibisono, Yusuf. 2007. Membedah Konsep & Aplikasi *CSR* (*Corporate Social Responsibility*). Gresik: Fascho Publishing.

Zawawi ,C & Johnston, J. 2004. *Public Relations: Theory And Practice.* Australia: Allen & Unwin.

INTERVIEW GUIDE

Pertanyaan mengenai profil informan:

1. Apa posisi Anda di dalam perusahaan dan sudah berapa lama Anda dalam posisi tersebut?
2. Apa peran fungsional dari posisi Anda saat ini?
3. Apa latar belakang pendidikan Anda?

Pertanyaan tentang bagaimana informan memersepsikan isu:

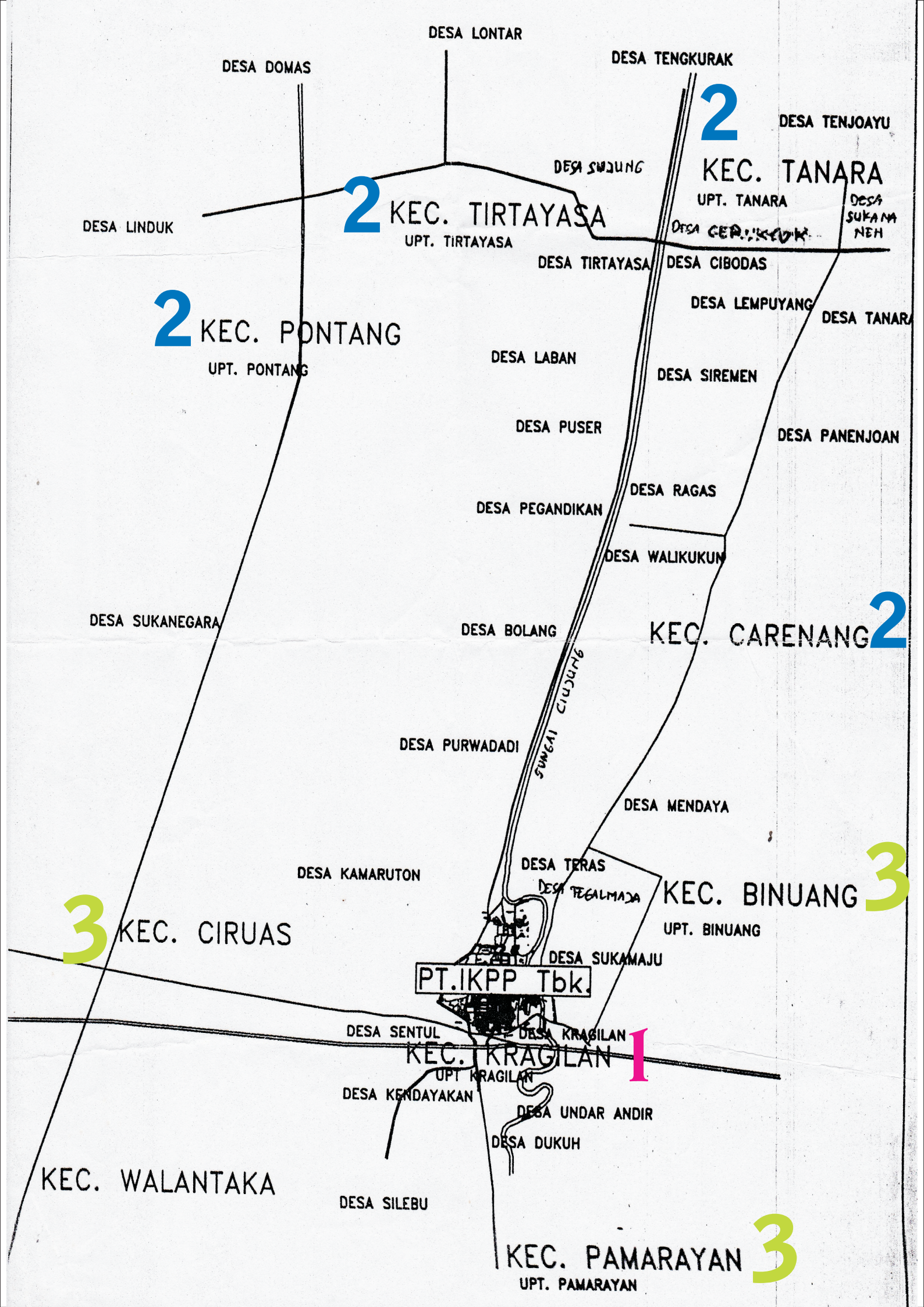
1. Apakah definisi isu menurut Anda?
2. Apakah definisi isu menurut perusahaan?
3. Apa penyebab munculnya isu di sekitar perusahaan?
4. Isu apa saja yang dihadapi perusahaan?
5. Apa saja indikator perusahaan dalam menentukan isu-isu yang merupakan isu korporat?
6. Kapan pertama kali isu pencemaran limbah muncul?Siapa yang memunculkan isu tersebut?Mengapa isu tersebut dapat muncul?
7. Sejauh mana isu pencemaran limbah mengganggu perusahaan?

Pertanyaan tentang bagaimana informan memersepsikan dan memraktikkan manajemen isu:

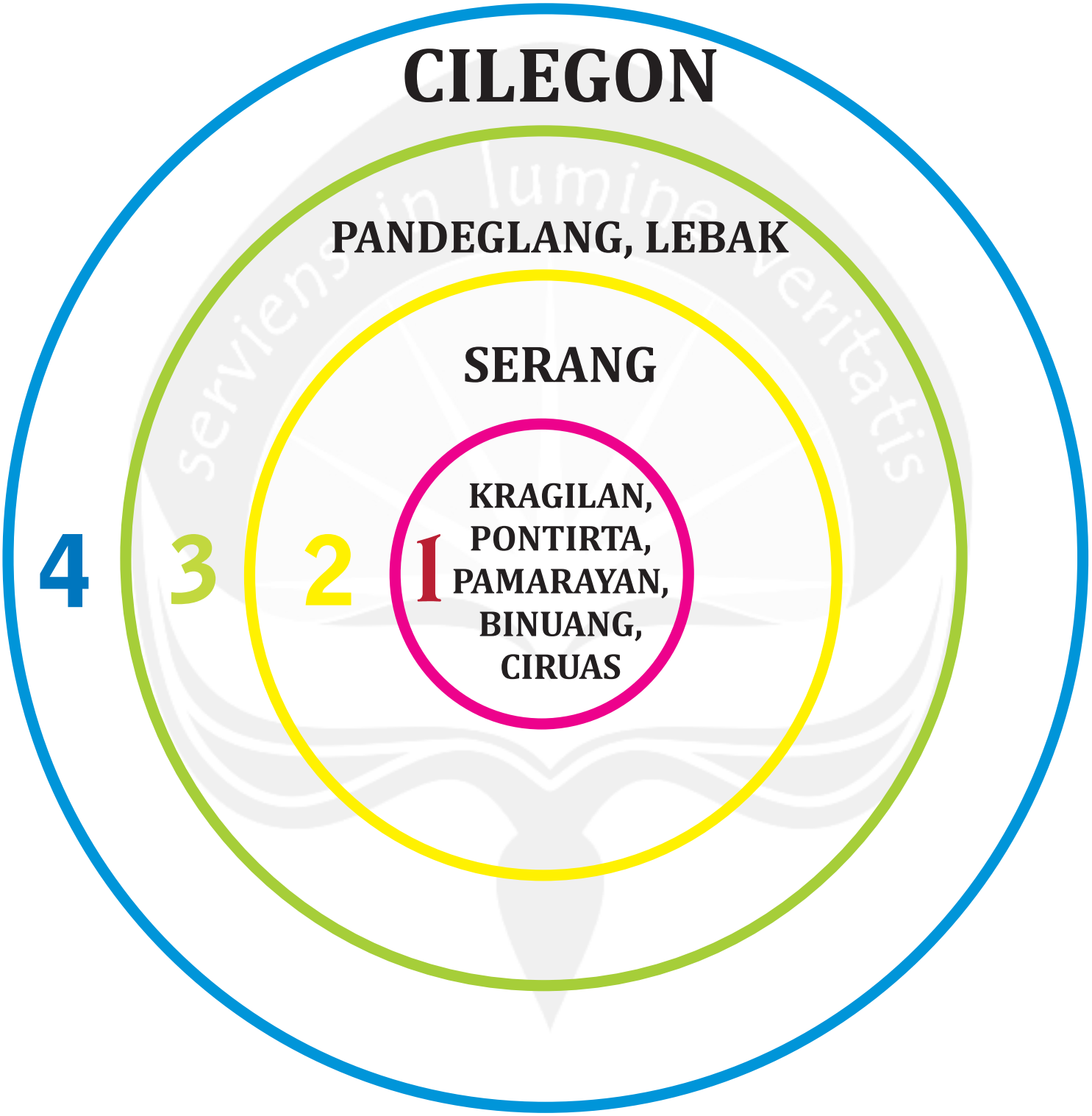
1. Apa itu manajemen isu?
2. Istilah apa yang manajemen gunakan untuk menyebutkan manajemen isu?Mengapa?
3. Mengapa manajemen isu diperlukan perusahaan?
4. Kapan pertama kali perusahaan mempunyai kebijakan manajemen isu?
5. Fakor-faktor apa saja yang menyebabkan perusahaan membuat kebijakan manajemen isu?
6. Siapa yang bertanggung jawab dalam manajemen isu atau siapakah *issue manager*?
7. Siapa dan dari divisi mana saja tim manajemen isu pencemaran limbah?
8. Bagaimana perusahaan mengaplikasikan manajemen isu?Tahapan apa saja yang dijalankan?
9. Apakah manajemen isu yang dijalankan selalu sama atau tidak?Jika iya, mengapa bisa demikian?Pertimbangan apa yang dipunyai perusahaan?Jika tidak, mengapa bisa demikian?Faktor apa saja yang memengaruhi?

Pertanyaan mengenai bagaimana informan memersepsikan legitimasi

1. Apa itu legitimasi?
2. Dalam isu pencemaran limbah, siapa *stakeholders* yang mempunyai daya legitimasi?Mengapa?
3. Langkah apa saja yang ditempuh perusahaan untuk mendapatkan legitimasi dan bagaimana prosesnya?


DESA LONTAR
DESA DOMAS
DESA TENGKURAK
2
DESA TENJOAYU
DESA SUJUNG
KEC. TANARA
UPT. TANARA
DESA SUKAMANEH
DESA LINDUK
2 KEC. TIRTAYASA
UPT. TIRTAYASA
DESA TIRTAYASA
DESA CIBODAS
DESA LEMPUYANG
DESA TANARA
2 KEC. PONTANG
UPT. PONTANG
DESA LABAN
DESA SIREMEN
DESA PUSER
DESA PANENJOAN
DESA RAGAS
DESA PEGANDIKAN
DESA WALIKUKUN
DESA SUKANEGARA
DESA BOLANG
KEC. CARENANG 2
SUNGAI CIUJUNG
DESA PURWADADI
DESA MENDAYA
DESA KAMARUTON
DESA TERAS
DESA TEGALMAJA
KEC. BINUANG 3
UPT. BINUANG
3 KEC. CIRUAS
DESA SUKAMAJU
PT.IKPP Tbk.
DESA SENTUL
DESA KRAGILAN
KEC. KRAGILAN 1
UPT KRAGILAN
DESA KENDAYAKAN
DESA UNDAR ANDIR
DESA DUKUH
KEC. WALANTAKA
DESA SILEBU
KEC. PAMARAYAN 3
UPT. PAMARAYAN

PEMETAAN KOMUNITAS



Sumber: Interview Partisipan KS 1, 2012

BERITA NEGATIF

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
1	17-Nov-11	Radar Banten	Kasus Glingseng Diharapkan Tuntas (hal 15)	Wartawan menulis, " Diinformasikan puluhan keluarga Kampung Glingseng hidup di dalam kawasan industri PT IKPP. Kasus pembebasan lahan warga Kampung Glingseng ini kerap menemui jalan buntu karena belum adanya kesesuaian harga yang ditawarkan warga dengan kesiapan perusahaan untuk membelinya. Kasus ini juga sempat menjadi sorotan Komnas HAM". (par 4)	Lau/Ags
2	22-Des-11	Banten Raya Pos	KHMSB Tuntut IKPP Pulihkan Ciujung (hal 4)	Wartawan menulis, "Puluhan massa dari Koalisi Hijau Masyarakat Sipil Banten (KHMSB), Rabu (21/12), berunjuk rasa di depan pintu masuk utama PT Indah Kiat Pulp and Paper, menuntut agar IKPP memulihkan Sungai Ciujung. (par 1)	Mg/Purnama
				KHMSB terdiri dari Wahana Lingkungan Hidup (Walhi), Front Kebangkitan Petani dan Nelayan (FKPN), Gerakan Masyarakat Bantaran Sungai Ciujung Carenang (GMBSC), Front Masyarakat Anyer Bersatu ((FMAB), Front Aksi Mahasiswa (FAM) Banten, Komunitas Mahasiswa Banten (Kombat), Gerakan Rakyat Miskin (Gerimis) Tangerang, Pemuda Tangerang Raya, dan Komparasi Tangerang. (par 2)	
				Koordinator pengunjuk rasa mengatakan bahwa, Sungai Ciujung diduga kuat tersecmar limbah PT IKPP sejak lama dan membuat masyarakat di bantaran sungai menderita. (par 3)	

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
			lanjutan dari halaman sebelumnya	Hal senada dikatakan Ketua GMBSC. Ia mengatakan bahwa PT IKPP telah mengambil hak masyarakat dengan mencemari Ciujung. (par 5)	
3	15-Des-11	Radar Serang	Proyek Lagon PT IKPP Masih Dihentikan	Warga beralasan, akibat proyek tersebut rumah warga banyak yang retak dan sumur gali milik warga banyak yang amblas. Salah seorang warga mengatakan bahwa sampai saat ini belum ada tanggapan tentang tuntutan warga yang ingin agar penambangan pasir tersebut dihentikan. (par 3)	tur/kar
				Camat saat dikonfirmasi membenarkan bahwa belum ada kesepakatan antara warga dan PT IKPP terkait dengan tuntutan warga yang tidak menghendaki adanya penambangan pasir di Lagon. (par 5)	
4	22-Des-11	Radar Banten	Pulihkan Sungai Ciujung dari Limbah (hal 15)	Manajer humas PT IKPP menegaskan pemulihan air Sungai Ciujung tidak hanya menjadi tanggung jawab IKPP. Menurutnya ada sembilan perusahaan lain yang membuang limbah ke Sungai Ciujung. (par 10)	tur/kar/ags
5	22-Des-11	Kabar Banten	Warga Tuntut Pemulihan Sungai Ciujung (hal 2)	Isi berita hampir sama dengan berita di Banten Raya Pos	H - 40
6	06-Des-11	Kabar Banten	Tuntut Penutupan Proyek Lagon: Ratusan Warga Demo IKPP (hal 3)	Komitmen awal, ketiga proyek tersebut hanya untuk pembuatan lagon. Namun, sekarang ada penambangan pasir. (par 10)	H - 40
7	7-13 Desember	Banten News	Warga Pertanyakan Realisasi Selokan Air PT. IKPP, Kragilan (hal 4)	Tuntutan untuk menutup proyek berhenti dipenuhi, tetapi tuntutan dalam hal perbaikan saluran air sampai sekarang belum dipenuhi... (par 4)	Ade

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
8	06-Des-11	Radar Banten	Warga Demo penambangan Pasir di Indah Kiat (hal 1)		
9	06-Des-11	Banten Raya	Warga Kibin Tolak Tambang Pasir PT IKPP	Koordinator pengunjuk rasa mengatakan bahwa masyarakat menolak dan menuntut agar penambangan tersebut segera ditutup. (par 2)	Mg/Purnama
10	22-Des-11		Warga Tuntut Pemulihan Sungai Ciujung (hal 2)	Isi berita hampir sama dengan berita di Banten Raya Pos	H - 40
11		Metro Serang	Warga Ancam Lapor Balik	Sebelumnya, Mamu dan Fadil, dua orang warga Cisegel yang ikut melakukan aksi demonstrasi diperiksa Polres Serang setelah dilaporkan oleh pihak perusahaan yang melakukan penambangan di lagon milik PT IKPP. (par 2)	Marjuki
12	07-Feb-12	Banten Raya Post	Warga Tuntut Penutupan Lagon IKPP (hal 6)	...dan pada lagon yang ketiga massa bersikap anarkis, dengan membakar gubuk serta pompa diesel... (par 2)	Mg/Purnama
				Massa membubarkan diri setelah menerima nota kesepahaman nomor 300.22/Trantib yang ditandatangani oleh Camat Kibin dan Manajemen PT IKPP. (par 3)	
13	24-Feb-12	Kabar Banten	Terkait Pembayaran Lahan: IKPP Resmi Digugat	Warga Glingseng yang tinggal di lingkungan pabrik PT Indah Kiat Pulp and Paper (IKPP) di Kecamatan Kragilan, Kabupaten Serang, mendaftarkan gugatan ke Pengadilan Negeri (PN?) Serang. Hal ini menyusul belum dibayarnya pembebasan lahannya. (par 2)	H - 40

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
				Sebelumnya Public Affair IKPP, (AM) mengatakan pihaknya siap menghadapi gugatan. (par 6)	
14	24-Feb-12	Banten raya Post	Sukardi Resmi Gugat Indah Kiat (hal 5)	isi berita hampir sama dengan Kabar Banten 24 Februari 2012	fikri
15	07-Feb-12	Kabar Banten	Tuntut Penutupan Lagon IKPP: Massa Bakar Gubuk & Mesin (hal 2)	isi hampir sama dengan Banten Raya Pos	H - 40
16	17-Feb	Radar Banten	Pajak Parkir Diduga Menguap (hal 15)		Lau/Asn
17	17-Feb-12	Kabar Banten	Tidak Sesuai Dengan Perda: Pembayaran Pajak Parkir Janggal		H - 40
18	09-Feb-12	Kabar Banten	Komisi IV Telusuri Masalah Lagon		H - 40
19	17-Feb-12	Banten Raya Post	Komisi III DPRD Kerja Keras (hal 4)	Di PT Indah Kiat misalnya, Komisi III menemukan bahwa seharusnya setoran pajak parkir yang diberikan Indah Kiat lebih dari jumlah yang selama ini disetorkan yakni Rp 10 juta per bulan.(4)	fikri
				Staf Humas terlihat tak memahami persoalan tersebut. Hanya, kata staf humas, pihaknya tetap berupaya taat terhadap aturan yang telah digariskan oleh pemerintah. (par 7)	

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
21	25-Apr-12	Banten Raya	Mediasi Indah Kiat Buntu (hal 6)	Pihak tergugat menyatakan, "Artinya PT Indah Kiat kembali menggantung masalah ini. Yang datang dari pihak Indah Kiat bukan decision maker. Kalau direktornya yang datang, Indah Kiat bisa memutuskan apakah mau membayar sesuai gugatan atau membayar dengan syarat atau lainnya. Jadi memang tidak ada yang mau menyelesaikan masalah ini dari Indah Kiat. (par 3)	Marjuki
22	26-Apr-12	Kabar Banten	Kasus Perdata Glingseng - PT IKPP : Direktur IKPP Diminta Hadiri Mediasi (hal 13)	Kepala departemen humas menyatakan bahwa perusahaan juga terus melakukan upaya perdamaian dalam penyelesaian perkara itu. Akan tetapi, saat mediasi pihak penggugat malah minta agar menghadirkan direktur. (par 5)	Rifki-Job
23	18-Apr-12	Kabar Banten	Kasus Perdata Glingseng: IKPP Dinilai Hambat persidangan (hal 1, 11)		Rifki-Job
24	18-Apr-12	Banten Raya	Indah Kiat Kembali Mangkir Sidang		Marjuki
25	04-Apr-12	Banten Raya	Indah Kiat Digugat Rp 3,3 M (hal 1)		
26	04-Apr-12	Kabar Banten	Gugatan Warga Glingseng: PT IKPP tidak Hadir di Pengadilan (hal 1)		Rifki-Job
27	11-Apr-12	Banten Raya	Warga Tiga Kampung Datangi Polres (hal 1)		

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
28	17-Jul-12	Kabar Banten	Terkait Pencemaran Sungai Ciujung: KLH Audit Lingkungan (hal 2)	Kepala BPLH Serang mengatakan, "Tinggal tiga perusahaan lagi yang membuang ke Ciujung, yaitu PT Indah Kiat Pulp and Paper, PT Inter Cipta Paperia dan PT Cipta Paperia. (par 7)	H - 40
				Public Affairs Manager mengatakan bahwa sejak jumat (13/7), beberapa mesin tidak produksi karena sedang overhaul atau pemeriksaan mesin. Manager humas juga mengatakan bahwa untuk menyelesaikan masalah pencemaran sudah semua upaya dilakukan. Tim independen juga sudah mempresentasikan hasil pengamatannya. (par 9)	
				Public Affair Manager juga mengatakan bahwa pihaknya sudah berupaua menyelesaikan masalah pencemaran mengacu pada regulasi. " Sekarang juga sudah hampir satu bulan tidak ada air. Kami juga sudah mengebor sumur untuk masyarakat di 19 titik, di antaranya Carenang, Tanara, Pontang, dan Tirtayasa. (par 11)	
29	19-Jul-12	Radar Banten	Warga Jangan Dininabobokan CSR (hal 15)	Tenaga Ahli Keuangan Daerah Kemendagri menginginkan agar perusahaan tidak meninabobokan warga dengan pemberian bantuan tanggung jawab sosial perusahaan atau corporate social responsibility. (par 1)	Lau
				Humas PT Indah Kiat Pulp and Paper (IKPP) yang hadir dalam seminar ini mengatakan, PT IKPP Serang menjunjung tinggi nilai-nilai sosial kemasyarakatan melalui program CSR. (par 6)	

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
30	31-Agu-12	Banten Raya	Komisi IV DPRD Tutup Mata (hal 3)	Anggota dewan mengatakan, " Masyarakat mengembalikan bantuan Indah Kiat karena tidak mau terpecah dan terjadi kecemburuan sosial. Bantuannya tidak merata. Kalau mau ngasih pompa air, jangan separuh hati". (par 4)	Fikri
31	02-Agu-12	Banten Raya	Ciujung Hitam, IKPP Tertuduh	PT Indah Kiat Pulp and Paper (PT IKPP) dituding menjadi pihak yang paling bertanggung jawab atas pencemaran Sungai Ciujung. Koordinator Koalisi Masyarakat Hijau Rakyat Sipil Banten, mengatakan bahwa tuduhan itu wajar jika mengingat jumlah limbah PT IKPP yang mencapai 43 meter kubik per hari. (par 1)	Fikri
32	26-Sep-12	Banten Raya	PT IKPP Bendung Sungai Ciujung (hal 3)	PT IKPP diduga membendung Sungai Ciujung, warga merasa cemas karena IKPP tidak menyosialisasikan kegiatan tersebut.	purnama/fikri
33	12-Sep-12	Kabar Banten	WHF Ragukan Kajian Tim KLH (hal 2)		H - 40
34	12-Sep-12	Banten Raya	Audit Lingkungan IKPP Tak Dipercaya	Public Affairs Dept Head PT IKPP membantah melakukan intervensi terhadap audit lingkungan yang dilakukan Kementerian Lingkungan Hidup. (par 8) Public Affairs Dept Head mengakui tak tahu berapa dan ayang dikeluarkan perusahaannya. (par 9)	Fikri
35	11-Sep-12	Kabar Banten	Terkait Hasil Audit Lingkungan: BPLH Kabupaten Surati KLH	Sementara Public Affair IKPP (AM) saat akan dikonfirmasi melalui telepon selular, belum dapat memberikan keterangan.	H - 40

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
36	27-Sep-12	Banten Raya	DPRD Ancam Duduki Indah Kiat (hal 3)	Sejumlah anggota Kabupaten Serang asal daerah pemilihan I mengancam akan memobilisasi massa untuk mendemo dan menduduki Indah Kiat yang diduga menjadi penyebab utama tercemarnya Sungai Ciujung. (par 1) Ia dan rekan-rekannya saat itu kaget melihat sampel air limbah Indah Kiat yang dimiliki Kementerian Lingkungan Hidup bening dan berwarna biru. Dewan mengatakan bahwa di lapangan airnya butek. (par 3) Public Affair Section Head PT Indah Kiat Pulp And Paper mengatakan bahwa tidak mau berkomentar terkait hal tersebut. " Kalau itu, saya tidak komentar ya. Ya Silakan saja." (par 8)	Fikri
37	27-Sep-12	Kabar Banten	Masalah Pencemaran: Dewan Ancam Duduki IKPP (hal 2)	isi berita hampir sama dengan Banten Raya	H - 40
38	17-Okt-12	Kabar Banten	Hasil Audit Tak Memuaskan (hal 2)	Anggota Fraksi PKS DPRD Kabupaten Serang mengatakan hasil audit tim independen dari KLH tidak memuaskan. " Apalagi status limbah juga tidak jelas. Kalau hanya rekomendasi, dari dulu juga sudah ada". (par 2)	H - 40

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
			lanjutan dari hal sebelumnya	Public Affair Dept Head PT IKPP (AM) mengatakan, hasil audit Kementerian Lingkungan Hidup disampaikan pada IKPP pada Senin (15/10). " Kalau tidak salah ada tujuh apa lima rekomendasi, saya lupa," katanya. (par 5)	
				Ia mengatakan, pihaknya juga disarankan membuat program corporate social responsibilty (CSR). (par 6) Terkait perbaikan tersebut, Ia mengatakan, harus dilakukan karena merupakan kewajiban. Air dari IPAL, satu sekarang sudah digunakan lagi. Rekomendasi lain yaitu pembuatan lagon. (par 8-9)	
39	17-Okt-12	Radar Banten	IPAL II dan III Bermasalah (hal 15)	Hasil Audit KLH: Setidaknya ada 2 masalah pada IPAL sehingga diduga mencemari Sungai Ciujung. (par 1)	run/don
				Hasil Rekomendasi KLH: perusahaan membuat lagon atau penampungan limbah cair, meningkatkan corporate social responsibility (CSR), mengatur ritme produksi saat musim hujan atau kemarau. (par 2)	
				Manajer Humas PT IKPP mengakui masalah dengan IPAL II dan III. (par 4)	
				Manajer Humas PT IKPP mengklaim bahwa dibandingkan perusahaan lain di wilayah Serang Timur, terutama yang membuang limbah cair ke Sungai Ciujung, IPAL PT IKPP sudah lebih baik. (par 5)	

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
40	16-Okt-12	Kabar Banten	Rekomendasi Hasil Audit Lingkungan: IKPP Harus Atur Produksi (hal 2)		H - 40
41	16-Okt-12	Banten Raya	Indah Kiat Terbuki Cemari Ciujung (hal 3)	Anggota Komisi IV DPRD Serang mengatakan bahwa PT Indah Kiat Positif dan terbukti mencemari Sungai Ciujung. (par 1)	Fikri
				Hasil rekomendasi KLH: perusahaan membuat lagon atau penampungan limbah cair, meningkatkan corporate social responsibility (CSR), mengatur ritme produksi saat musim hujan atau kemarau dan menyediakan alat pantau otomatis yang bisa dilihat secara mudah oleh masyarakat (Online Monitoring). (par 7)	
42			Pantau Pelaksanaan Rekomendasi KLH	Sementara, Humas PT IKPP (AM) menegaskan, rekomendasi KLH itu wajib dilaksanakan perusahaannya. Terlebih ia menyatakan, anggaran yang dibutuhkan untuk memperbaiki IPAL II dan III tidak mahal. " Nanti, kami bahas dulu hasil rekomendasi. Sudah menjadikan kewajiban, semua rekomendasi dilaksanakan, " ujarnya tidak menyebutkan nominal perbaikan kedua IPAL tersebut.(par 7)	run/don
43	17-Okt-12	Banten Raya	Indah Kiat Akan Patuh	PT Indah Kiat Pulp and Paper (IKPP) menyatakan siap mematuhi hasil rekomendasi audit lingkungan yang dilaksanakan tim ahli dari Kementerian Lingkungan Hidup. (par 1)	Fikri

No	Hari/Tgl	Media/ Hal	Judul Berita	Isi Berita	Penulis
				Public Affair Dept Head PT IKPP (AM) menargetkan pelaksanaan rekomendasi audit lingkungan selesai Agustus 2013 mendatang. Arif menjanjikan rekomendasi akan dilaksanakan jauh lebih baik melebihi ekspektasi semua pihak. (par 2)	
44	13-Nov-12	Radar Banten	Dewan Kawal Rekomendasi KLH (hal 10)	Menurut komisi IV DPRD Kabupaten Serang, perusahaan yang membuang limbah cairnya ke Sungai Ciujung adalah PT IKPP, PT Cipta Paperia, PT Pokphan dan lima perusahaan lain. (par 7)	run/don
45	14-Nov-12	Banten Raya	Masyarakat Dirugikan Bertahun-tahun	Anggota Komisi IV DPRD Kabupaten Serang menyatakan bahwa masyarakat tidak pernah mengharapkan program corporate social responsibility yang diiming-imingi oleh perusahaan. (par 2) Public Affair Section Head PT Indah Kiat Pulp and Paper mengatakan bahwa pihaknya akan berusaha untuk memperbaiki instalasi pengolahan limbah seperti yang direkomendasikan tim audit lingkungan PT IKPP. " IPAL 1 airnya sudah bisa dipakai lagi, kita minum lagi. Yang IPAL 2 dan IPAL 3 akan kita usahakan bisa seperti IPAL 1". (par 4 - 5)	Fikri
46	14-Nov-12	Banten Raya	Rapat Audit Indah Kiat "Panas" (hal 3)		Fikri

indah kiat
pulp and paper products

ENVIRONMENTAL COMMITTEE
PT. INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk. - SERANG MILL

STEERING COMMITTEE

Leader	: Lee Chun I
Vice	: Tsai Chun Hsin
Member	: Eric Lin
	Hsu Wen Hua
	Liu Shou Hsuan
	Heppy Moiras
	H. Susilo Budi Yuwono

ORGANIZER COMMITTEE

Coordinator	: Ida Indrayani
Vice	: M. Arif Mahdali
Member	: Andry Triawan
	Hariyanto Rukmono

OPERATIONAL TEAM

Coordinator	: H. Andry Triawan (Legal)
Member	: 1. Syamsudin Tjini (Surrounding)
	2. Erdi Filiang (Civil)
	3. Harjanto (Environment)
	4. Tatok Sukiyanto (Raw Material)
	5. M. Iqbal (Land)

TECHNICAL TEAM

Coordinator	: Yusmanto Fuady (QAS)
Member	: 1. David Cang J (Eng)
	2. Yosep Nurdin (DSS)
	3. Supratikno (WWT)
	4. Deni Triana (Incinerator)
	5. Enggar D (QAS)
	6. Hari Priana (Production)

Serang, 06 Februari 2009

LEE CHUN I
Steering Committee

Manajemen Isu Untuk Mendapatkan Penerimaan Publik

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

Megya Rosetyana / Gregoria Arum Yudarwati

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Jl. Babarsari No 6 Yogyakarta 55281

Abstrak: Perubahan di lingkungan organisasi berpotensi menimbulkan isu. Isu adalah berita yang tidak jelas, menimbulkan polemik, dan berdampak kepada publik. Oleh sebab itu, isu perlu dikelola supaya tidak berkembang menjadi krisis dan menciptakan citra negatif. Salah satu fungsi *public relations* adalah manajemen isu. Manajemen isu PT *IKPP Serang*, Tbk terdiri dari langkah-langkah manajerial seperti meeting dan koordinasi, pembuatan program dan persetujuan, pelaksanaan program, dan evaluasi. Penerapan tahapan-tahapan tersebut tidak dapat dilepaskan dari tujuan untuk mendapatkan penerimaan dari publik.

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

A. Latar Belakang

Setiap organisasi berpotensi terkena krisis. Moore (dikutip dari Heath, 2001) menyatakan bahwa perubahan pada salah satu aspek kehidupan seperti politik dan ekonomi, dapat menimbulkan isu yang berpengaruh signifikan terhadap operasional organisasi. Coombs (2007:18) menyatakan bahwa manajemen isu adalah langkah untuk mencegah isu berkembang menjadi krisis. Krisis dapat merusak hubungan antara organisasi dan *stakeholders* serta mengancam reputasi

organisasi Coombs (2007:3). Oleh sebab itu, isu-isu yang berada di sekitar organisasi perlu dikelola supaya tidak menjadi krisis.

Seeger, Sellnow dan Ulmer (dikutip dari Heath, 2001:155) mengungkapkan bahwa *PR* adalah proses fundamental dalam mitigasi kerusakan, menjawab kebutuhan *stakeholders*, dan perbaikan citra organisasi. Selain itu, manajemen isu bertujuan untuk mendapatkan legitimasi. Hal ini seperti yang dinyatakan Chung (2010:1) bahwa legitimasi adalah izin dari lingkungan sosial bagi operasional organisasi. Dengan kata lain, legitimasi adalah klaim atas penerimaan publik (Coombs, 1992:106). Dikatakan lebih lanjut oleh Chung (2010) bahwa legitimasi tersebut merupakan tujuan dari organisasi yang jika tidak terpenuhi dapat berpengaruh terhadap hidup mati organisasi.

Penelitian ini akan membahas lebih jauh mengenai manajemen isu yang diterapkan oleh PT *IKPP Serang*, Tbk. Isu pencemaran limbah dipilih karena isu ini telah menjadi perhatian publik pada tahun 2012. Perhatian publik diwujudnyatakan dalam aksi protes (demonstrasi) dan resistensi atau penolakan atas bantuan *CSR* dari perusahaan (Rosetyana, 2012:82). Fokus penelitian ini adalah manajemen isu pencemaran limbah PT *IKPP Serang*, Tbk tahun 2012 sebagai upaya untuk mendapatkan legitimasi dari publiknya. Batasan waktu penelitian manajemen isu PT *IKPP Serang*, Tbk adalah periode 2012 yang dimulai pada Januari 2012 sampai Desember 2012. Periode ini dipilih karena di dalam kurun waktu tersebut ada gejolak dari publik, sehingga mendorong Kementerian Lingkungan Hidup untuk mengadakan audit lingkungan atas PT *IKPP Serang*, Tbk.

Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan dideskripsikan secara kualitatif. Lokasi penelitian yaitu PT *IKPP Serang*, Tbk dengan subyek penelitian yaitu Kepala *Public Affairs Department*, Kepala Seksi *CSR and Media Relations*, Kepala Seksi *Government and Compliance*, Kepala *Environmental Department*, dan Kepala Badan Lingkungan Hidup Serang. Data penelitian diperoleh melalui *in-depth interview*.

B. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman melalui deskripsi tentang tahapan manajemen isu pencemaran limbah PT *Indah Kiat Pulp And Paper Serang*, Tbk tahun 2012, faktor-faktor yang melatarbelakangi terbentuknya kebijakan manajemen dan manajemen isu sebagai proses untuk mendapatkan legitimasi.

C. Hasil

Penelitian ini bersifat interpretif, oleh karena itu penting bagi peneliti untuk memahami persepsi partisipan terkait isu dan isu pencemaran limbah dan manajemen isu (tujuan dan langkah-langkah manajemen isu) yang dijalankan perusahaan. Hal ini penting karena dapat digunakan untuk memahami manajemen isu sebagai upaya mendapatkan penerimaan dari publik.

Isu dideskripsikan para partisipan ke dalam tiga kata kunci yaitu informasi yang menimbulkan ketidakjelasan, polemik, dan berdampak negatif terhadap perusahaan. Pertama, para partisipan memersepsi isu sebagai rumor atau berita-berita dari luar yang masih belum jelas, belum bisa dipercaya sehingga harus ditanggapi dan diluruskan kebenarannya. Para partisipan menyatakan bahwa isu

pencemaran limbah merupakan isu yang menyita perhatian pada tahun 2012. Hal ini dikarenakan IPAL mengalami *overflow*[1] dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, seperti anggota dewan, masyarakat lokal, LSM dan Media.

Kedua, isu dipersepsikan para partisipan sebagai berita yang menimbulkan polemik atau pro dan kontra antara perusahaan dan publiknya. Publik yang pro adalah publik yang berada dekat di sekitar perusahaan, di wilayah Kragilan dan sekitarnya. Mereka bersikap pro karena mereka berada dekat dengan perusahaan dan lebih banyak terkena dampak positif dari perusahaan.

Publik kontra antara lain masyarakat wilayah utara, LSM, pemerintah daerah, dan pemerintah desa. Para partisipan menjelaskan kondisi ini dilatarbelakangi oleh adanya motif atau kepentingan publik kepada perusahaan. Kepentingannya bukan murni untuk memerjuangkan nasib Sungai Ciujung, namun ada motif lain yaitu "...ekonomi dan konflik pengelolaan limbah padat..." dan "...politik atau pencitraan...".

Ketiga, para partisipan memersepsikan ada dua dampak isu yaitu negatif dan positif. Para partisipan menyatakan bahwa isu pencemaran limbah adalah isu "...klasik..." hanya terjadi pada musim kemarau. Sepanjang proses wawancara, para partisipan lebih menekankan pada dampak negatif isu pada *image* perusahaan. Oleh sebab itu, isu perlu dikelola supaya tidak berpengaruh kepada *stakeholders* lain yaitu konsumen dan pemegang saham.

Para partisipan menyebutkan ada empat tujuan manajemen isu. Pertama, untuk mengantisipasi agar isu tidak menjadi "...bola liar..." yang berdampak pada

[1] Gangguan pada poses produksi di mana bahan-bahan baku yang seharusnya menjadi kertas, tidak dapat diolah menjadi kertas sehingga tumpah dan masuk langsung ke saluran pembuangan tanpa dapat diolah terlebih dahulu.

stakeholders (pemegang saham dan konsumen). Kedua, untuk mengurangi konflik dengan cara mengkaji harapan masyarakat. Ketiga, sebagai tindakan mengevaluasi diri. Keempat, untuk mendapatkan penerimaan masyarakat. Hal ini dapat dipahami karena para partisipan mengklaim bahwa masyarakat adalah *stakeholder* utama perusahaan.

Para partisipan menyatakan bahwa pengelolaan isu pencemaran limbah dilakukan oleh komite lingkungan yang dipimpin langsung oleh *Mill Head*. Anggotanya terdiri dari semua pimpinan divisi termasuk departemen humas dan lingkungan. Departemen humas bertanggung jawab menangani isu dari sisi komunikasi, sedangkan departemen lingkungan dari sisi perbaikan teknis.

Para partisipan menyatakan bahwa manajemen isu pencemaran limbah PT *IKPP Serang*, Tbk tidak mempunyai *guideline* tertulis atau formal. Namun demikian, mereka mengklaim bahwa mereka melakukan manajemen isu. Tahapan manajemen isu tersebut dapat diklasifikasikan menjadi empat tahapan yaitu meeting dan koordinasi, pembuatan program dan persetujuan, pelaksanaan program, dan evaluasi.

Proses *meeting* dan koordinasi dilakukan baik secara internal humas, maupun bersama komite lingkungan. Partisipan menyatakan bahwa pertemuan itu berfungsi untuk memutuskan isu yang akan ditanggapi dan tidak oleh manajemen sesuai dengan kriteria yaitu kebenaran isu dan cara penyampaiannya. Isu yang ditangani atau ditanggapi oleh manajemen adalah isu yang mempunyai *urgency* yaitu disampaikan secara formal (tertulis dan resmi).

Proses pembuatan program dilakukan secara internal humas dan bersama komite lingkungan. Setelah itu, program yang sudah dibuat diberikan kepada atasan untuk mendapatkan persetujuan. Program yang direncanakan antara lain perizinan dan advokasi, *CSR*, kerjasama, audit lingkungan, dan pelaksanaan rekomendasi lingkungan. Program perizinan dan advokasi tidak dapat terlepas dari regulator atau pemerintah. Perizinan yang dijalankan departemen humas adalah perizinan pembuangan limbah padat, cair, dan udara serta PROPER. Perolehan izin diklaim penting karena dijadikan salah satu topik advokasi oleh departemen humas kepada publik.

Bentuk advokasi ke pemerintah daerah adalah pelaporan rutin setiap tiga bulan. Advokasi kepada masyarakat lokal (termasuk di dalamnya pemerintah desa (lurah) dan LSM) diwujudkan dalam kegiatan kunjungan ke masyarakat untuk menjalin komunikasi atau *ngobrol*. Selain itu, diwujudkan dalam bentuk undangan kepada masyarakat lokal (LSM, pemerintah desa), BLH, dan media untuk melihat secara langsung pengolahan limbah PT *IKPP Serang*, Tbk. Tujuannya untuk mengurangi prasangka buruk publik terhadap pengelolaan limbah.

Advokasi media diwujudkan dalam bentuk memberikan klarifikasi melalui alat komunikasi (*handphone*) maupun mengundang mereka ke perusahaan. Di dalam mengadvokasi media, manajemen menerapkan strategi pihak ketiga yaitu menggunakan pihak ketiga seperti dewan, BLH, bahkan rekan wartawan dari media lain untuk berbicara atau menanggapi pemberitaan. Tujuannya, untuk

menghindari kesan membela diri dari perusahaan. Oleh sebab itu, pendapat pihak ketiga dianggap lebih meyakinkan publik.

Program *Corporate Social Responsibility* salah satu program yang dibanggakan dan selalu ditekankan para partisipan ke publik. *Corporate Social Responsibility* dianggap sebagai bentuk pendekatan persuasif ke masyarakat dan dipersepsikan sebagai kristalisasi permintaan masyarakat. Para partisipan mengklaim bahwa PT *IKPP Serang*, Tbk adalah perusahaan yang pertama kali menjalankan *CSR* dan paling dikenal oleh masyarakat. Bahkan ditangani secara serius melalui tim *CSR*. Kegiatan *CSR* PT *IKPP Serang*, Tbk dilaksanakan dalam kurun waktu satu tahun, Januari - Desember. Lokasinya meliputi lima wilayah yang diklaim sebagi *ring* 1 yaitu Kragilan, Pontang, Tirtayasa, Carenang (utara), dan Tanara (Rosetyana 2012: 48)[2].

Kerjasama dengan program pemerintah dan LSM Internasional, seperti LSM Habitat, pemerintah, dan menjadi anggota Yayasan Budha *Tzu-Chi*. Program audit lingkungan merupakan kebijakan Kementerian Lingkungan Hidup kepada PT *IKPP Serang*, Tbk. Kebijakan ini dilaksanakan oleh tim audit *independen* rekomendasi KLH yang dipilih dan dibiayai oleh perusahaan. Prosesnya dilaksanakan selama 14 hari pada bulan Juli.

Pada bulan Oktober 2012, KLH mengeluarkan hasil audit lingkungan[3]. Para partisipan menyatakan bahwa perusahaan mendukung keputusan tersebut dan mulai menjalankan langkah-langkah rekomendasi tersebut sampai batas waktu yang ditentukan KLH yaitu Agustus 2014.

[2] Lihat pada bagian lampiran tentang "Pemetaan Komunitas"
[3] Baca Bab II tentang Rekomendasi KLH

Evaluasi program dilakukan berdasar kliping media lokal. Selain itu, evaluasi terhadap program teknis didapatkan dari pertemuan antara perusahaan dan BLH. Hasil tersebut kemudian dipresentasikan di komite lingkungan.

D. Analisis

Di antara banyak isu yang dihadapi perusahaan, para partisipan menyatakan bahwa pencemaran limbah merupakan sebuah isu. Para partisipan mendefinisikan isu sebagai berita, informasi, atau rumor yang dilontarkan sejumlah pihak yang berkepentingan, yang sifatnya tidak jelas atau belum dipercaya, menimbulkan polemik, dan berdampak pada perusahaan. Pernyataan ini sejalan dengan definisi isu yang diungkapkan oleh Wartick and Mahon (dikutip dari Dougall, 2008) yaitu:

> "*...controversial inconsistency between stakeholder perceptions of what is and what ought to be corporate performance that creates some significant, perceived present or future impact on the organisation"(paragraf 12).*

Isu pencemaran limbah menimbulkan ketidakjelasan dan polemik. Hal ini dapat dipahami karena masing-masing *stakeholders* mempunyai ekspektasi atau kepentingan atau motif yang berbeda-beda Coombs (2007:40). Hal ini membuktikan bahwa mereka sangat kolektivistik (Ting-Toomey, 2008:168). Indikatornya adalah munculnya *high context communication.* Jadi, untuk mencapai tujuan pribadinya, pemerintah daerah menggunakan tujuan bersama (isu pencemaran limbah) untuk memengaruhi perusahaan dan publik lain.

Pada isu pecemaran limbah 2012, kekuatan kolaborasi antara masyarakat, LSM, media dan pemerintah daerah terbukti mampu untuk membawa isu menjadi perhatian *public official* (Regester dan Larkin, 2003:52). Pada level ini, isu dikatakan telah menjadi krisis. Namun demikian, departemen humas tidak

memersepsikan isu sebagai krisis. Hal tersebut dapat dipahami karena Coombs (2007:3) menyatakan "(*c)risis is perceptual*".

Manajemen isu pencemaran PT *IKPP Serang*, Tbk dilaksanakan oleh Komite Lingkungan. Departemen humas berperan sebagai fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecah masalah (Cutlip, Center dan Broom, 2004:47). Pengelolaan isu bertujuan sebagai suatu tindakan antisipatif mencegah isu menjadi krisis, media pembelajaran, dan mengurangi konflik. Tujuan ini seperti yang dinyatakan Dougall (2008) yaitu manajemen isu sebagai "*an anticipatory, strategic management process that helps organizations detect and respond approprietely to emerging trends or changes in the socio-political environment*" (paragraf 5). Tindakan antisipatif dilakukan perusahaan dengan cara mengkaji keinginan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen isu merupakan langkah *proactive* (Coombs, 2007:21).

Di dalam manajemen isu pencemaran limbah, departemen humas menyatakan bahwa perusahaan tidak ada *guideline* secara tertulis. Hal ini tentu sangat disayangkan karena mereka tidak mempunyai rekam jejak penanganan isu. Barton (1993:203) menyatakan bahwa *guideline* secara tertulis berfungsi sebagai salah dasar proses evaluasi. Data yang terekam dalam *guideline* bersifat mengingatkan perusahaan akan langkah-langkah yang dilakukan pada masa sebelumnya. Kekurangan dan kelebihannya dapat dijadikan dasar untuk membuat tahapan manajemen isu yang lebih baik.

Meskipun perusahaan tidak mempunyai *guideline* tertulis, mereka tetap menyatakan bahwa perusahaan melakukan pengelolaan. Langkah-langkah

pengelolaan isu disebutkan partisipan secara tidak berurutan. Namun demikian, langkah-langkah tersebut ada di dalam langkah-langkah yang dinyatakan Regeter dan Larkin (dikutip dari Dougall, 2008) yang terdiri atas empat tahap yaitu identifikasi, perencanaan dan pemrograman, implementasi program dan evaluasi.

Program manajemen isu meliputi perizinan dan advokasi, *CSR*, dan kerjasama, audit lingkungan dan pelasanaan rekomendasi KLH. Program perizinan adalah alat untuk mendapatkan dukungan dari pemerintah. Sedangkan advokasi adalah program yang dilaksanakan ke semua publik. Hal ini menunjukkan bahwa advokasi merupakan kegiatan penting. Coombs (2007:50) menyatakan menyatakan "(*c)ommunication is an essential part of crises prevention process*".

Departemen menjalankan advokasi ke pemerintah pusat terkait undangan KLH ke perusahaan untuk membahas isu pencemaran. Lattimore *et.al* (2004:308) menyebut advokasi kepada pemerintah sebagai *lobbying.* Aktivitas *lobbying* bertujuan untuk memengaruhi keputusan pemerintah (Lattimore *et.al*, 2004: 308). Berdasarkan pemaparan tersebut maka proses *lobbying* dapat dikatakan berhasil.

Corporate Social Responsibility dan kerjasama diklaim sebagai bentuk kegiatan sosial kemasyarakatan. Namun sayangnya, kegiatan *CSR* perusahaan sebagian besar masih berbentuk *filantropi*. Wibisono (2007:2) menyatakan seharusnya *CSR* bukan sekedar aktivitas tempelan, tetapi merupakan nyawa perusahaan dan bersifat berkelanjutan. Salah satu program *CSR* yaitu pembagian air bersih dan pompanisasi dilaksanakan sebelum musim kemarau tiba. Hal ini dapat dikatakan sebagai suatu langkah proaktif untuk mencegah atau mengurangi

dampak dari isu (Prayudi, 2008:50) dan untuk mendapatkan dukungan publik (Coombs, 1992:101).

Namun demikian, *CSR* terbukti belum dapat menyelesaikan isu pencemaran. Buktinya, isu pencemaran limbah diklaim bersifat klasik dan muncul setiap musim kemarau. Jadi, *CSR* hanya bersifat menyelesaikan isu pada bagian permukaan saja (bersifat sementara) dan belum secara substantif (Ashfort dan Gibs 1990, dikutip dari Chung, 2010).

Selain program kehumasan, Komite Lingkungan melaksanakan audit lingkungan dan pelaksanaan hasil rekomendasi. Program ini ditujukan untuk mendapatkan dukungan dari pemerintah (regulator). Program tersebut dapat dikategorikan dalam pendekatan adaptif dan *compromise* (Heath dan Coombs, 2006:398). Namun demikian, efektifitas program tersebut belum dapat dibuktikan karena masih dalam tahap pelaksanaan sampai Oktober 2014.

Salah satu tujuan manajemen isu yang dipersepsikan manajemen adalah untuk mendapatkan penerimaan. Hal ini sejalan dengan konsep legitimasi berdasarkan Chung (2010) dan Coombs (1992) yaitu "*...a social license to operate for the organisation or public acceptance"*. Program-program manajemen isu yang dilakukan oleh manajemen lebih mengarah kepada pemerintah. Hal ini dapat dipahami karena pemerintah merupakan *power stakeholders*.

Program *Corporate Social Responsibility* diklaim sebagai bentuk kepedulian dan memenuhi keinginan masyarakat. Asforth dan Gibs (dikutip dari Chung, 2010) menyatakan bahwa kegiatan seperti itu bersifat *symbolic* (menjadi selaras dengan nilai dan harapan sosial). Pemenuhan akan kebutuhan masyarakat melalui

CSR dapat dikatakan sebagai upaya untuk mendapatkan *pragmatic legitimacy*, yaitu ketergantungan ekonomi, politik dan sosial (Haitong & Zhilong, 2006).

Para partisipan menyatakan bahwa *CSR* adalah kewajiban dan kepedulian yang jika tidak dilakukan akan berdampak pada *image* perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa *CSR* adalah kegiatan untuk mempromosikan *image* perusahaan yang baik, atau dengan kata lain bersifat manipulatif (Haitao dan Zhilong, 2006). Salah satu program *CSR* PT *IKPP Serang,* Tbk adalah perekrutan tenaga kerja. Haitao dan Zhilong (2006) menyatakan bahwa kegiatan tersebut bertujuan untuk memanipulasi lingkungan supaya mendapatkan penerimaan secara moral.

Selain *CSR*, program manajemen isu adalah perizinan, pelaksanaan audit lingkungan, dan pelaksanaan rekomendasi KLH. Program ini merupakan strategi dukungan secara hukum atau afirmatif (Suchman, 1995) yang bertujuan untuk mendapatkan penerimaan secara kognitif (Haitao dan Zhilong, 2006). Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat dipahami bahwa manajemen isu pencemaran limbah merupakan cara untuk mendapatkan penerimaan dari pemerintah (*Legal Obligation*). Pemenuhan *legal obligation* kemudian dapat dipahami sebagai alat untuk mendapatkan penerimaan dari *stakeholders* primer (pemegang saham dan konsumen).

E. Kesimpulan

Pencemaran limbah dipersepsikan sebagai isu karena menimbulkan ketidakjelasan, polemik, dan berdampak. Oleh sebab itu perlu dikelola agar tidak berdampak negatif pada *image* perusahaan. Manajemen isu PT *IKPP Serang, Tbk*

bertujuan untuk mengantisipasi isu agar tidak menjadi krisis, mengurangi konflik, media pembelajaran atau evaluasi, dan mendapatkan penerimaan publik.

Manajemen isu dilakukan oleh komite lingkungan yang beranggotakan seluruh pimpinan divisi, termasuk departemen humas dan lingkungan. Mereka melakukan pengelolaan isu tanpa *guideline* tertulis. Namun demikan, mereka mengklaim tetap melakukan pengelolaan yang terdiri dari tahapan *meeting* dan koordinasi, pembuatan program, pelaksanaan program, dan evaluasi.

Hal-hal yang diidentifikasi dalam *meeting* dan koordinasi meliputi isu dan publik. Selanjutnya, tim manajemen isu membuat program dan meminta persetujuan pimpinan. Program manajemen isu yang sudah dirancang kemudian diimplementasikan antara lain perizinan dan advokasi, *CSR*, kerjasama, audit lingkungan, dan pelaksanaan rekomendasi KLH. Kemudian, perusahaan melakukan evaluasi melalui kliping media.

Program *CSR* merupakan program yang diklaim sebagai bentuk kewajiban dan kepedulian perusahaan kepada masyarakat. Sebagian besar programnya bersifat filantropi atau *symbolic* dan manipulatif (membangun ketergantungan). Tujuannya adalah untuk mendapatkan penerimaan secara pragmatik dari masyarakat. Artinya, *CSR* merupakan alat untuk membangun ketergantungan masyarakat dalam aspek ekonomi, politik dan sosial.

Program perizinan dan advokasi (*lobbying*), audit lingkungan dan pelaksanaan rekomendasi KLH digunakan untuk mendapatkan penerimaan atau dukungan secara afirmatif dari pemerintah. Hal ini dapat dipahami karena pemerintah merupakan publik yang mempunyai kekuasaan dan menentukan hidup mati

organisasi (Coombs 2007: 25). Penerimaan pemerintah kemudian dapat dipahami sebagai strategi bisnis PT *IKPP Serang*, Tbk untuk mendapatkan penerimaan dari konsumen dan investor, sehingga aktivitas bisnis dapat terus berjalan.

F. Daftar Pustaka

Barton, Laurance. 1993. *Crisis In Organizations: Managing and Communicating in The Heat of Chaos*. South-Western Publishing Co. USA.

Coombs, W.T. 2007. *Ongoing Crisis Communication : Planning, Managing, and Responding*. *2nd Edn*. Sage Publications. United States.

Coombs, W.T. 1992. *The Failure of the Task Force on Food Assistance: A Case Study of the Role of Legitimacy in Issue Management*. *Journal Of Public Relations Research*, 4(2). Lawrence Eribaum Associates, Inc.

Coombs, W.T & Heath, R.L. 2006. *Today's Public Relations: An Introduction,* Sage Publications. United States.

Chung, J. Y. (2010). *An Empirical Analysis of Legitimacy Gap in an Issue of Direct-to- Consumer Advertising in Pharmaceutical Industry* . Florida: Institute for Public Relations (Tersedia dalam World Wide Web http://www.instituteforpr.org/?s=Chung%2C+J.+Y.+%282010%29.+An+Empirical+Analysis+of+Legitimacy+Gap+in+an+Issue+of+Direct-to-+Consumer+Advertising+in+Pharmaceutical+Industry+.+Florida%3A+Institute+for+Public+Relations)

Dougall, E. 2008. *Issues Management*. *Journal of Institute for Public Relations*. diakses pada 4 Februari 2013. http://instituteforpr.org/topic/issues-management/

Heath, R.L. 2001. *Handbook Of Public Relations*. Sage Publications Inc. United States.

Lattimore, Dan., Baskin, Otis., Heiman, S.T.,Toth, E.L., & Van Leuven, J.K. 2004. *Public Relations: The Profession and The Practice*, Mc.Graw-Hill Companies, Inc. New York.

Prayudi. 2008. Manajemen Isu: Pendekatan *Public Relations*. Pustaka Adipura. Yogyakarta.

Regester, M & Larkin, Judy. 2003. *Risk Issues And Crisis Management In Public Relations.* Crest Publishing House. India.

Rosetyana, M. 2012. Aktivitas *Community Relations* PT *Indah Kiat Pulp And Paper* Serang, Tbk Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Komunitas Lokal. Laporan Kuliah Kerja Lapangan Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta.

Seeger, M. W., Seelnow, T.L., & Ulmer, R.R., 2001. *Public Relations and Crisis Communication: Organizing and Chaos*, dalam Heath, Robert.L. *Handbook Of Public Relations*, US: Sage Publications,Inc.

Suchman, Mark C. 1995. *Managing legitimacy: Strategic and Institutional Approaches, The Academy of Management Review*. Diakses pada 21 Juli 2013. Tersedia dalam World Wide Web http://search.proquest.com/docview/210941848/fulltext/13D61FDD1F07818A1A7/1?accountid=44396#

Tian, Zhilong., & Gao, Haitao. 2006. *Managing Corporate Legitimacy: Nonmarket Strategies of Chinese Firms, Journal of American Academy Business, Cambridge*. Diakses pada 21 Juli 2013. Tersedia dalam World Wide Web:http://search.proquest.com/docview/222872422/fulltext/13D61FDD1F07818A1A7/1?accountid=44396#

Ting, Toomey, Teori Negosiasi Muka, dalam West, T., & Turner, L.H. 2008. Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi. Edisi 3. Salemba Humanika. Jakarta.

Ulmer, R.R., Sellnow, L.T., Seeger, W.M. 2011. *Effective Crisis Management, 2nd Edn. Sage Publications Inc.*

Wibisono, Yusuf. 2007. Membedah Konsep & Aplikasi *CSR (Corporate Social Responsibility*). Fascho Publishing, Gresik.