BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, akan dibahas mengenai data yang diperoleh dari pengumpulan data melalui kegiatan wawancara, wawancara yang dilaksanakan pada hari rabu tanggal 1 juni 2011 dengan informan 1 yaitu Bambang Setyo Prayitno yang bertempat di kantor Humas PT. KAI DAOP 2 Bandung dalam waktu 1 hari, kemudian wawancara dengan informan 2 yaitu Dedi Mulyadi yang dilaksanakan pada hari senin tanggal 13 juni 2011 yang bertempat di Stasiun Lebak Jero Garut dalam waktu 1 hari, selanjutanya melakukan wawancara dengan *key informan* yaitu Agus yang dilaksanakan pada tanggal 13 juni 2011 yang bertempat di stasiun Lebak Jero Garut dalam waktu 1 hari, kemudian dibandingkan maupun diperkuat dengan teori-teori yang didapatkan dari hasil studi pustaka dari literatur-literatur dan pencarian data *online* (*internet searching*).

4.1 Deskripsi Informan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka peneliti akan mendeskripsikan data Informan. Data informan sangat perlu diketahui karena data informan mempengaruhi perilaku dari setiap Informan. Jika ditinjau dari misi perusahaan yang salah satu orientasinya pada *profit* atau laba perusahaan, maka humas harus dapat membantu manajemen perusahaan dalam pencapaian tujuan tersebut melalui program-program yang dapat mendongkrak penjualan, seperti

promosi atau publikasi melalui media massa. Tetapi, humas tidak hanya berorientasi pada *profit* saja, melainkan humas berorientasi dalam menjaga nama baik perusahaan dan produk agar lebih dikenal masyarakat secara luas. Antara lain kegiatan (*Corporate Social Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" di Desa Lebak Jero Garut yang dijalankan oleh Humas dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung.

Dalam analisis data responden, akan dijelaskan mengenai subjek penelitian dan informan yang dipilih sebagai narasumber dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung. Sedangkan bertindak sebagai informan penelitian yaitu:

1. Kepala Humas Daop 2 Bandung, yaitu Bapak Bambang.Setyo.Prayitno
   Dengan jenis kelamin Laki-Laki dan beragama Islam, memiliki usia 45 tahun dengan pendidikan terakhir S1. Sudah bekerja di Humas Daop 2 Bandung selama 3 tahun dan menjabat sebagai Kepala Humas Daerah.

Gambar 4.1

Informan 1 Bambang Setyo Prayitno



Sumber: penelitian, 2011

2. Assisten Kepala Stasiun, yaitu Bapak Dedi Mulyadi

   Dengan jenis kelamin Laki-Laki dan beragama Islam, memiliki usia 35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA. Sudah bekerja di PT. KAI Stasiun Lebak Jero selama 5 tahun dan menjabat sebagai Assisten Kepala Stasiun.

Gambar 4.2

Informan 2 Dedi Mulyadi



Sumber: Penelitian, 2011

3. Ketua RW Lebak Jero, yaitu Bapak Agus

   Dengan jenis kelamin Laki-Laki dan beragama Islam, memiliki usia 29 tahun dengan pendidikan terakhir SMP. Sudah bekerja menjadi Ketua RW selama 2 tahun dan menjabat sebagai Ketua RW.

Gambar 4.2

Informan 3 Agus



Sumber: Penelitian, 2011

Saat ini Humas DAOP 2 Bandung dikepalai oleh Bapak Bambang Setyo Prayitno, yang juga bertindak sebagai informan dalam penelitian ini. Bapak Bambang S Prayitno, yang memiliki masa jabatan selama kurang lebih 3 tahun, terhitung sejak tahun 2008. Beliau saat ini berusia 45 tahun. Pendidikan terakhir beliau S1 di Universitas Padjajaran (Unpad). Mengingat beratnya beban kerja dan tanggungjawab yang diemban oleh beliau sebagai Kepala Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung, dimana kegiatannya termasuk kegiatan yang tidak mudah dan tidak ringan untuk dilaksanakan.

Dari proses wawancara yang berlangsung, kemudian yang bertindak sebagai informan kedua adalah Bapak Dedi Mulyadi yang saat ini bekerja sebagai Assisten Kepala Stasiun Lebak Jero. Beliau saat ini berusia 35 tahun, pendidikan terakhir beliau SMA di Garut. Kemudian mendapatkan kesempatan berkarir di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 2006, yang kemudian mengantarkannya bekerja di Stasiun Lebak Jero.

Kemudian yang bertindak sebagai *key informan* adalah Bapak Agus yang saat ini bekerja sebagai ketua RW di Lebak Jero. Beliau saat ini berusia 30 tahun, pendidikan terakhir beliau SMA di Garut. Kemudian mendapatkan kesempatan menjadi ketua RW di Desa Lebak Jero. Dari segi beban tugas dan pekerjaan yang harus ditanggung oleh beliau, juga tergolong berat seperti yang menjadi tanggung jawab Kepala Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung, karena pekerjaan yang dilakukan menuntut beliau dan para karyawan lainya untuk benar-benar bekerja dengan sepenuh hati dan sekuat tenaga dan pikiran.

Hal tersebut dikarenakan pekerjaan yang dihadapi tidak hanya menuntut untuk dapat berkerja dengan baik, tapi juga menuntut bagaimana dapat menampilkan suatu tampilan/*image* yang sempurna kepada para publik yang bersangkutan mengenai PT. Kereta Api (Persero) secara keseluruhan.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dibahas dalam bab ini didapatkan dari sumber yang merupakan sumber yang dapat dipercaya dan memiliki nilai kredibilitas tinggi terhadap informasi yang dibutuhkan. Sumber data yang diperoleh berasal dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Kemudian sebagai pencarian informasi dilaksanakan di Stasiun Lebak Jero Garut. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara terhadap narasumber yang telah ditetapkan sebagai informan penelitian. Metode wawancara yang dilakukan yaitu berupa tanya jawab antara peneliti dengan informan penelitian sesuai dengan identifikasi dan pertanyaan penelitian yang telah disusun sebelumnya.

Dari wawancara yang dilakukan, diperoleh informasi mengenai pertanyaan penelitian yang kemudian diolah menjadi sebuah pembahasan hasil penelitian yang juga digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan mencapai tujuan dari penelitian. Yaitu untuk menganalisis mengenai Kegiatan *Corporate Social Responsibility (CSR)* "Peduli Lingkungan" di Desa Lebak Jero Garut Oleh Humas

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.

4.2.1 Penelitian Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi yang merupakan alat transportasi massal bagi masyarakat. Untuk itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai program CSR (*Corporate Social Responsibilty*) sebagai bentuk tanggung jawab sosial mereka lingkungan sekitar. Sebelum melakukan penelitian pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memperoleh informasi dari masyarakat Lebak Jero bahwa daerah tersebut rawan pencurian asset perusahaan tersebut, karena masyarakatnya yang proaktif terhadap asset perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan melakukan penelitian mengenai kegiatan atau program yang akan diselenggarakan di daerah tersebut.

1. Persiapan Pencarian Data Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dari hasil wawancara yang diperoleh dengan informan 1 yaitu Bapak Bambang Setyo Prayitno, didapatkan informasi mengenai penelitian yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung sebelum melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR*. Dalam kegiatannya Humas memiliki kewajiban untuk membuat program-program yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan publik luar (eksternal) diharapkan dapat menghasilkan perubahan sikap positif dari publik luar atau khalayak.

Menyelenggarakan sebuah Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" adalah salah satu kiat untuk memberikan inspirasi kepada masyarakat setempat dan generasi muda untuk lebih mengenal kegiatan sosial melalui kegiatan yang akan diselenggarakan oleh PT. KAI, dalam rangka menciptakan masyarakat yang lebih aman, sehat dan sejahtera. Melalui serangkaian kegiatan itu sendiri dalam hal ini, maka Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" tersebut akan mampu memuaskan bagi pihak-pihak lain yang terlibat atau terkait untuk berperan serta dalam suatu kesempatan, baik untuk meningkatkan pengetahuan, pengenalan, maupun upaya pemenuhan selera dan menarik simpati atau empati.

Dalam melaksanakan proses penelitian dan fakta sebelum melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR*, mengutip hasil wawancara yang diperoleh dengan informan 1 yaitu Bapak Bambang Setyo Prayitno,

> "Persiapan pencarian data disini yaitu dimana perusahaan melakukan pendekatan terlebih dahulu kepada masyarakat, maka dari itu perusahaan akan melaksanakan suatu kegiatan yang dianggap perlu dan penting untuk dilakukan kepada masyarakat Lebak Jero, kemudian dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung". (Penelitian, 2011)

Kegiatan tersebut adalah kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* untuk masyarakat Lebak Jero yang telah banyak membantu dalam menjaga asset prusahaan, dimana dengan kegiatan tersebut masyarakat Lebak Jero mendapatkan informasi-informasi dan pengetahuan yang sangat bermanfaat untuk membantu proses kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* PT. KAI dan selain itu PT. KAI melakukan pendekatan terhadap masyarakat Lebak Jero untuk melakukan kerjasama dalam menjaga asset PT. KAI karena daerah tersebut rawan pencurian asset PT. KAI.

2. Proses Pencarian Data Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dalam melaksanakan proses penelitian dan fakta sebelum melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR*, PT. KAI harus melakukan proses pencarian data terlebih dahulu karena akan sangat membantu dalam mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam pemrosesan informasi terjadi adanya interaksi antara kondisi-kondisi internal dan kondisi-kondisi *eksternal* individu. Kondisi *internal* yaitu keadaan dalam diri individu yang diperlukan untuk mencapai hasil belajar dan proses kognitif yang terjadi dalam individu. Sedangkan kondisi eksternal adalah rangsangan dari lingkungan yang mempengaruhi individu dalam proses pembelajaran. Selain itu kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* untuk masyarakat Lebak Jero ini telah berlangsung sejak 2 Tahun lalu, yaitu sekitar tahun 2009-an karena memang dianggap penting untuk dilakukan. Persiapan pencarian data berupa studi pustaka/literarur dapat juga dikatakan sebagai Pencarian data, karena dengan berpedoman pada data yang ada dan jelas mengenai kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR*, maka suatu kegiatan yang dianggap perlu dan penting untuk dilakukan, kemudian dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung.

Kegiatan tersebut adalah kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* untuk masyarakat Lebak Jero yang telah banyak membantu dalam menjaga asset prusahaan, dimana dengan kegiatan tersebut masyarakat Lebak Jero mendapatkan informasi-informasi dan pengetahuan yang sangat bermanfaat untuk membantu proses kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* PT. Kerta Api Indonesia (Persero), selain itu pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan pendekatan terhadap masyarakat Lebak Jero untuk melakukan kerjasama dalam menjaga asset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) karena daerah tersebut rawan pencurian asset perusahaan. Kemudian dilakukan evaluasi berupa rapat dan *survey* terhadap kepala stasiun yang terjun langsung menangani asset perusahaan, diperoleh fakta yang sangat memprihatinkan, bahwa seringnya terjadi pencurian asset perusahaan.

Setelah mendapatkan fakta tersebut, pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung pun melakukan *survey* langsung kepada para mayarakat sekitar mengenai kenyataan sering terjadi pencurian asset perusahaan. Pada *survey* yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung (dalam hal ini *survey* dilakukan langsung oleh Kepala Humas DAOP 2 Bandung yang bekerjasama dengan Kepala dan wakil stasiun Lebak Jero) ditemukan informasi mengenai bahwa daerah tersebut sangat rawan

pencurian asset perusahaan PT. Kereta Api Indonesia. Dari kenyataan yang ada ini, kemudian Kaepala Humas DAOP 2 Bandung memutuskan untuk menciptakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan perhatian dari pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada masyarakat Lebak Jero. Kegiatan tersebut mulai diadakan pada sekitar tahun 2009-an dengan judul kegiatan *Corporate Social Responsibility (CSR)* "Peduli Lingkungan".

3. Informasi Yang Diperoleh Dalam Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Sebelum dilaksanakannya kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" PT. KAI membutuhkan beberapa informasi untuk menunjang keberhasilan kegiatan tersebut, beranjak dari definisi informasi menurut Gordon B. Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

Sebelum melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menginginkan kesepakatan atas apa yang akan dilaksanakan

nanti mengenai reward yang akan di berikan oleh perusahaan kepada masyarakat Lebak Jero. Informasi tersebut mengenai terjadi tidaknya tindak pencurian material PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Pemberdayaan masyarakat dalam memajukan kesehatan lingkungan contohnya: sarana air bersih atau MCK.

Kegiatan timbal balik antara masyarakat dan perusahaan yang saling menguntungkan, contohnya : renovasi masjid. Setelah PT. KAI mendapatkan informasi mengenai daerah Lebak Jero rawan pencurian asset perusahaan kemudian PT. KAI akan mengadakan kegiatan berupa *reward* bagi masyarakat yaitu kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

4. Pihak Yang Terlibat Dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR*

Dalam melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" diperlukannya beberapa orang untuk menunjang keberhasilan kegiatan tersebut. Ketika operasi perusahaan tidak sesuai dengan lingkungan, dapat memicu reaksi dari lingkungan serta akan melakukan tekanan. Dari hasil wawancara yang diperoleh dengan informan 1 yaitu Bapak Bambang Setyo Prayitno Adapun orang-orang yang terlibat dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" yaitu: "Kepala stasiun,

masyarakat wilayah Lebak Jero, Unit lain seperti : resort jalan bangunan dan Humas Daop 2 Bandung".

Kepala stasiun disini orang yang mendapatkan berita mengenai pencurian asset perusahaan dari masyarakat Lebak Jero, untuk masyarakat wilayah Lebak Jero sendiri dimana yang melihat dan mengetahui apa yang terjadi di lingkungan mereka mengenai pencurian asset perusahaan tersebut, untuk unit lainnya sebagai orang-orang yang mempunyai peranan dalam melakukan kegiatan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" tersebut.

4.2.2 Perencanaan dan Pemograman Analisis Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

Setelah diadakannya penelitian kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" oleh Humas DAOP 2 Bandung maka disusun menjadi sebuah perencanaan dan pemograman agar supaya program tersebut dapat sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut.

1. Merumuskan Informasi Menjadi Rencana Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Data dan informasi yang didapatkan mengenai perencanaan diperoleh dari hasil wawancara dengan informan I yaitu Bapak Bambang Setyo Prayitno. Fenomena mengenai pencurian asset perusahaan sebenarnya telah sering terjadi, dan pentingnya peran serta masyarakat dalam proses menjaga asset perusahaan yang berada di lingkungan sekitar, berdasarkan teori dan penelitian dari para ahli yang juga memperkuat pendapat tersebut. Pada awalnya pencurian asset perusahaan ini tidak diketahui oleh perusahaan, namun berkat masyarakat yang aktif mereka memberitahu bahwa di daerah setempat sering terjadi pencurian asset perusahaan. Maka dari itu perusahaan mengadakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan".

Fenomena mengenai rawan pencurian asset perusahaan PT. KAI tersebut dianggap cukup untuk kemudian merumuskan masalah yang terdapat di masyarakat, dan apa yang hendak dicapai. Sehingga dalam melakukan perumusan masalah mengenai pentingnya peran serta perusahaan dan masyarakat menjadi tidak rumit. Karena hal tersebut telah menjadi rumusan masalah dalam bidang pengamanan asset perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada umumnya, sehingga dalam melaksanakan fungsinya saat ini, PT. Kereta Api

Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung tidak melakukan perumusan masalah lagi. Informasi tersebut sangat diperlukan, karena untuk melakukan langkah selanjutnya ketika sudah mendapatkan informasi tersebut kemudian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan program yang akan diberikan kepada masyarakat Lebak Jero.

2. Merumuskan Sifat Rancana Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dalam merumuskan sifat rencana perencanaan merupakan salah satu empat fungsi manajemen yang penting dan saling terkait satu sama lain. Berbicara tentang perencanaan, kita dihadapkan pada pertanyaan apakah suatu rencana berjalan dengan baik atau tidak. Pertanyaan mendasar ini kiranya aktual diajukan manakala kita melihat realitas keseharian yang menunjukkan banyaknya kegagalan akibat perencanaan yang salah dan tidak tepat. Kesalahan perencanaan dapat berada pada awal perencanaan itu sendiri ataupun pada saat proses perencanaan itu berlangsung. Banyak perencanaan yang gagal gara-gara apa yang direncanakan tersebut tidak mempunyai pijakan yang relevan dengan kondisi sosial budaya masyarakat.

Sifat rencana yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sifatnya sangat *urgent*, karena mereka bekerja terlebih dahulu melakukan tugasnya yaitu siskamling kemudian segera perusahaan

melakukan *reward.* Dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak langsung memberikan *reward* kepada masyarakat Lebak Jero, akan tetapi perusahaan berusaha untuk mengantisipasi terjadinya pencurian lagi yaitu dengan cara melakukan siskamling. Berhubung sifat tersebut merupakan *urgent* maka dari itu perusahaan tidak akan memperlambat proses kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" tersebut.

3. Penetapan Sasaran Rencana Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dalam penetapan sasaran yang dituju, sebelumnya dilihat terlebih dahulu dari segi kebutuhannya. Selain itu, diteliti lagi masalah atau kesenjangan apa yang sedang terjadi, barulah kemudian ditetapkan siapa pihak yang menjadi target dari suatu rencana, dan seperti apa program yang akan dijalankan. Dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Humas DAOP 2 Bandung, telah banyak sekali mengalami perubahan-perubahan, yang disesuaikan dengan teori-teori dan perkembangan zaman yang terbaru, serta disesuaikan pula dengan keadaan target/sasaran dari kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" tersebut.

Usaha yang dilakukan oleh PT. KAI Humas Daop 2 Bandung untuk membuat masyarakat Lebak Jero lebih berperan aktif di perusahaan PT. KAI berada adalah dengan mengadakan pendekatan interpersonal, datang langsung ke daerah Lebak Jero tersebut. Pendekatan interpersonal ini antara lain dengan memberikan penjelasan dan pengertian bahwa kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" tersebut dapat memberikan manfaat yang sangat besar bagi para masyarakat sekitar maupun perusahaan.

4. Penentuan Rencana Waktu Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" dilakukan dari humas kemudian berkoordinasi dengan Kepala stasiun Lebak Jero dan unit-unit lainnya. Yang akan didakan pada bulan september, dengan kuantitas diadakan sekali dalam sebulan. Bantuan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung sesuai dengan program (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan".

Penentuan rencana kegiatan tersebut didasarkan pada faktor perusahaan untuk memberikan pengajuan terlebih dahulu kepada CSR pusat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat Lebak Jero

sebagai bentuk enghargaan kepada masyarakat tersebut atas partisipasinya dalam menjaga asset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan cara turut melakukan siskamling serta melaporkan tindakan pencurian barang-barang milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

5. Tujuan Dari Rencana Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dalam hal ini Perusahaan sebagai pihak yang rasional, akivitas perusahaan memiliki *feed back*, baik secara sosial maupun ekonomi. Tak terkecuali terhadap ketersediaan perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial. Dalam rencana kegiatan ini terdapat peran *stakeholder eksternal* mendukung eksistensi dan survival perusahaan.

Namun demikian, keseriusan perusahaan melakukan tanggung jawab sosial tersebut berdasarkan atas masyarakat yang proaktif dalam menjaga asset perusahaan PT. KAI. Tujuan dari perusahaan sendiri yaitu mendapatkan sesuatu, karena sifat CSR dimana kedua belah pihak harus saling menguntungkan salah satunya untuk menjaga asset perusahaan di tempat masyarakat sekitar.

6. Penentuan Anggaran Dalam Merencanakan Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Mengenai penentuan anggaran, hal tersebut telah diatur sebelumnya dalam setiap usulan anggaran tahunan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung, yang juga disesuaikan dengan persetujuan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* pusat. Humas DAOP 2 hanya bertugas untuk mengajukan rincian kegiatan lengkap dengan anggaran dan kebutuhannya kepada ketua CSR pusat, kemudian diteruskan kepada Bagian Anggaran (*Corporate Sosial Responsibility) CSR*.

Berapa besar dana yang disetujui dan diberikan, itulah yang digunakan untuk melaksanakan seluruh program-program yang telah disusun sebelumnya oleh Humas DAOP 2 Bandung. Sehingga sering kali pelaksanaan program/kegiatan tidak dapat berjalan maksimal, karena keterbatasan dana. Dana yang dirancang dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" ini antara lain digunakan untuk beberapa keperluan. Seperti perlengkapan untuk mesjid, alat-alat olahragaserta bantuan dana perbaikan fasilitas Mandi Cuci Kakus (MCK).

Tabel 4.1
Penentuan Anggaran

NO	BAHAN MATERIL	BANYAKNYA	JUMLAH
1	Besi 10	40 Batang	Rp. 1.600.000,-
2	Semen	60 Sak	Rp. 3.180.000,-
3	Pasir Beton	2 Truk	Rp. 1.800.000,-
4	Pasir Pasang	1 Truk	Rp. 700.000,-
5	Bata Merah	200 Biji	Rp. 700.000,-
6	Kawat Tali	4Kg	Rp. 80.000,-
7	Plastik Cor	40m	Rp. 80.000,-
8	Kayu Papan	10 Lembar	Rp. 100.000,-
9	Ember	10 Biji	Rp. 100.000,-
10	Batu Spirit	1 Truk	Rp. 600.000,-
11	Upah		Rp. 1.000.000,-
		Total	**Rp. 9.940.000,-**

Sumber: Catatan Peneliti pada saat penelitian, 2011

7. Pihak Yang Terlibat Dalam Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Mengenai siapa saja yang terlibat dalam kegiatan Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempercayakan kepada orang – orang yang ada dibwah ini yaitu:

1. Humas DAOP 2 Bandung, sebagai penyelenggara
2. Kepala Stasiun dimana orang yang tahu mengenai pencurian asset perusahaan di wilayah Lebak Jero
3. Seksi Operasi
4. Seksi Jalan Rel
5. Aparat keamanan dari DAOP 2 Bandung
6. Aparat dari wilayah setempat
7. Masyarakatnya sendiri Ketua RW dan RT.

Untuk orang-orang yang terlibat dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" yang akan diselenggrakan oleh PT. KAI orang-orang inilah yang tahu mengenai apa yang akan diselenggarakan oleh PT. KAI Humas Daop 2 Bandung.

4.2.3 Pelaksanaan Program Analisis Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

Sebagaimana telah diketahui bahwa dalam melaksanakan program CSR ini telah dilakukan penelitian terlebih dahulu kemudian perencanaan dan pemograman, tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan program dalam hal ini dimana dalam melaksanakan suatu program harus benar-benar matang sehingga dapat menghasilkan program sesuai dengan harapan dari perusahaan tersebut.

1. Waktu Pelaksanaan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Data dan informasi yang didapatkan mengenai pelaksanaan diperoleh dari hasil wawancara dengan informan I yaitu Bapak Bambang S Prayitno. Untuk terus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga asset perusahaan PT. KAI, pada hari hari Kamis tepatnya tanggal 16 september 2009 diserahkan bantuan kepada masyarakat di wilayah Lebak Jero. Bantuan tersebut berupa perlengkapan untuk mesjid, alat-alat olahraga serta bantuan dana untuk perbaikan fasilitas Mandi Cuci Kakus (MCK) diserahkan langsung oleh manajer PKBL (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* yaitu Karyani dan Kahumas PT. KAI Daop 2 Bandung, Bapak Bambang S

Prayitno kepada 3 tokoh masyarakat di wilayah Lebak Jero Garut. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan adanya kesepakatan dari kedua belah pihak dari pihak PT. KAI maupun dari pihak masyarakat Lebak Jero tersebut.

Gambar 4.4

Penyerahan Bantuan Kepada Warga Lebak Jero



(Gambar pada saat penyerahan bantuan berupa perlengkapan untuk mesjid, alat-alat olahraga serta bantuan dana untuk perbaikan fasilitas (MCK)Mandi Cuci Kakus)

Gambar 4.5

Pelaksanaan CSR Berupa MCK



(Gambar pada saat pembuatan (MCK) Mandi Cuci Kakus)

2. Dilaksanakannya kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dalam pelaksanaan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" ini sebelum melaksanakan kegiatan tersebut terlebih dahulu merencanakan apa yang akan diberikan oleh pihak PT. KAI dan masyarakatpun mempunyai gambaran awal mengenai apa yang mereka butuhkan jika kegiatan itu akan dilangsungkan. Oleh sebab itu diperlukannya kesepakatan kedua belah pihak untuk mencapai suatu tujuan bersama seperti yang dikutip dari hasil wawancara dengan informan I yaitu Bapak Bambang Setyo Prayitno,

> "Ketika sudah memprogramkan kebutuhan masyarakat setempat kemudian merencanakan apa yang akan diberikan oleh perusahaan kepada mereka". (Penelitian, 2011)

3. Pihak Yang Terlibat dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility)* "Peduli lingkungan"

Mengenai siapa saja yang terlibat dalam Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" seperti yang telah di ungkapkan dalam hasil wawancara oleh informan 1 yaitu Bapak. Bambang.Setyo.Prayitno,

> "PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempercayakan kepada Humas DAOP 2 Bandung, sebagai penyelenggara Kepala Stasiun dimana orang yang tahu mengenai pencurian asset perusahaan di wilayah Lebak Jero, Seksi Operasi, Seksi Jalan Rel dan Aparat keamanan dari DAOP 2 Bandung dan Aparat dari wilayah setempat. Kemudian dari masyarakatnya sendiri Ketua RW dan RT". (Penelitian, 2011)

Sama halnya yang telah diungkapkan dalam hasil wawancara oleh informan 2 yaitu Bapak Dedi bahwa orang-orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut yaitu:

1. Pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
2. Masyrakat Lebak Jero

4.2.4 Evaluasi Analisis Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

Evaluasi merupakan hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan oleh karena itu kegiatan tersebut di evaluasi sehingga menjadi apa yang diharapkan oleh pihak perusahaan ataupun merupakan keberhasilan atau tidaknya kegiatan tersebut dilaksanakan.

1. Waktu Pelaksanaan Evaluasi kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Tahap terakhir yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Humas DAOP 2 Bandung adalah evaluasi, dimana evaluasi ini dilakukan Setahun setelah program dijalankan setelah adanya evaluasi dapat melangkah pada tahap selanjutnya. Sebagai satu program, (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* membutuhkan pemantauan dan evaluasi dalam rangka perbaikan di masa depan, dan sekaligus menentukan tingkat kecapian kinerja aktivitas sosial yang telah dilakukan.

Dalam tahap evaluasi ini pihak Humas Daop 2 mengadakan rapat untuk mengevaluasi hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut sekaligus mencari pemecahan masalah. Dengan memberikan bantuan seperti ini PT. KAI Humas Daop 2 Bandung ingin mengetahui

sejauh mana peran masyarakat dalam menjaga asset perusahaan di lingkungan sekitar wilayah Lebak Jero. Hal tersebut merupakan *feed back* bagi PT. KAI Humas Daop 2 Bandung untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Hasil kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Untuk hasil kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan" sendiri yang telah dilaksanakan di Desa Lebak Jero pada tanggal 16 Sepetember 2009 ini mendapatkan hasil yang sesuai yang diharapka oleh kedua belah pihak baik dari pihak PT. KAI atau pun pihak masyarakat sendiri. Terkait dengan kinerja humas, melihat dampak tersebut menjadi positif.

Melalui kegiatan CSR, perusahaan dapat membentuk persepsi positif masyarakat bahwa PT.KAI bukan hanya mengejar keuntungan semata tetapi juga memiliki kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan, yang pada gilirannya hal tersebut secara tidak langsung telah membantu meningkatkan citra perusahaan.

Dalam pengelolaan kegiatan CSR "Peduli Lingkungan", PT. KAI memiliki manajeman strategi untuk menunjang keberhasilan program, diantaranya adalah merangkul Masyarakat dan unit-unit lain dalam tiap pelaksanaan program agar mereka merasa menjadi bagian

dari perusahaan. Manajemen strategi yang dijalankan Humas PT. KAI terbukti cukup efektif untuk menunjang keberhasilan program, terutama untuk publisitas. Dengan adanya publisitas citra positif corporate lebih mudah terbentuk karena lebih banyak masyarakat yang mengetahui program yang dilakukan PT. KAI.

Gambar 4.6

Mesjid Desa Lebak Jero



(Gambar pada saat setelah diberikannya bantuan kepada masyarakat setempat berupa perlengkapan untuk mesjid)

Gambar 4,7

Fasilitas (MCK)Mandi Cuci Kakus



(Gambar pada saat fasilitas MCK telah selesai dibuat)

3. Dampak kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli lingkungan"

Dampak dari kegiatan yang dilaksanakanpun terkait dengan kinerja humas, melihat dampak tersebut menjadi positif. Harapan Humas Daop 2 Bandung dari diadakannya evaluasi tersebut, respon yang baik masyarakat Lebak Jero bisa menggunakan fasilitas yang telah dibuat oleh perusahaan melalui program kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" dan selalu menjaga asset perusahaanyang berada di lingkungan sekitar Lebak Jero.

4.2.5 Kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* "Peduli lingkungan" oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

Setelah peneliti melakukan analisis terhadap kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*)"Peduli lingkungan" Dari hasil wawancara yang diperoleh dengan informan 3 yaitu Bapak Agus selaku ketua RW Desa Lebak Jero tanggapan mengenai kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*)"Peduli lingkungan" yang akan diselenggarakan oleh PT. KAI dimana yang dikutip dari hasil wawancara tersebut yaitu,

1. **Tanggapan masyarakat mengenai rencana kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*)"Peduli lingkungan"**

   Masyarakat Desa Lebak Jero mempunyai anggapan bahwa kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*) yang telah dikutif dari hasil wawancara dengan informan ke3 Bapak Agus yaitu,

   > "Pada awalnya kami tidak tahu PT. KAI akan mengadakan kegiatan di wilayah kami, akan tetapi sebelumnya di daerah kami ini sering terjadi rawan pencurian asset PT. KAI maka dari itu kami melaporkan kepada kepala stasiun setempat. Dari situ awal PT. KAI akan mengadakan kegiatan di desa kami". (Penelitian, 2011)

Jadi disini mereka tidak mengetahui sebelumnya bahwa PT. KAI akan melaksanakan kegiatan CSR di daerah Lebak Jero tersebut,mereka hanya memberikan informasi apa yang PT. KAI butuhkan, akan tetapi PT. KAI memberikan rewards atas keikutsertaan masyarakat dalam menjaga asset perusahaan PT. KAI sehingga diselenggarakannya program CSR tersebut.

2. Kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*) ”Peduli lingkungan” yang diinginkan oleh masyarakat

Keiinginan masyarakat dalam kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*)”Peduli lingkungan” yang akan diselenggarakan oleh PT. KAI masyarakat mengutamakan peningkatan sarana kebersihan dan sarana umum lainnya, karena wilayah mereka merupakan perbatasan sehingga tidak ada yang mengakui. Untuk itu, masyarakat sangat mengaharapkan adanya bantuan dari pemerintah setempat terutama sarana kebersihan dan sarana umum yang sangat dibutuhkan oleh warga. Untungnya PT. KAI akan menyelenggarakan kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*)”Peduli lingkungan” di Desa Lebak Jero sehingga masyarakat merasa terbantu dengan rencana tersebut. Pengetahuan masyarakat tentang kegiatan CSR “Peduli lingkungan”, Mengutip hasil wawancara dengan informan 3 Bapak Agus mengenai Kegiatan CSR “Peduli Lingkungan” sebagai berikut,

> “Kegiatan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara melakukan kegiatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak”. (Penelitian, 2011)

Menguntungkan keduabelah pihak disini yaitu dimana pihak PT. KAI dan masyarakat melakukan kerjasama mengenai apa yang dibutuhkan untuk itu masyarakat Lebak Jero proaktif dalam hal menjaga asset perusahaan PT. KAI begitupun PT. KAI menghargai keikutsertaan masyarakat Lebak Jero dalam menjaga asset perusahaannya. Maka dari itu dalam Kegiatan CSR “Peduli Lingkungan” ini dibutuhkan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama yaitu kedua belah pihak saling menguntungkan.

3. Perencanaan kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*) ”Peduli lingkungan”

Sehubungan dengan hal diatas bahwa masyarakat Desa Lebak Jero berperan aktif Dalam perencanaan kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* “Peduli Lingkungan” ini staf RW Lebak Jero ikut serta dalam melakukan pemograman dimana dalam kegiatan CSR ini keduabelah pihak harus sepakat atau kerjasama mengenai hal apa yang akan di programkan dalam kegiatan CSR tersebut. Maka dari itu, seluruh warga Lebak Jero ikut berperan aktif dalam perencanaan CSR tersebut.

4. Tanggapan masyarakat mengenai pelaksanaan kesesuaian kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*) ”Peduli lingkungan” dengan harapan

Dalam hal ini tanggapan masyarakat tentang kesesuaian kegiatan CSR “Peduli lingkungan” sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Program yang telah dilaksanakan oleh PT. KAI sangat membantu warga Lebak Jero dengan adanya kegiatan CSR “Peduli Lingkungan” warga merasa beban mereka berkurang dengan adanya kegiatan tersebut dan program tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh warga Lebak Jero. Maka dari itu masyarakat menjaga apa yang telah mereka miliki dari program CSR “Peduli Lingkungan” PT. KAI.

Selain daripada itu, tanggapan masyarakat tentang PT. KAI setelah pelaksanaan kegiatan CSR “Peduli lingkungan”. Masyarakat mengungkapkan bahwa PT. KAI merupakan perusahaan yang peduli akan lingkungan dimana perusahaannya tinggal, dengan diadakannya program CSR “Peduli Lingkungan” masyarakat berterimakasih karena PT. KAI telah membantu apa yang dibutuhkan oleh masyarakat Lebak Jero saat itu. Setelah diadakannya kegiatan tersebut, masyarakat bisa memakai fasilitas yang diberikan dan apa yang kami butuhkan. Masyarakatpun berharap terhadap program yang telah diadakan oleh PT. KAI berdampak positif dan PT. KAI akan membantu meningkatkan kualitas fasilitas umum serta peningkatan kualitas

ekonomi masyarakat khususnya Lebak Jero. Dan untuk kedepannya bisa mengadakan kegiatan CSR dengan program yang baru di wilayah Lebak Jero. Akan tetapi dalam kegiatan CSR ini inti dari kegiatan ini adalah melakukan kerjasama diantara keduabelah pihak.

5. Manfaat serta harapan masyarakat mengenai kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR*)"Peduli lingkungan"

Dalam pelaksanaannya keterlibatan masyarakat Desa Lebak Jero terhadap kegiatan CSR "Peduli lingkungan", semua warga Lebak Jero ikut terlibat dalam kegiatan tersebut dan juga pihak dari PT. KAI karena kegiatan ini dilaksanakan atas dasar masyarakat Lebak Jero yang berperan aktif dalam menjaga asset PT.KAI oleh sebab itu PT. KAI mempercayakan semua warga Lebak Jero untuk terlibat dalam kegiatan tersebut. Program yang telah diselenggarkan dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" masyarakat merasa puas dengan apa yang diberikan oleh PT. KAI karena kegiatan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat Lebak Jero. Oleh sebab itu, warga Lebak Jero mengenal baik PT. KAI sejak diadakannya kegiatan tersebut di wilayahnya.

4.2 Pembahasan

Kereta api merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi yang merupakan alat transportasi massal bagi masyarakat. Kereta api dengan berbagai kelas yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi masyarakat Indonesia, menjadikannya sebagai alat transportasi yang banyak digemari. Kereta api memiliki peran tersendiri dalam roda perekonomian masyarakat maupun negara. Hal ini terbukti karena sejak tahun 1864 hingga saat ini (2011) kereta api masih mampu bertahan.

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang memiliki berbagai keunggulan, seperti harga yang relatif terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, efisiensi waktu yang relatif lebih cepat, mengangkut secara massal dan sebagainya. Meningkatnya frekuensi kereta api di semua jalur utama menjadikan lalu lintas kereta api di setiap jalur semakin padat. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu institusi yang bertugas menyampaikan informasi secara benar dan profesional tentang hal alat transportasi dibidang jasa sebagai kekuatan pertahanan negara kepada masyarakat, serta memberikan tanggapan yang simpatik manakala ada suatu informasi yang dianggap dapat merugikan citra positif PT. KAI khususnya DAOP 2 Bandung.

Dalam hal ini masalah yang diteliti adalah bagaimana kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* oleh humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Seperti yang diungkapkan oleh Robert Kreitner (1983), bahwa:

> "Manajemen ialah proses kerja sama dengan dan melalui orang lain untuk mencapi tujuan organisasi dalam lingkungan yang mengalami perubahan, tujuan organisasi dalam lingkungan yang mengalami perubahan proses manajemen tersebut terpusat pada pemanfaatan atau penggunaan sumber daya yang secara efektif dan efisien". (Robert Kreitner 1983: 8)

Ruang lingkup kegiatan Humas, seperti dikemukakan dalam teori mencakup *internal* dan *eksternal*. Hal itu juga dilaksanakan oleh Humas DAOP 2 Bandung. Segala bentuk kegiatan komunikasi PT. KAI mencakup *internal* (staf dan seluruh keluarga besar PT. KAI) dan *eksternal* (media, organisasi pemerintah dan non-pemerintah, serta masyarakat luas). PT. KAI juga mengembangkan kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)*, yaitu menjalin hubungan kemitraan dengan masyarakat melalui *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* "Peduli lingkungan". Bentuk kegiatan ini merupakan program yang harus dimiliki oleh semua perusahaan termasuk PT. KAI sendiri. Adapun Prinsip-Prinsip mengenai *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* menurut Alyson Warhurst dari University of Bath Inggris, tahun 1998 mengajukan prinsip-prinsip CSR sebagai berikut :

1. Prioritas Korporat,
2. Manajemen Terpadu,
3. Proses Perbaikan,
4. Pendidikan karyawan,

5. Pengkajian,Produk dan Jasa,
6. Informasi Publik,
7. Fasilitas dan Operasi,
8. Penelitian,
9. Prinsip Pencegahan,
10. Kontraktor dan Pemasok,
11. Siaga menghadapi darurat,
12. Transfer Best Practice,
13. Memberi sumbangan,
14. Keterbukaan,
15. Pencapaian pelaporan.(Warhurst dalam Nor Hadi,1998:63)

PT. KAI merancang dan menciptakan kegiatan yang memiliki nilai berita tinggi untuk dikonsumsi masyarakat yaitu melaksanakan kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* "Peduli lingkungan" tersebut. Kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* dilaksanakan untuk memberikan *rewards* dan sebagai kemitraan kepada masyarakat Lebak Jero karena sudah berperan aktif dalam menjaga asset perusahaan. Dalam penyelenggaraannya diperlukan diantaranya:

1. Penelitian
2. Perencanaan dan pemograman
3. Pelaksanaan Program
4. Evaluasi. (Mc Elreath dalam Ruslan,2010:31)

Hubungan antara pentingnya pelaksanaan program tersebut, humas merupakan pihak yang paling memahami mengenai publik dari suatu perusahaan/lembaga/instansi. Karena humas bekerja melingkupi ruang publik tersebut, kegiatan humas berkaitan erat dengan pihak-pihak tesebut. Sehingga dalam memutuskan suatu kebijakan tertentu, humas sangat lah penting untuk dilibatkan, karena humas merupakan pemegang informasi yang lengkap mengenai publik-publik dari perusahaan/lembaga/instansi. Dalam segala program humas, baik itu jangka panjang maupun jangka pendek, harus selalu dengan rencana yang sempurna, agar menjadi efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyangkut upaya untuk meningkatkan meningkatkan kemitraan serta peduli terhadap masyarakat atas keikutsertaan berperan aktif dalam menjaga asset perusahaan, yang dimulai dari penelitian, yaitu terdiri dari persiapan pencarian data, kemudian proses pencarian data, kemudian informasi yang diperoleh dan pihak yang terlibat. Kemudian dari data yang didapatkan, dilakukan perencanaan dan pemograman, yaitu yang terdiri dari merumuskan informasi, kemudian merumuskan sifat rancana, penetapan sasaran, penentuan rencana, tujuan, penentuan anggaran dan pihak yang terlibat. dilanjutkan dengan menjalankan program yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana dalam pelaksanaan kegiatan itu sendiri diperhatikan tujuan-tujuan yang hendak dicapai, diantaranya yaitu: Waktu Pelaksanaan kegiatan, dilaksanakannya kegiatan, dan Pihak Yang Terlibat. Kemudian yang terakhir evaluasi dimana dalam tahap evaluasi ini dari waktu pelaksanaan evaluasi, hasil

kegiatan, dan dampak kegiatan. Dimana dalam setiap proses tersebut, terdiri dari beberapa pertanyaan penelitian yang dapat membantu menjawab mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Humas PT. KAI DAOP 2 Bandung untuk meningkatkan citra perusahaan.

Penelitian itu sendiri terdiri dari bagaimana persiapan pencarian data, proses pencarian data berlangsung dan kemudian informasi yang diperoleh dan pihak yang terlibat. Berdasarkan hasil wawancara dan pengolahan hasil penelitian, persiapan pencarian data yang dilakukan adalah yaitu dimana perusahaan melakukan pendekatan terlebih dahulu kepada masyarakat, maka dari itu perusahaan akan melaksanakan suatu kegiatan yang dianggap perlu dan penting untuk dilakukan kepada masyarakat Lebak Jero, kemudian dilaksanakan oleh PT. KAI Daop 2 Bandung. Selain itu, karena pada saat itu terdapat fakta yaitu bahwa wilayah Desa Lebak Jero merupakan daerah yang rawan pencurian asset perusahaan PT. KAI, dan setelah diadakan penelitian ditemukan lah kenyataan bahwa masyarakat memberikan perhatian kepada pihak PT. KAI dengan cara ikut berperan aktif dalam menaga asset perusahaan. Dari hal tersebut sehingga kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* "Peduli lingkungan" dianggap penting untuk dilaksanakan.

Pada prakteknya Humas PT. KAI DAOP 2 Bandung Sebelum dilaksanakannya kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* "Peduli lingkungan" tersebut, pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan penelitian terlebih dahulu beranjak dari definisi penelitian,

> “Penelitian merupakan refleksi dari keinginan untuk mengetahui sesuatu berupa fakta-fakta atau fenomena alam. Perhatian atau pengamatan awal terhadap fakta atau fenomena merupakan awal dari kegiatan penelitian yang menimbulkan suatu pertanyaan atau masalah”.
> (Indriantoro & Supomo,1999: 16).

Kemudian proses perencanaan dan pemograman yang berlangsung antara lain yaitu yang terdiri dari merumuskan informasi, kemudian merumuskan sifat rancana, penetapan sasaran, penentuan rencana, tujuan, penentuan anggaran dan pihak yang terlibat. Sehubungan dengan paparan diatas definisi perencanaan program menurut Wibisono, Yusuf menyatakan bahwa,

> “Perencanaan program menjadi penting karena dapat dijadikan arah unruk melaksanakan (implementasi) pelaksanaan program. Disamping itu, perencanaan juga menentukan strategi yang lebih efektif dapat dilaksanakan.”
> (Wibisono dalam Nor Hadi, 2011:123)

Dalam proses perencanaan dan pemogrman di perlukan langkan-langkah yang dapat menunjang adanya perencanaan program tersebut ,langkah pertama yaitu merumuskan informasi, Informasi tersebut sangat di perlukan, karena untuk melakukan langkah selanjutnya ketika sudah mendapatkan informasi tersebut kemudian akan melakukan program yang akan diberikan kepada masyarakat Lebak Jero dari hasil penelitian dan teori-teori yang ada menunjukkan bahwa kegiatan CSR adalah penting. Langkah selanjutnya adalah merumuskan sifat rencana dari kegiatan yang akan dilaksanakan, Pada awalnya pencurian asset perusahaan ini tidak diketahui oleh perusahaan, namun berkat masyarakat yang aktif mereka memberitahu bahwa di daerah setempat sering terjadi pencurian asset perusahaan. Maka dari itu perusahaan

mengadakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" di Desa Lebak Jero Garut. Fenomena mengenai rawan pencurian asset perusahaan PT. KAI tersebut dianggap cukup untuk kemudian merumuskan masalah yang terdapat di masyarakat, dan apa yang hendak dicapai.

Dalam teori yang dikemukakan oleh J. Carrol Bateman dalam karyanya *Public Relations for Trade Associations* mengenai perumusan masalah yang merupakan bagian dari perencaan kegiatan Humas, bahwa proses merumuskan suatu masalah sebelum menyusun kegiatan adalah sangat utama sebelum menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dengan kegiatan tersebut.

> "Dalam perumusan masalah, data/fakta yang telah terkumpul kemudian diolah dengan cara dibandingkan, dinilai, dipilih, kemudian diklasifikasikan dan dikelompok-kelompokkan. Kemudian disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan untuk dipergunakan pada tahap perencanaan". (Bateman, 1983:98)

Penetapan masyarakat Lebak Jero menjadi sasaran dari kegiatan ini kembali lagi karena beranjak dari teori-teori yang menyatakan bahwa dalam kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan", peran serta masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Sehingga masyarakat perlu diberikan pengertian dan pengetahuan mengenai kegiatan CSR ini yang sangat penting, yang merupakan keaktifan masyarakat sendiri. Setelah menentukan sasaran dari kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan", yang ditentukan selanjutnya adalah penentuan rencana pelaksanaan kegiatan tersebut.

Penentuan rencana tersebut didasarkan pada Kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" dilakukan dari humas kemudian berkoordinasi dengan Kepala stasiun Lebak Jero dan unit-unit lainnya. Yang akan didakan pada bulan september, dengan kuantitas diadakan sekali dalam sebulan. Bantuan yang diberikan oleh PT. KAI Daop 2 Bandung sesuai dengan program (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan". Penentuan rencana kegiatan tersebut didasarkan pada faktor perusahaan untuk memberikan pengajuan terlebih dahulu kepada CSR pusat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat Lebak Jero sebagai bentuk enghargaan kepada masyarakat tersebut atas partisipasinya dalam menjaga asset PT. KAI dengan cara turut melakukan siskamling serta melaporkan tindakan pencurian barang-barang milik PT. KAI.

Kemudian setelah penentuan rencana kegiatan, yang ditentukan selanjutnya adalah tujuan. Tujuan CSR adalah untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang harmonis dengan lingkungan sekitar lokasi produksi dan bekerjasama dengan *stakeholder* untuk memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat sekitar. Perusahaan harus memiliki komitmen melaksanakan tanggung jawab perusahaan di bidang sosial serta lingkungan sesuai dengan prinsip pengembangan lingkungan yang berkelanjutan baik secara ekonomi, sosial maupun lingkungan. Dalam hal ini Perusahaan sebagai pihak yang rasional, akivitas perusahaan memiliki *feed back*, baik secara sosial maupun ekonomi. Tak terkecuali terhadap ketersediaan perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial. Dalam rencana kegiatan ini terdapat

peran *stakeholder* eksternal mendukung eksistensi dan survival perusahaan. Namun demikian, keseriusan perusahaan melakukan tanggung jawab sosial tersebut berdasarkan atas masyarakat yang proaktif dalam menjaga asset perusahaan PT. KAI.

Beranjak dari definisi yang diungkapkan oleh Deegan (2002) menyatakan bahwa alasan dan sekaligus sebagai motivasi manajemen melakukan pengungkapan sosial dan lingkungan antara lain:

1. Memenuhi dan mematuhi aturan
2. *Economice rational,* hal itu terkait dengan membangun *image (the right think)* dan mendukung *competitive advantage*
3. Merupakan bentuk akuntabilitas dan responsibilitas
4. *A disare to comply with borrowing requairement*
5. Untuk memenuhi atau menyesuaikan dengan ekpektasi masyarakat, yang merupakan harapan kepatuhan terhadap kontrak sosial *(social contract)*
6. *Meningkatkan legitimasi organisasi*
7. *To manage particular (perhaps powerfull)*
8. Meningkatkan kepercayaan investor
9. Mememenuhi dan melaksanakan kode etik dalam industri
10. Penghargaan *(rewards)* dalam pelaporan. (Deegan dalam Nor Hadi 2002:158)

Kemudian penentuan anggaran, meskipun berada di bawah payung koordinasi CSR PT. Kereta Api (Persero) Pusat, namun untuk dapat merealisasikan program yang link and match dengan masyarakat sekitar wilayah Desa Lebak Jero, setiap unit kerja memiliki otorisasi untuk merancang program dan mengalokasikan anggaran sesuai dengan kebutuhannya. Anggaran yang diperoleh untuk melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" diperoleh dari dana yang diberikan dari CSR pusat dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Dengan beberapa pihak yang terlibat dalam perencanaan program CSR ini antara lain adalah Humas Daop 2 Bandung, Kepala Stasiun, Seksi Operasi, Seksi Jalan Rel dan Aparat keamanan dari Daop 2 Bandung dan Aparat dari wilayah setempat. Kemudian dari masyarakatnya sendiri Ketua RW dan RT.

Setelah penelitian dan perencanaan dan pemograman, yang selanjutnya adalah pelaksanaan program, kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan" PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah di resmikan pada tanggal 16 september 2009 dengan tujuan untuk terus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga asset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) serta menciptakan citra positif dan peningkatan kemampuan organisasi atau perusahaan. Perlu diketahui program CSR yang terpenting adalah aturan yang mewajibkan programnya harus berkelanjutan (sustainable).

Evaluasi dilakukan dilakukan setahun setelah program dijalankan setelah adanya evaluasi dapat melangkah pada tahap selanjutnya, saat kegiatan itu berhasil dan mempunyai dampak positif bagi perusahaan maupun masyarakat secara *internal*

maupun *eksternal*. Evaluasi tersebut dapat membantu perusahaan untuk memetakan kembali kondisi dan situasi serta pencapaian perusahaan dalam implementasi CSR sehingga dapat mengupayakan perbaikan-perbaikan yang perlu berdasarkan rekomendasi yang diberikannya. Dengan melaksanakan kegiatan (*Corporate Sosial Responsibility) CSR* "Peduli Lingkungan". Terkait dengan kinerja humas, melihat dampak tersebut menjadi positif.

Melakukan program CSR yang berkelanjutan akan memberikan dampak positif dan manfaat yang lebih besar baik kepada perusahaan itu sendiri berupa citra perusahaan dan para *stakeholder* yang terkait. Kegiatan tersebut didasarkan dari studi pustaka atas teori dan penelitian yang dilakukan oleh para ahli, sehingga penting untuk dilakukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang menggambarkan bagaimana seorang Humas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi dan kewajiban untuk membentuk citra yang positif terhadap PT. KAI dimata masyarakat luas ataupun keluarga besar PT. KAI. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, studi pustaka dan *internet searching*. Wawancara dilakukan dengan Kepala Humas DAOP 2 Bandung dan satu orang wakil kepala stasiun dan satu orang ketua RW di Desa Lebak Jero. Dalam kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)* ini masyarakat memberikan keterangan kepada kepala stsiun Lebak Jero bahwa daerah tersebut sangat rawan pencurian asset perusahaan, kemudian Kepala stasiun menyampaikan informasi tersebut kepada

kepala Humas DAOP 2 Bandung agar supaya ditindak lanjuti. Sesuai dengan tugas, fungsi serta lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Hal ini dimaksudkan agar keterangan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sehingga opini masyarakat yang muncul sesuai dengan yang diharapkan. Kepala Humas Daop 2 Bandung mempunyai wewenang menjelaskan kebijakan untuk masyarak Lebak Jero yang telah ikut serta berperan aktif dalam menjaga asset perusahaan, menginformasikan hal-hal yang memerlukan kejelasan berita, menginformasikan dan merespon setiap pemberitaan yang berkaitan dengan PT. KAI yang menjadi tanggung jawabnya.

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh PT. KAI bertujuan untuk menciptakan kemitraan perusahaan dengan masyarakat. Dalam hal ini Perusahaan sebagai pihak yang rasional, akivitas perusahaan memiliki *feed back,* baik secara sosial maupun ekonomi. Tak terkecuali terhadap ketersediaan perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial. Dalam rencana kegiatan ini terdapat peran *stakeholder eksternal* mendukung eksistensi dan survival perusahaan. Namun demikian, keseriusan perusahaan melakukan tanggung jawab sosial tersebut berdasarkan atas masyarakat yang proaktif dalam menjaga asset perusahaan PT. KAI.

Humas DAOP 2 Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan sangat penting. Dalam kaitannya dengan definisi citra menurut Soemirat dan Ardianto bahwa citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut

(Soemirat dan Ardianto, 2002:111). Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, citra menunjukan kesan suatu obyek terhadap objek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpecaya. Terdapat tiga hal penting dalam citra, yaitu : kesan obyek, proses terbentuknya citra, dan sumber terpercaya.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan salah satu institusi yang bertugas menyampaikan informasi secara benar dan profesional tentang hal alat transportasi dibidang jasa sebagai kekuatan pertahanan negara kepada masyarakat, serta memberikan tanggapan yang simpatik manakala ada suatu informasi yang dianggap dapat merugikan citra positif PT. KAI khususnya DAOP 2 Bandung.

Kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR) "peduli lingkungan"* di Desa Lebak Jero dalam meningkatkan citra perusahaan sudah berhasil, karena sampai saat ini masyarakat sudah banyak yang mengetahui tentang kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR "Peduli lingkungan"*. Selama ini masyarakat hanya mengetahui Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang memiliki berbagai keunggulan, seperti harga yang relatif terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, efisiensi waktu yang relatif lebih cepat, mengangkut secara massal dan sebagainya. Maka dari itu, PT. KAI Humas DAOP 2 Bandung berupaya untuk menginformasikan sejelas-jelasnya tentang kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR "Peduli lingkungan"* karena memang salah satu tujuan utama dari diadakannya kegiatan tersebut sebagai bentuk penghargaan kepada masyarakat Lebak Jero atas partisipasinya dalam menjaga asset PT. KAI dengan cara melakukan siskamling serta melaporkan tindakan

pencurian barang-barang milik PT. KAI. Selain di Lebak Jero, PT. KAI pun akan terus aktif memberikan penghargaan dan membina kemitraan dengan masyarakat di wilayah lain sepanjang jalur Kereta Api. Sampai saat ini PT. KAI Humas daop 2 memiliki *image* yang positif dimata masyarakat khususnya Lebak Jero.

Gambar 4.8

Skema Analisis Kegiatan *Corporate Sosial Responsibility (CSR)*

"Peduli Lingkungan"

