STRATEGI HUMAS PT. KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASIONAL 3 CIREBON MELALUI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DALAM MENGANTISIPASI AKSI PELEMPARAN BATU

R. Teguh Pradityo

Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Komputer Indonesia, Jl Dipatiukur 114-116 Bandung

Email: tm29pradityo@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to know the strategy of Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Operational Area 3 Cirebon, through Corporate Social Responsibility program in anticipating the hurling stone action. To extend the focus of research, researcher divides micro problems, i.e. fact finding, planning, communicating, and evaluating.

Key Words : Public Relations Strategy, Corporate Social Responsibility Program

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 3 Cirebon melalui program *Corporate Social Responsibility* dalam mengantisipasi aksi pelemparan batu. Untuk menjabarkan fokus penelitian, maka peneliti membagi masalah mikro yaitu, pengumpulan data, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Kata Kunci : Strategi Humas, Program *Corporate Social Responsibility*

I. Latar Belakang Masalah

Aksi pelemparan batu kepada kereta api di wilayah PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon, masih sering terjadi, kerugian tersebut bukan hanya merugikan pihak PT. Kereta Api saja tetapi masyarakatpun merasa terganggu terhadap aksi tersebut, mereka takut menjadi korban dari aksi pelemparan batu tersebut ketika menjadi penumpang kereta api.

Daerah yang masih rawan pelemparan batu di sepanjang jalur kereta api Daop 3 Cirebon yaitu di sepanjang Cikampek-Tanjung Rasa (Subang), Karangsuwung, Plered hingga Ciledug, dan di Tanjung (Brebes). Di daerah tersebut sering terjadi aksi pelemparan batu, membutuhkan biaya yang besar untuk penggantian kaca, harga per lembar kaca untuk gerbong eksekutif mencapai Rp 1 juta per lembarnya, sedangkan gerbong bisnis dan ekonomi berkisar antara Rp 300-400 ribu, belum termasuk korban luka yang harus dirawat di rumah sakit, setiap tahunnya pasti ada aksi pelemparan batu, dari aksi tersebut bukan hanya merugikan pihak PT. KAI saja, tetapi masyarakat yang ingin menggunakan jasa kereta api pun merasa dirugikan, kenyamanan mereka berkurang karena aksi pelemaran batu tersebut

Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melakukan strategi untuk mengantisipasi aksi pelemparan batu tersebut, peran Humas sangat dibutuhkan. Dalam menjalankan tugasnya, Humas harus menyadari bahwa strategi pokok dan tanggung jawab Humas adalah bagaimana menumbuhkan kepercayaan, *goodwill*, dan kejujuran dalam menyampaikan pesan atau informasi, serta publikasi yang positif kepada publik

(khalayak) didukung dengan kiat dan taktik dalam berkampanye dalam memperoleh pandangan yang baik dimata masyarakat, dan dapat mempengaruhi perilaku individu maupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua *audiens*, dimana persepsi, sikap dan opininya penting terhadap suatu kesuksesan

Strategi Humas di PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon ditunjukan kepada masyarakat yang ada dalam organisasi (*internal*) dan masyarakat luar organisasi (*eksternal*). Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon berupa komunikasi *internal* dan *eksternal* yang meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan kedalam dua jenis, yaitu Komunikasi personal atau pribadi dan Komunikasi kelompok, yang penting untuk memberi pengertian bahwa komunikasi dalam Humas, sentral dan mempunyai penting dalam pencapain tujuan yang telah ditentukan.

Kegiatan *Corporate Social Responcibility* (*CSR*) sangat diperlukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon dalam menjalankan tugasnya, salah satunya untuk membina hubungan kerjasama dengan masyarakat dalam bidang transportasi kereta api, maka dengan adanya strategi dan komunikasi yang baik, tujuan yang telah ditetapkan dapat dibentuk menjadi sebuah mode perencanaan dan menajemen komunikasi. Strategi Humas harus mampu menunjukkan bagaimana oprasionalisasi secara praktis dilakukan, dengan kata lain bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi sehingga menjadikannya sebagai arahan untuk mencapai suatu tujuan.

PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon memiliki 2 program *CSR* yaitu program Bina Lingkungan, yang bentuknya berupa bantuan kepada masyarakat, dan Kemitraan yang bentuknya berupa pinjaman untuk usaha. Kedua program tersebut hingga saat ini berjalan dengan baik dan tentunya dipegang oleh Humas untuk mendekatkan perusahaan dengan masyarakat dan membangun citra yang positif kepada masyarakat, ketika perusahaan sudah miliki pandangan yang baik dimata masyarakat, maka aksi - aksi pelemparan batu diharapkan dapat berkurang

Masyarakat yang dipilih oleh PT. KAI sebagai sasaran kegiatan *CSR* (*Corporate Social Responsibility*) Bina Lingkungan dapat lebih menyadari pentingnya peran serta mereka dalam proses kegiatan tersebut. Dimana hal ini merupakan salah satu tugas utama dari Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 3 Cirebon, Di PT. KAI, khususnya Daerah Operasi 3 Cirebon. Memberikan pengertian mengenai kegiatan *CSR* (*Corporate Social Responsibility*) "Bina Lingkungan" kepada masyarakat, maupun kegiatan-kegiatan lainnya.

Desa Plered merupakan salah satu daerah yang rawan pelemparan batu, di Desa tersebut sering terjadi aksi pelemparan batu, letak desa tersebut tidak jauh dari stasiun Cirebon, banyak perumahan di sekitaran rel di desa tersebut, sebagian warga merasa terganggu dengan bisingnya suara kereta yang melewat atau ada juga yang hanya sekedar iseng ingin melempar batu kepada kereta api.

II. Rumusan Masalah

2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon Melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu ?

2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana Pengumpulan data (*Fact Finding*) yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu ?
2. Bagaimana Perencanaan (*Planning*) yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu?
3. Bagaimana Pelaksanaan (*Communicating*) program yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu ?
4. Bagaimana Evaluasi (*Evaluating*) yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program

Corporate Social Responsibility dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu ?

5. Bagaimana Strategi yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu ?

III. Maksud dan Tujuan Penelitian

3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan dan mendeskripsikan Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon Melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu

3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengumpulan data (*Fact Finding*) yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu
2. Untuk mengetahui perencanaan (Planning) yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu

3. Untuk mengetahui pelaksanaan (*Communicating*) program yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu
4. Untuk mengetahui Evaluasi (*Evaluating*) yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu
5. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu

IV. Pembahasan Hasil Penelitian

Metode penelitian, bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan judul penelitian Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon Melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu . Dari hasil penelitian terlihat bahwa Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon dalam melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* tersebut dapat dinilai cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan penelitian. Dari hasil

wawancara yang dilakukan peneliti warga desa penerima program *Corporate Social Responcibility* tersebut, mereka sangat senang dan sangat berterimakasih dengan program yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon

Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon sudah menjalakan fungsinya dengan baik seperti yang sudah dijelaskan pada Bab II, menurut Cutlip & Center yang dikutip oleh Ruslan Rosady dalam bukunya "*Manajemen PR dan Media Komunikasi*" salah satu fungsi Humas yaitu, "Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya. Dan Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama." (Ruslan Rosady, 2006 : 19). Dalam hal ini Humas PT. KAI sudah melaksanakan fungsinya, selain kewajiban perusahaan swasta untuk melaksanakan program *CSR* "Bina Lingkungan", Humas sekaligus mendekatkan diri dengan masyarakat, setelah perusahaan dipandang baik oleh masyarakat maka masyarakat pun akan merasa memiliki tanggung jawab untuk menjaga fasilitas Negara khususnya menjaga aset kereta api dengan tidak melakukan perusakana seperti melempar batu kepada kereta api.

4..1 Pengumpulan data (*Fact Finding*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu.

Mengumpulkan data adalah cara mendefinisikan permasalahan, bagaimana Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon mengantisipasi aksi pelemparan batu dalam hal ini Humas mampu secara peka melihat fakta yang tidak sesuai dengan harapan apa yang ditemukan di lapangan, kemudian menarik kesimpulan dari fakta yang ditemukan tersebut sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh *Cultip and Center* yang dikutip oleh Rhenald Khasali pada bab dua skripsi ini, sehingga Humas juga mampu menyimpulkan tentang apa saja fakta yang harus dikategorikan urgen dan fakta yang dikategorikan sampingan, sehingga fakta yang ditemukan seperti daerah titik rawan pelemparan batu yang harus dibuat solusi untuk mengantisipasi aksi pelemparan batu tersebut.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terlihat dalam mengumpulkan data mengenai aksi pelemparan batu Humas bekerja sama dengan unit Pengamanan Objek Vital (Pam Obvit), karena unit Pengamanan Objek Vital lebih mengetahui mengenai titik – titik daerah rawan pelemparan batu, dalam mengumpulkan data unit Pengamanan Objek Vital secara terus menerus melakukan pendataan mengenai tindakan yang dapat mengganggu perjalanan kereta api salah satunya yaitu aksi pelemparan batu, dalam mencari data Unit Pengamanan Objek Vital dilakukan berjalan setiap hari, karena ketika ada yang mengganggu kenyamanan atau mengganggu jalannya kereta api data tersebut langsung masuk ke unit pengamanan setelah data terkumpul dan telah mendapatkan lokasi rawan pelemparan batu, pihak Pengamanan Objek Vital

melakukan survey ke daerah tersebut, dan memberikan data tersebut kepada Humas.

4.2 Perencanaan (*Planning*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu

Setelah mendapatkan data, Humas melakukan rencana untuk mengantisipasi aksi pelemparan batu, yaitu dengan melakukan program *Corporate Sosial Responsibility* Bina Lingkungan di Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, dimana daerah tersebut merupakan daerah rawan pelemparan batu yang tingkat *urgent*nya cukup tinggi, pengertian *Corporate Sosial Responsibility* menurut *World Business Council for Sustainable Development* yang dikutip oleh Muh. Arief adalah sebagai berikut:

> "Komitmen berkesinambungan dari kalangan bisnis untuk berperilaku etis dan memberi kontribusi bagi pembangunan ekonomi, seraya meningkatkan kualitas kehidupan karyawan dan keluarganya, serta komunitas lokal dan masyarakat luas pada umumnya." (Muh. Arief, 2009:107)

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Corporate Social Responsibility* adalah komitmen bisnis yang tidak hanya untuk meningkatkan keuntungan semata, melainkan untuk pembangunan sosial dan ekonomi secara berkelanjutan.

Target sasaran dari program *CSR* Bina Lingkungan ini yaitu seluruh warga Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, karena pada pelaksanaannya seluruh warga desa diundang untuk mengikuti program kegiatan *CSR* "Bina

Lingkungan" yang diberikan oleh PT. KAI dengan tujuan agar masyarakat memahami program *CSR* Bina Lingkungan yang diberikan oleh PT. KAI dan agar masyarakat dapat memahami mengenai himbauan bahaya aksi melepar batu kepada kereta api, setelah masyarakat memahami bahwa aksi melempar batu itu merupakan tindakan yang berbahaya dan dapat menelan korban jiwa, maka aksi pelemparan batu tersebut dapat berkurang.

Budget untuk program *CSR* Bina Lingkungan ini berdasarkan wawancara dengan informan yaitu biaya program *CSR* Bina Lingkungan ini tidak menentu, karena sesuai dengan peraturan direksi PT. Kereta Api Indonesia bahwa untuk dana *CSR* Bina Lingkungan itu maksimal 2% dari laba perusahaan.

Waktu pelaksanaan program *CSR* Bina Lingkungan ini yaitu pada tanggal 11 Desember 2015 yang bertempat di Masjid Darussalam Desa Plered Cirebon. Selain Humas, yang mengikuti program ini yaitu unit Pengamanan Objek Vital karena unit Pengamanan Objek Vital ikut turut serta membantu Humas dalam menyampaikan himbauan mengenai bahaya aksi pelemparan batu.

4.3 Pelaksanaan (*Communicating*) program yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu

Para pelaku pelaksanaan program ini yaitu Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon harus mampu mempengaruhi masyarakat agar dapat mendorong dan

menunjang pelaksanaaan program *CSR* Bina Lingkungan demi keberhasilan program yang telah dilakukan oleh Humas.

Pada saat pelaksanaan program *CSR* "Bina Lingkungan" di Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, pada tanggal 11 Desember 2015, Humas mengumpulkan masyarakat atau warga desa, yaitu Ketua RT, Ketua RW, Ketua Karang Taruna, dan seluruh Aparat Desa, setelah itu Humas memberikan sambutan dengan tutur bahasa yang mudah dimengerti oleh semua kalangan agar seluruh warga paham mengenai apa yang disampaikan oleh Humas. Setelah itu membagikan bantuan melalui media Sajadah, Al – Quran, peralatan Solat dan bantuan renovasi masjid. Seperti yang peneliti lihat saat melakukan observasi ke masjid tersebut atap, dan tempat wudhu masjid sudah diperbaiki setelah mendapatkan program *CSR* Bina Lingkungan.

Setelah itu Humas, bekerja sama dengan unit Pengamanan Objek Vital untuk menginformasikan dan mengajak agar tidak main – main di sekitaran rel, tidak merusak fasilitas, tidak melempar batu kepada kereta, karena dampak dari perbuatan tersebut sangat berbahaya dan bahkan ada yang sampai menelan korban jiwa.

Kegiatan tersebut disambut baik oleh warga Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, berdasarkan hasil wawancara peneliti, dengan informan pendukung, warga yang menerima program *CSR* "Bina Lingkungan" menyambut baik kegiatan itu, dengan banyaknya warga yang antusias untuk mengikuti penyerahan bantuan pada kegiatan tersebut, mereka juga mendengarkan dengan

baik arahan dan himbauan yang diberikan oleh pihak Pengamanan Objek Vital untuk saling menjaga asset kereta api dan tentunya tidak merusak fasilitas kereta api seperti melepar batu kepada kereta api, kegiatan ini bisa dibilang berjalan dengan baik, karena selain kewajiban perusahaan Bumn yang diwajibkan melakukan program *CSR* "Bina Lingkungan" Humas PT. KAI juga menggunakan program *CSR* "Bina Lingkungan" ini untuk mengantisipasi pelemparan batu. Dan berdasarkan wawancara dengan informan pendukung dua Ketua Karang Taruna Desa Plered, ketika ada rapat atau pertemuan Karang Taruna, Ketua Karang Taruna pun ikut memberikan informasi mengenai aksi pelemparan batu kepada para anggota Karang Taruna lainnya.

Dengan hal ini penyampaian himbauan mengenai bahaya aksi pelemparan batu tidak terhenti ketika program *CSR* Bina Lingkungan selesai, senada dengan wawancara dengan informan pendukung dua bahwa beliau menyampaikan himbauan mengenai aksi pelemparan batu kepada para anggota karang taruna lainnya yang bertujuan agar dapat berkurangnya aksi pelemparan batu.

4.4 Evaluasi (*Evaluating*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu

Evaluasi merupakan penilaian dari semua aktivitas yang sudah dibuat ataupun dilakukan, sehingga apapun yang sudah Humas PT. KAI Daop 3

Cirebon merencanakan dan melakukan program kegiatan dapat dilihat tingkat pencapaian keberhasilannya pada tahap evaluasi ini.

Setelah melakukan pelaksanaan kegiatan *CSR* Bina Lingkungan di Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon tentunya Humas akan mengadakan evaluasi dan pemantauan dalam rangka perbaikan di masa depan, dan sekaligus menentukan tingkat pencapaian kinerja aktivitas sosial yang telah dilakukan. Pada evaluasi ini Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon mengadakan rapat untuk mengevaluasi hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut sekaligus mencari pemecahan masalah. Dengan memberikan bantuan seperti ini Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon ingin mengetahui sejauh mana peran masyarakat dalam menjaga aset perusahaan dengan tidak melakukan perusakan fasilitas seperti melempar batu kepada kereta api, di lingkungan sekitar wilayah desa Plered. Hal tersebut merupakan *feed back* bagi Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik.

Kegiatan ini berdampak baik terbukti dengan berkurangnya aksi pelemparan batu yang dijelaskan oleh informan, bahwa kegiatan tersebut berdampak baik, sebelum dilakukannya program *CSR* "Bina Lingkungan" banyak sekali aksi pelemparan batu di daerah tersebut, setelah diadakannya program *CSR* "Bina Lingkungan" aksi pelemparan batu dapat berkurang. Senada dengan peneliti lihat pada saat obsevasi bahwa peneliti diperlihatkan data mengenai berkurangnya aksi pelemparan batu sebelum dan sesudah dilakukannya program *CSR* Bina Lingkungan.

Dari diadakannya program *CSR* Bina Lingkungan aksi seperti pelemparan batu dapat diredam karena masyarakat telah sadar bahwa merusak fasilitas kereta api seperti melempar batu itu adalah tindakan hukum dan dapat merugikan banyak pihak. Warga merasa memiliki rasa tanggung jawab, karena mereka sadar bahwa kereta api itu milik bersama dan harus dijaga.

4.5 Strategi yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam mengantisipasi aksi pelemparan batu

Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon dapat melakukan strateginya dalam mengantisipasi aksi pelemparan batu dengan menggunakan program *CSR* Bina Lingkungan dapat berjalan dengan baik terbukti dengan banyaknya warga yang antusias untuk mengikuti kegiatan tersebut dan ketika diberikan himbauan agar saling menjaga asset kereta api, tidak melempar batu kepada kereta api mereka juga sadar dan ingin membantu PT. KAI untuk saling menjaga asset kereta api dan tidak melempar batu kepada kereta api, dalam hal ini aksi pelemparan batu dapat berkurang, terbukti setelah dilakukannya evaluasi setelah melakukan program *CSR* Bina Lingkungan di Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon aksi pelemparan batu dapat berkurang. Keduanya saling menguntungkan, yaitu dimana pihak PT. KAI Daop 3 Cirebon dan masyarakat melakukan kerjasama mengenai apa yang dibutuhkan untuk itu, masyarakat proaktif, ikut serta dalam hal menjaga aset perusahaan dengan tidak melempar batu kepada kereta api, begitupun dengan PT. KAI Daop 3 Cirebon menghargai keikutsertaan masyarakat khususnya

Desa Plered dalam menjaga aset perusahaannya agar berkurangnya aksi perusakan seperti pelemparan batu kepada kereta api.

V. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari Bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai "Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam mengurangi aksi pelemparan batu" maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*fact finding)* yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon sebelum melakukan program *Corporate Social Responsibility* Bina Lingkungan yaitu Humas bekerja sama dengan unit Pengamanan Objek Vital untuk mencari data mengenai titik daerah pelemparan batu, pengumpulan data ini berjalan setiap hari, berdasarkan tingkat *ungent*nya Desa Plered cukup tinggi aksi pelemparan batu, maka dari itu Humas memilih Desa Plered sebagai sasaran program *CSR* Bina Lingkungan.
2. Perencanaan (*planning*) setelah mendapatkan data mengenai aksi pelemparan batu, kemudian Humas melakukan rencana untuk mengantisipasi aksi pelemparan batu, yaitu dengan menggunakan program kegiatan *Corporate Social Responsibility* Bina Lingkungan, program ini untuk mendekatkan perusahaan dengan masyarakat, sekaligus menyampaikan informasi atau himbauan mengenai aksi pelemparan batu. Target sasaran dari program ini

yaitu seluruh warga Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, karena pada pelaksanaannya seluruh waarga desa diundang untuk mengikuti program kegiatan *CSR* yang diberika oleh PT. KAI. *Budget* program CSR Bina Lingkungan ini yaitu maksimal 2% dari laba perusahaan, pelaksanaan program ini yaitu 11 Desember 2015 yang bertempat di Masjid Darussalam Desa Plered Cirebon.

3. Pelaksanaan (*Communicating*) yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui program *Corporate Social Responsibility* Bina Lingkungan dalam mengantisipasi aksi pelemparan batu, Pada saat pelaksanaan program *CSR* "Bina Lingkungan" di Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, pada tanggal 11 Desember 2015 ketika akan melaksanakan program *CSR* Bina Lingkungan seluruh warga Desa dikumpulkan agar mereka mengetahui program *CSR* Bina lingkungan yang diberikan oleh PT. KAI kemudian memberikan bantuan melalui media Sajadah, Al – Quran, peralatan Solat dan bantuan renovasi masjid. Sekaligus Humas PT. KAI memberikan informasi atau himbauan mengenai bahaya aksi pelemparan batu tentunya dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh seluruh warga agar informasinya dapat tersampaikan dengan benar, dan agar masyarakat sadar bahwa melempar batu itu hal yang berbahaya yang dapat menelan korban jiwa dan tindakan itu merupakan tindakan hukum.
4. Evaluasi merupakan bagian yang penting ketika telah melakukan program kegiatan, Setelah dilakukannya program *CSR* Bina Lingkungan Humas

melakukan survey kembali ke Dusun Sarabau Desa Plered Cirebon, berdasarkan data yang diperoleh bahwa program *CSR* Bina Lingkungan ini dapat meredam aksi pelemparan batu, karena aksi pelemparan batu dititik rawan aksi pelemparan batu dapat berkurang, yang tadinya sering terjadi aksi pelemparan batu sekarang sudah mulai berkurang, itu menunjukan keberhasilan Humas dalam melakukan program kegiatan *CSR* Bina Lingkungan.

5. Strategi yang dilakukan Humas dalam mengantisipasi aksi pelemparan batu hasilnya cukup baik, terbukti ketika telah diberikan program *CSR* Bina Lingkungan aksi pelemparan batu dapat berkurang, itu semua berkat peran serta masyarakat yang sudah memahami bahaya melempar batu kepada kereta api

VI. Saran

5.1 Saran Untuk Masyarakat

Kereta Api adalah sarana transportasi milik Negara, yang berarti milik kita semua, maka dari itu kita sebagai masyarakat yang bijak harus menjaga aset kereta api salah saatunya dengan tidak melempar batu kepada kereta api, karena melempar batu kepada kereta api dampaknya sangat berbahaya bisa menelan korban jiwa, dan pelaku pelemparan batu bisa kena hukuman sesuai dengan undang – undang yang telah di tentukan, maka dari itu hindarilah aksi – aksi seperti pelemparan batu demi kenyamanan seluruh masyarakat ketika sedang naik kereta api.

5.2 Saran Untuk PT. Kereta Api Indonesia

Kegiatan *CSR* Bina Lingkungan dalam mengantisipasi aksi pelemparan batu ini harusnya dibarengi dengan Daerah Operasional lainnya bukan hanya Daerah Operasi 3 saja, Daerah Operasional lain juga harus mengikuti agar aksi pelemparan batu di jalur kereta api seluruh Indonesia dapat berkurang.

5.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk memperjelas data yang diperoleh, disarankan untuk lebih membaca referensi-referensi dari berbagai literatur baik buku dalam negeri maupun luar negeri sebagai tambahan yang lebih luas dan mendalam. Dan juga peneliti lebih mempersiapkan waktu yang panjang, karena mengingat kondisi di lapangan tidak selamanya sama seperti yang diperkirakan, sehingga perlu mengatur waktu dalam mengerjakan Bab - Bab sebelumnya, agar ada waktu yang cukup untuk mengadakan penelitian di lapangan.

VII. Daftar Pustaka

A. BUKU

Abdurrahman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Ardianto, Elvinaro dan Lukiati Komala Erdinaya, 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar.* Bandung : Simbiosa Raktama Media.

Cangara, Hafied. 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Dedy Mulyana. 2003. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Effendy,Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.* Cetakan kesembilanbelas. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

H.B. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Surakarta : UNS Press. Hessel Nogi .S T.

Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations,* Edisi Ke-5. Jakarta: Erlangga

Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : PT. Temprint.

Moekijat,Drs. 1993. *Teori Komunikasi*. Cetakan Pertama. Bandung. Mandar Maju.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset

Muh. Arief Effendi. 2009. *The Power of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta : Salemba Empat

Mulyana Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu sosial lainya. Cet. Ke-6.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Pace, R. Wyne dan Don F Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Rosda Karya, Bandung.

Rakhmat, Jalaludin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi,* Bandung : Remaja Rosdakarya

Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta, Cetakan Pertama.

Ruslan, Rosady.2006.*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Sasa Djuarsa Sendjaja. 1994. *Teori Komunikasi.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Sendjaja, Djuarsa. 1999. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka

Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elviaro. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Sugiyono.2012. "*Memahami Penelitian Kualitatif"*. Bandung : ALFABETA.

Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Perusahaan*. Bandung : Nusantara

Suharto, Edi. 2009. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Bandung : rafika ADITAMA

Suprapto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo

Widjaja, A.W. 2000. *Komunikasi Organisasi dan Penerapan Manajemen Bisnis.* Penerbit Andi. Yogyakarta.

Wiryanto. 2004.*Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarna Indonesia

Yulianita. Neny, 2005. *Dasar-dasar Public Relations.* Bandung : Pusat Penerbitan Universitas Bandung.

B. SKRIPSI

Fauzi, Ismet. 2011. Strategi Humas PT. Pupuk Kujang Cikampek Dalam Mempromosikan Pupuk dikalangan Petani Dawuan Purwakarta. Universitas Komputer Indonesia

Sari, Lowina Winda. 2013. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Karo Dalam Membentuk Citra Positif. Universitas Atmajaya Yogyakarta

Anggyawan, Ocky. 2013. Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia *Commuter* Jabodetabek dalam Mensosialisasikan Program Kereta Khusus Wanita.Universitas Sahid Jakarta

C. SUMBER LAIN

Company Profile PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Arsip Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon