

**Community Relations PT. Indocement melalui Kerjasama dengan Bilikom**  
**(Studi Kasus mengenai pola komunikasi kerjasama bagian CSR PT Indocement dalam mengelola Community Relations dengan Bina Lingkungan dan Komunikasi Desa Binaan )**

Community Relations Pt. Indocement Cooperation With Bilikom  
 ((Qualitative research method using a case study approach communication pattern of cooperation in PT Indocement's CSR section in managing Community Relations with Community Development and Communication of the Development Village)

<sup>1</sup>Defita Nurdiani, <sup>2</sup>Ani Yuningsih

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung  
 Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup>defitanurdn@gmail.com, <sup>2</sup>yuningsihani0301@gmail.com*

**Abstract.** PT. Indocement create discussion forums Bilikom (Environmental development and communication) village development held regularly to discuss about public's anxiety in order to build good cooperation between the community around the company. The purpose of this research is to find out how the cooperation of communication patterns in CSR departement of PT. Indocement in managing community relations with Bilikom village development. The method used in this research is qualitative with case study approach. Bilikom become the representative program of the company doing the managerial role of Public Relations and communication forum to facilitate aspiration; information regarding the progress of CSR program; criticized the activities of PT. Indocement and provide ideas or solutions in order to deal with environmental degradation. Communication patterns formed is circular. Obstacles encountered in the implementation of Bilikom are lack of socialication to the individual who are not part of Bilikom forums, miss communications between the community and PT. Indocement, the handling process of CSR program that takes time. Bilikom forums aims to determine the dynamic of growing community. In accordance with the process of Community Relations, the community around the organization has significant power over the operations of the factory, therefore both parties must maintain good relations. The social exchanges between PT. indocement and community of the village development built due to the dedependency relationship.

**Keywords:** Community Relations, Social Exchange, Communication patterns

**Abstrak.** PT. Indocement membuat forum diskusi Bilikom (Bina Lingkungan dan Komunikasi) desa binaan dengan rutin untuk membahas keresahan masyarakat dan demi membangunnya kerjasama yang baik antara masyarakat sekitar dengan perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi kerjasama bagian CSR PT Indocement dalam mengelola Community Relations dengan Bilikom desa binaan . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Bilikom menjadi perwakilan perusahaan dengan melaksanakan peran manajerial Public Relations dan forum komunikasi untuk mewardahi aspirasi, informasi mengenai progres program CSR, mengkritisi kegiatan PT. Indocement dan memberikan ide-ide ataupun solusi menangani kerusakan lingkungan. Pola komunikasi yang terbentuk yaitu Sirkular. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Forum Bilikom kurangnya sosialisasi kepada warga desa binaan yang tidak mengikuti Bilikom, miss komunikasi antara pihak warga dan Indocement, Penanganan proses tindak lanjut program CSR yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Forum Bilikom bertujuan untuk mengetahui dinamika yang berkembang dimasyarakat, kondisi terakhir masyarakat terhadap operasional pabrik. Sesuai dengan prosesnya Community Relations, masyarakat sekitar organisasi memiliki kekuatan signifikan terhadap kegiatan operasional pabrik oleh karena itu kedua belah pihak harus menjaga hubungan baik. Adanya pertukaran sosial PT. Indocement dan warga desa binaan dikarenakan memiliki hubungan saling ketergantungan.

**Kata Kunci :** Community relations, Pertukaran Sosial, Pola komunikasi.

## A. Pendahuluan

PT. Indocement dalam menangani kasus-kasus disekitar perusahaan dari dampak negatif yang terjadi kepada masyarakat sekitar, dengan cara melaksanakan *Community Relations* dalam bentuk program *Corporate Social Responsibility*, dengan cara membangun kerjasama dengan warga desa binaan. Kerjasama yang dibangun bersama warga desa binaan melalui pertemuan Bilikom (Bina Lingkungan dan Komunikasi). Bilikom merupakan forum komunikasi PT. Indocement untuk mempermudah komunikasi dengan warga desa binaan. Bilikom merupakan koordinasi dan forum komunikasi para pemangku kepentingan di tingkat desa yang terdiri dari Kepala Kuwu, Ketua RT, Ketua RW, Badan permusyawaratan warga, tokoh agama dan tokoh masyarakat.

Pertemuan Bilikom adalah salah satu bentuk forum yang diadakan rutin dalam dua bulan sekali. Forum Bilikom bertujuan untuk mengetahui keluhan warga desa binaan terhadap operasional perusahaan yang seringkali menyebabkan terjadinya kerusakan lingkungan bagi warga sekitar. Dalam forum Bilikom ini juga untuk memberikan informasi dari perusahaan kepada warga desa binaan mengenai klarifikasi tindakan operasional.

Penelitian ini, melihat kasus yang terjadi dalam lingkungan desa binaan, karena adanya dampak negatif yang diberikan oleh perusahaan terhadap lingkungan di daerah desa binaan kabupaten Cirebon. Dampak negatif dari produksi semen yaitu melalui proses peledakan dan kurangnya air bersih akibat wilayah desa merupakan daerah yang dekat dengan pertambangan. Setiap tahunnya polusi debu ini dapat bertambah ataupun berkurang tergantung dari proses produksi semen dan penanganan

PT. Indocement. Kenyataannya, bahwa polusi yang diproduksi dapat meresahkan lingkungan. Tindakan yang harus diambil oleh perusahaan dalam menangani kasus tersebut.

Lingkungan sekitar perusahaan sangat berpengaruh terhadap perizinan operasional perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu membangun kesejahteraan dan kerjasama bagi masyarakat sekitar atau dengan komunitas. Hubungan antara perusahaan dan komunitas bukanlah sekadar soal bertetangga belaka tetapi dipandang sebagai wujud tanggung jawab sosial organisasi.

Forum Bilikom yang diadakan rutin oleh PT. Indocement ini juga menjadi salah satu bentuk membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar dimana perusahaan telah mengaplikasikan proses operasional Public Relations yaitu mencari data dan isu-isu penting untuk nantinya menjadi bahan diskusi dan penunjang kembali pengambilan keputusan dalam program Community Relations.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam produksi semen, PT. Indocement memiliki tanggung jawab sebagai perusahaan yang wajib dalam menjaga kelestarian dari lingkungan. Berdasarkan hal tersebut maka PT. Indocement harus melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sekitar sangatlah penting bagi berjalannya sebuah instansi atau perusahaan, jika perusahaan tersebut ingin bertahan dan terus bergerak maju. Dalam penelitian ini ingin mengetahui bentuk pola komunikasi dalam pertemuan Bilikom, apakah berefek baik bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut, "Bagaimana pola komunikasi kerjasama bagian CSR PT Indocement dalam mengelola Community Relations dengan Bilikom Desa

Binaan?”

Maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui peran tim Bilikom sebagai fasilitator dalam komunikasi antara warga desa binaan dengan PT. Indocement.
2. Mengetahui proses diskusi Bilikom dengan PT. Indocement dalam mencari solusi masalah lingkungan Desa Binaan.
3. Mengetahui PT. Indocement mengatasi hambatan-hambatan dalam menjalankan kerjasama dengan tim Bilikom.
4. Mengetahui PT. Indocement menetapkan Bilikom sebagai salah satu sarana komunikasi dengan warga dalam menjalankan program CSR dan Community Relations.

## B. Landasan Teori

Menurut Lattimore, dkk (dalam Kriyantono, 2014) terdapat dua peran yang diharapkan dilakukan secara terus menerus oleh Public Relations. pertama peran teknis, yaitu hal-hal yang menyangkut pekerjaan teknis seperti menulis, press release, membuat newsletter, fotografi, menggelar event dan lainnya. Kedua, peran manajerial, Public Relations yaitu berkaitan dengan aktivitas yang membantu manajemen dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Dalam melaksanakan peran manajerial, Public Relations bertindak sebagai:

1. seorang ahli yang mampu mendefinisikan masalah, mengusulkan berbagai alternatif pemecahan masalah, dan melaksanakan upaya pemecahan masalah (Expert Presciber).
2. Seseorang yang menjadi mediator dan fasilitator yang menyediakan saluran

komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi dan publiknya (Communication facilitator).

3. Seseorang yang mampu bertindak sebagai partner, mitra, atau teman bagi manajemen senior dalam upaya mengatasi berbagai persoalan yang menimpa organisasi (Problem Solving Facilitator).

Menurut Abdillah Hanafi, kita adalah binatang yang berkomunikasi. Komunikasi meliputi segala yang kita lakukan dalam keadaan apapun manusia tidak luput dari komunikasi. Pola komunikasi primer, Komunikasi adalah proses simbolik, salah satu kebutuhan pokok manusia, simbolisasi atau penggunaan lambang. Manusia memang satu-satunya yang menggunakan lambang, dan itulah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Ernst Casrier mengatakan bahwa keunggulan manusia atas makhluk lainnya adalah keistimewaan mereka sebagai animal *symbolicum*.

Komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang yaitu lambang verbal dan lambang nonverbal. Lambang verbal yaitu bahasa sebagai lambang verbal yang paling banyak dan paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan komunikator.

Pola komunikasi sekunder, Proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau

banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih. Pola komunikasi ini didasari atas model sederhana yang dibuat oleh aristoteles, sehingga memengaruhi Harold D Lasswell, seorang sarjana politik amerika yang kemudian membuat model komunikasi yang dikenal dengan formula Lasswell pada tahun 1984.

Pola komunikasi sirkular, Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi arus dari komunikasi ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi disini ialah tata cara berkomunikasi agar mampu tercipta komunikasi yang baik dengan proses penyampaian pesan antara komunikan dengan komunikator baik secara verbal maupun nonverbal, antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang disampaikan mampu dipahami oleh penerima pesan begitu juga yang terpenting adalah feedback respons hubungan timbal balik antara komunikan dan komunikator.

Komunikasi dalam kelompok merupakan bagian dari kegiatan keseharian orang, sejak lahir orang sudah mulai bergabung dengan kelompok primer yang paling dekat, yaitu keluarga. Kemudian seiring dengan perkembangan usia dan kemampuan intelektual kita masuk dan terlibat dalam kelompok-kelompok sekunder seperti sekolah, lembaga agama, tempat pekerjaan dan kelompok sekunder lainnya yang sesuai dengan minat dan keterikatan kita,

ringkasannya kelompok merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kehidupan kita, karena melalui kelompok, memungkinkan kita dapat berbagai informasi, pengalaman, dan pengetahuan kita dengan anggota kelompok lainnya. Kelompok adalah sekumpulan orang-orang yang terdiri dari dua atau tiga orang bahkan lebih. Kelompok memiliki hubungan yang intensif diantara mereka satu samalainnya, terutama kelompok primer, intensitas hubungan diantara mereka merupakan persyaratan utama yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok tersebut (Rakhmat,2004:172)

Sebagai seorang PRO hal-hal tersebut di atas harus diperhatikan, karena dapat saja pada suatu waktu akan terjadi bencana bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan mengalami kerugian total. Dengan seorang PRO harus dapat mengatasinya dengan jalan mengadakan hubungan yang baik dan harus dapat menjaga hubungan baik tersebut dengan masyarakat sekitar perusahaan tersebut. (Yulianita,2012:83-84).

Suatu hubungan organisasi dengan masyarakat sekitar memiliki peran yang saling bergantung. Seperti halnya peran penting komunitas dengan keberhasilan organisasi atau perusahaan PT Indocement. Tetangga yang baik tentu berperan dalam menunjang keberhasilan. Komunitas yang tinggal dilokasi operasi organisasi pun demikian adanya, akan menunjang keberhasilan satu organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Iriantara, 2010:31)

Lesly menguraikan dengan baik manfaat menjalin hubungan yang baik dengan komunitas. Organisasi apapun perlu menjalin hubungan yang baik dengan komunitasnya sehingga terbentuk sikap positif komunitas pada organisasi. (Lesly dalam Iriantara

2010:31)

Dengan demikian, sesungguhnya komunitas sekitar organisasi memiliki pengaruh besar dan langsung pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangat wajar bila kini semakin banyak organisasi yang menyadari pentingnya menjalin hubungan baik dengan komunitasnya. Makin baik hubungan dengan komunitas tersebut maka akan makin baik pula citra organisasi di mata komunitas (Iriantara 2010: 32).

John Tibault dan Harold Kalley menyatakan, misalnya bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal disuatu hubungan hanya selama hubungan itu cukup memuaskan dalam hal penghargaan dan pengorbanannya. Sudut pandang Pertukaran Sosial berpendapat bahwa orang menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan dengan mengurangkan pengorbanannya dari penghargaan yang diterima (Monge dan Contractor dalam buku West and Turner 2012:216).

Teori ini menggambarkan bagaimana membentuk, mengembangkan dan melemahkan hubungan sosial. Baru-baru ini teori ini digunakan untuk melihat karakteristik hubungan antara individu Stakeholders dan organisasi (Ardianto, 2010: 121).

Hubungan yang positif biasanya dapat diharapkan untuk bertahan, sedangkan hubungan yang negatif mungkin akan berakhir. (West dan Turner, 2012: 217)

Asumsi-asumsi dasar teori ini berasal dari sifat dasar manusia dan sifat dasar hubungan. Asumsi-asumsi yang dibuat oleh teori pertukaran sosial mengenai sifat dasar hubungan adalah sebagai berikut :

1. Hubungan memiliki sifat saling ketergantungan  
Dalam suatu hubungan ketika seorang partisipan mengambil

suatu tindakan, baik partisipan yang satu maupun hubungan mereka secara keseluruhan akan terkena akibat. (West dan Turner 2012:218-220).

2. Kehidupan berhubungan adalah sebuah proses

Pentingnya waktu dan perubahan dalam kehidupan suatu hubungan. Secara khusus waktu mempengaruhi pertukaran karena pengalaman-pengalaman masa lalu menuntun penilaian mengenai penghargaan dan pengorbanan, dan penilaian ini mempengaruhi pertukaran-pertukaran selanjutnya (West dan Turner 2012:218-220).

Terdapat pola pertukaran dalam teori pertukaran sosial. Thibaut dan Kelly menyatakan bahwa orang mengembangkan pola-pola pertukaran untuk menghadapi perbedaan kekuasaan dan untuk mengatasi pengorbanan yang diasosiasikan dengan penggunaan kekuasaan. (Thibaut dan Kelly dalam West dan Turner 2012:223).

Saling ketergantungan ini memunculkan konsep Kekuasaan (Power) atau ketergantungan seseorang terhadap yang lain untuk mencapai hasil akhir. Ada dua jenis kekuasaan dalam teori Thibaut dan Kelly. Pertama Pengendalian nasib (Fate Control) adalah kemampuan untuk mempengaruhi hasil akhir pasangan. Kedua, pengendalian perilaku (Behavior Control) adalah kekuatan untuk menyebabkan perubahan perilaku orang lain.

## C. Hasil Penelitian dan

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ditemukan bahwa:

### **Mengetahui peran tim Bilikom sebagai fasilitator dalam komunikasi antara warga desa binaan dengan PT. Indocement.**

Komunikasi yang terjalin diantara keduanya menjadi salah satu penunjang dalam menyampaikan aspirasi dan kebutuhan dari pihak indocement ataupun warga. Hal ini yang menjadikan hubungan erat yang terjalin antara kedua belah pihak dikarenakan adanya keterlibatan dan keuntungan yang dibutuhkan oleh masing-masing pihak. Dalam hal ini pihak Indocement yaitu Tim CSR menjalankan perannya sebagai seorang Public Relations dengan melaksanakan forum Bilikom, menjembatani antara perusahaan dan masyarakat.

Pihak Indocement menjadi bagian dari tim Bilikom dimana mampu mendefinisikan setiap permasalahan yang ada. Sehingga saat menerima keluhan dari warga kepada perusahaan melalui perantara pemerintah desa Pihak Indocement sudah mengetahui segala situasi yang ada di lingkungan sekitar perusahaan. Tim Bilikom yaitu perwakilan dari pihak warga dan dari pihak perusahaan melakukan pertukaran pikiran dan menjadikannya suatu solusi, seperti halnya dalam forum diskusi Bilikom membahas mengenai program CSR, dimana program CSR adalah kebutuhan dari setiap warga desa binaan dan jawaban dari ide-ide warga. Kemudian diproses dan menjadikan sebuah program sesuai dengan kebutuhan dan keinginan bersama.

Forum Bilikom membutuhkan bahan untuk diskusi oleh karena itu terdapat peran dan tahap untuk

membuat suatu diskusi. Perwakilan warga memberikan informasi mengenai masalah lingkungan atau isu-isu kepada pihak Indocement dan juga kebutuhan-kebutuhan tiap warga desa binaan, masing masing pihak mencari fakta dan data yang akurat. Pihak indocement mencari fakta dengan melibatkan tim CSR yaitu koordinasi desanya yang turun langsung kelapangan sebelum dilaksanakannya forum Bilikom.

Setelah sudah mendapatkan fakta dilapangan maka tim CSR masih mencari kebenaran dengan mempertanyakan kepada pihak yang terlibat dalam fakta tersebut. Data yang ada ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terlibat salah satunya tim Bilikom. Jika benar fakta dan data menunjang maka akan diproses dalam forum Bilikom.

Peran tim Bilikom disini merencanakan dengan mendiskusikan mengenai program CSR yang nantinya akan menjadi suatu program. Dalam tahap ini pihak Indocement berperan sebagai penentu untuk program yang direncanakan sesuai dengan kebutuhan. Program yang direncanakan dapat menjadi program jangka pendek ataupun sebagai program jangka panjang. Setelah program telah dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan persetujuan tim Bilikom tahap selanjutnya laporan pembuatan program akan diserahkan kepada direksi, untuk nantinya diproses apakah saran dan rancangan akan diterima oleh perusahaan Indocement.

Pihak Indocement dan pihak perwakilan warga memiliki perannya masing-masing, seperti dari pihak Indocement yaitu koordinasi desa menjadi perantara antara perusahaan dengan warga. Warga menjadi pihak yang melaporkan kejadian lingkungan sekitar dan mengikuti kegiatan

program CSR. Pihak Indocement yang menjadi opinion leader adalah salah satu perwakilan dari masing-masing peserta yang mengikuti forum diskusi Bilikom.

Setiap opinion leader tentunya menjadi salah satu perwakilan dari tiap-tiap pihak yang terlibat, seperti halnya kuwu yang dipercaya oleh warga untuk mewakilkan dalam memberikan aspirasi mereka dan menyampaikan informasi-informasi yang harus disampaikan dari masyarakat kepada pihak perusahaan. Sama halnya dengan Indocement mempercayai tim CSR dalam menjalankan program Bilikom untuk menyampaikan segala informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat atau warga desa binaan.

Forum Bilikom menjadikan warga desa binaan aktif dalam mengkomunikasikan segala kejadian dan kegiatan yang ada dalam lingkungannya karena memang itu adalah tujuan dari forum Bilikom ini. Komunikasi yang dibangun dalam forum Bilikom ini adalah diskusi formal. Bilikom sebagai bentuk diskusi yang formal. Dari pihak warga memberikan informasi kepada koordinasi desa dan tim CSR, begitupun sebaliknya tim CSR memberikan informasi yang dibutuhkan oleh warga desa binaan.

#### **Proses diskusi Bilikom dengan PT. Indocement dalam mencari solusi masalah lingkungan Desa Binaan.**

Diskusi Bilikom ini terdapat pemimpin yang mengarahkan diskusi yaitu moderator dan terdapat perwakilan dari setiap pihaknya. Masing-masing pihak terdapat perwakilan dari masing-masing pihak tim Bilikom.

Saat berjalannya diskusi terdapat peserta yaitu tim Bilikom. Dalam diskusi semua peserta berkesempatan untuk berbicara sesuai

dengan informasi yang ada, karena adanya sesi tanya jawab untuk memberikan kesempatan bagi forum dalam menyampaikan pendapat dan informasi baik mengenai aktivitas perusahaan ataupun kepentingan individu. Pada sesi selanjutnya yaitu tanya jawab dimana ini termasuk salah satu komunikasi dua arah yang dilakukan dalam forum Bilikom. Proses komunikasi yang terjadi dalam forum Bilikom merupakan pola komunikasi dalam bentuk sirkular. Dimana setiap komunikasi yang berlangsung dilakukan secara terus menerus dan juga adanya feedback dari para peserta yang hadir dalam diskusi Bilikom

Forum Bilikom ini setiap pihak Indocement yang memberikan pesan atau informasi kepada peserta Bilikom maka peserta Bilikom akan memberikan respon, begitupun sebaliknya. Tema yang dibahas dalam diskusi Bilikom ditentukan oleh PT.Indocement, namun untuk menentukan tema tersebut maka pihak Indocement perlu mencari fakta dilapangan dan data yang dapat menunjang sehingga dapat dirumuskan sebagai suatu tema yang nanti nya akan dibahas pada saat forum Bilikom Berlangsung. Tema yang diangkatpun sesuai dengan kebutuhan desa warga binaan dan di setiap masing-masing desa binaan terdapat kebutuhan yang berbeda-beda.

Ide-ide dalam diskusi akan bermunculan untuk menangani segala masalah yang harus dipecahkan bersama. Ide-ide datang dari warga dan juga pihak Indocement, dalam tim Bilikom ini berusaha untuk mencari solusi dengan merencanakan suatu program baru yang nantinya akan dipertimbangkan oleh pihak yang berkaitan.

Diskusi Bilikom menjadi forum formal dikarenakan dalam diskusi ini

terdapat peraturan sehingga diskusi yang berlangsung terarah dan adanya pembagian sesi, yang menjadikan forum ini sebagai forum yang formal. Setiap orang berhak mengemukakan pendapatnya dengan arahan dan ketentuan yang berlaku sehingga mempermudah tim bilikom.

Tim Bilikom rutin dilakukan selama dua bulan sekali dan menjadikan Suatu kelompok yang saling tergantung satu sama lain dan didalamnya terdapat diskusi yang menjadikan mereka mendapatkan kesempatan untuk bertukar pikiran dalam menghadapi suatu masalah. Dalam penelitian ini mengenai masalah lingkungan yang sering terjadi diakibatkan oleh operasional pabrik ataupun dari warganya sendiri.

#### **PT. Indocement mengatasi hambatan-hambatan dalam menjalankan kerjasama dengan tim Bilikom.**

Forum Bilikom memiliki beberapa hambatan yang meresahkan bagi tim Bilikom, yaitu mengenai hasil forum diskusi Bilikom kurang dari segi sosialisasinya. Sosialisasi dari tim Bilikom kepada masyarakat sehingga menimbulkan, sehingga kurangnya penyampaian informasi secara menyeluruh. Perwakilan pihak warga yaitu tokoh masyarakat yang mengikuti Bilikom sudah mengupayakan dengan memberikan informasi pada saat program CSR berlangsung. Untuk kedepannya nrencana dari pihak perwakilan warga untuk mengefektifkan komunikasi agar membuat pertemuan kembali dengan warga desa binaan yang bukan peserta tim Bilikom.

Hambatan kedua yaitu mengenai kesalahpahaman akibat adanya pesan yang tidak sama ditafsirkan oleh kedua belah pihak. Komunikasi seharusnya dilakukan oleh orang-orang yang memiliki pengalaman yang sama sehingga

pemaknaan atau penafsiran pesan juga akan sama.

Oleh karena itu pihak Indocement dan warga sama-sama mengatasi hambatan tersebut. jika terdapat informasi yang tidak mengerti maka pihak Indocement mendatangkan pemateri dari luar agar lebih paham dan mengerti pesan apa yang ingin disampaikan oleh pihak terkait. Hambatan ini biasanya terjadi pada saat pihak Indocement memberikan informasi mengenai operasional pabrik namun dikarenakan yang mewakilkan dari pihak Indocement dalam Bilikom ini adalah pihak CSR maka penyampaian pesannya tidak sampai atau tidak dimengerti oleh pihak warga desa binaan. Oleh karena itu tim CSR mendatangkan pemateri yang sesuai dengan bidangnya.

#### **PT. Indocement menetapkan Bilikom sebagai salah satu sarana komunikasi dengan warga dalam menjalankan program CSR dan Community Relations.**

Forum Bilikom diselenggarakan oleh PT. Indocement untuk menjaga komunikasi dengan pihak eksternal perusahaan khususnya kepada warga desa binaan, hal ini mempermudah pihak Indocement dalam berkomunikasi dengan warga desa binaan ataupun sebaliknya. PT. Indocement juga mendapatkan kesempatan untuk dapat bersilaturahmi dengan formal kepada warga desa binaan.

Bilikom menjadi suatu wadah dalam bersilaturahmi formal dikarenakan program ini dibentuk untuk mengetahui dinamika yang berkembang dimasyarakat. Lingkungan memang berperan sangat penting terhadap perusahaan. Bilikom sebagai sarana bagi pihak indocement mengetahui dengan jelas kondisi terakhir masyarakat terhadap operasional pabrik, serta melihat

keadaan masyarakat apakah terkena dampak negatif karena operasional pabrik sehingga salah satu bentuk komunikasi yang ingin dijalin oleh pihak Indocement.

Dalam hal ini perusahaan membuat suatu kerjasama yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat menerima kerjasama yang akan terjalin. Hal ini dikarenakan Bilikom mempermudah warga desa binaan dalam menyampaikan segala kritik dan saran kepada program-program yang dibuat oleh Indocement ataupun mengetahui aktivitas perusahaan. Warga desa binaan dapat mengetahui secara langsung mengenai aktivitas perusahaan dalam Bilikom ini.

Informan pendukung desa palimanan Barat juga memberikan tanggapannya mengenai adanya Bilikom, mereka lebih mudah memberikan kebutuhan mereka kepada tokoh masyarakat yang nantinya akan disampaikan dalam pertemuan Bilikom, dan program-program CSR di desa menjadi salah satu bukti bahwa suara warga desa binaan Palimanan Barat didengar dan diproses oleh pihak perusahaan Indocement.

Membangun hubungan baik antara perusahaan PT. Indocement dengan warga sekitar dapat dibentuk salah satunya dengan adanya sarana komunikasi yaitu Bilikom. Dalam hal ini tujuan juga untuk mengetahui kondisi sosial masyarakat yang terjadi dalam masyarakat karena perusahaan beranggapan bahwa masyarakat menjadi salah satu bagian penting bagi pihak perusahaan

Salah satu manfaat diadakannya forum Bilikom ini untuk mengurangi kesalahpahaman atau miss komunikasi antara kedua belah pihak. Karena perusahaan menyadari kurangnya komunikasi dengan warga bila tidak adanya program forum Bilikom ini.

Maka pihak Indocement membuat wadah aspirasi dalam bentuk forum diskusi Bilikom.

Program CSR yang telah dijalankan oleh masyarakat membantu masyarakat dalam manfaat di kehidupan warga desa binaan. Pihak Indocement memberikan fasilitas dan membantu mengembangkan yang terdapat dalam desa, dikarenakan perusahaan melihat potensi yang ada pada warga. Pihak Indocement melihat potensi dan kebutuhan dari warga sebelum adanya Bilikom yaitu melalui koordinasi desa Indocement. Untuk memaksimalkan hal tersebut Indocement membuat program-program sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan warga desa binaan.

Hubungan yang terjadi antara pihak Indocement dan masyarakat menjadikan hal yang perlu dijaga, dalam hal ini mempermudah kedua belah pihak dalam melaksanakan kegiatan atau program dengan adanya bantuan dari keduanya, perusahaan sangat membutuhkan warga karena sudah menjadi kewajiban sosial bagi perusahaan. Warga pun membutuhkan perusahaan dalam menjaga lingkungan serta memajukan desa mereka. Saling membutuhkan inilah menjadikan Bilikom sebagai fasilitator atas aktivitas atau program-program CSR ataupun mengenai community Relation.

Hubungan yang terjadi dalam forum Bilikom ini adalah hal yang positif sehingga hubungan yang positif biasanya dapat diharapkan untuk bertahan, sedangkan hubungan yang negatif mungkin akan berakhir. (West dan Turner, 2012: 217)

Hubungan kerjasama pihak warga dan perusahaan melalui Bilikom ini sudah berlangsung lama, dikarenakan dari kedua belah pihak mendapatkan keinginan dan kebutuhan masing-masing. Hal positif dalam

hubungan yang terjalin di bilikom ini menjadi suatu hal yang perlu dijaga kedepannya. jika tidak maka hal-hal yang merugikan akan datang pada kedua belah pihak, dan akan timbul rasa tidak nyaman diantara keduanya, baik pihak perusahaan susah perizinan dari warga mengenai operasional pabrik, ataupun desa sekitar perusahaan tidak dapat mengembangkan potensi-potensi yang ada didalamnya.

#### **D. Kesimpulan**

1. Tim Bilikom telah menjadi fasilitator dengan menjadikan Bilikom sebagai wadah aspirasi, menerima dan menyampaikan informasi, membuat perencanaan dari setiap kebutuhan dan mengurangi kesalahpahaman.
2. Forum diskusi Bilikom menggunakan proses diskusi berlangsung dua arah, terdapat proses tanya jawab mengenai informasi dan keluhan dari kerusakan lingkungan dari proses pihak Indocement, pola komunikasi yang terbentuk yaitu sirkular.
3. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Forum Bilikom tidak tersampaikan kepada warga lain sehingga pihak Indocement merencanakan membuat saung perubahan agar hasil diskusi Bilikom menyeluruh kepada warga yang tidak ikut serta dalam forum Bilikom. Hambatan selanjutnya mengenai miss komunikasi antara pihak warga dan Indocement, maka komunikasi perlu dibangun kembali bahwa dari masing-masing pihak memiliki peran masing-masing dan saling menguntungkan satu sama lain, proses tindak, proses tindak lanjut yang

membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

4. Forum Bilikom bertujuan untuk mengetahui dinamika yang berkembang dimasyarakat, kondisi terakhir masyarakat terhadap operasional pabrik, kondisi sosial masyarakat dan menjadi salah satu strategi komunikasi Indocement untuk warga desa binaan. Sesuai dengan Community Relations bahwa masyarakat sekitar organisasi memiliki pengaruh besar terhadap kegiatan operasional pabrik oleh karena itu kedua belah pihak harus menjaga hubungan baik. Adanya pertukaran sosial PT. Indocement dan warga desa binaan dikarenakan memiliki hubungan saling ketergantungan.

#### **E. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran atau rekomendasi dari penelitian ini sebagai berikut:

##### **Saran Teoritis :**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Untuk penelitian selanjutnya apabila melakukan dengan kasus atau perusahaan yang sama diharapkan menggunakan metode dan pendekatan yang berbeda sehingga peneliti dapat menemukan hasil penelitian yang beragam sehingga lebih bermanfaat dan menambah ilmu bagi peneliti ataupun pembaca selanjutnya.

##### **Saran Praktis:**

1. Peran tim Bilikom dalam forum diskusi sangat menentukan berjalannya diskusi oleh karena itu lebih diperjelas lagi dalam

- menentukan peran masing-masing dari peserta tim Bilikom.
2. Proses diskusi yang dilaksanakan sudah sangat matang dikarenakan sudah ada prosedur yang harus dilakukan namun untuk sosialisasi hasil dari diskusi Bilikom menurut peneliti masih dirasa kurang seharusnya ada pembagian tugas dalam sosialisasi kepada masyarakat mengenai hasil diskusi Bilikom, karena terkadang warga masih menanyakan kembali kepada pihak Indocement hasil dari forum Bilikom yang nantinya diharapkan akan menjadi jelas alur sosialisasinya.
  3. Membuat diskusi secara informal agar suasana diskusi lebih fleksibel dan mengurangi miss komunikasi dengan memberikan penjelasan secara lebih rinci dan mudah dipahami tim Bilikom dan masyarakat.
  4. Jalin komunikasi yang intens dari pihak Indocement kepada warga desa binaan agar terbentuk saling menyadari bahwa dari kedua belah pihak saling membutuhkan dan saling ketergantungan

#### Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek: Bandung*. Remaja Rosdakarya.
- Iriantara, Yosol. 2010. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Lattimore, Baskin, Heiman, dan Elizabeth L. Toth. 2010. *Public Relations Profesi dan Praktik*.

- Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Ngalimun. 2018. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Richard West dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvirnaro. 2010. *Dasar – dasar Public Relations*. Bandung : Penerbit Remaja Rosda Karya
- Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : P2U-LPPM UNISBA