

## Strategi Humas Dalam Mengatasi Konflik Pencemaran Limbah Di PT Putra Restu Ibu Abadi Mojokerto

Muhammad Fahmi Prasetyo

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
Email: muhammadfahmi.19082@mhs.unesa.ac.id

Tsuroyya

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
Email: tsuroyya@unesa.ac.id

### Abstrak

Berkembangnya dunia industri diikuti dengan bertambahnya jumlah limbah sisa industri. Limbah sisa industri berupa limbah beracun dan tidak beracun. Limbah beracun atau biasa disebut dengan limbah B3 akan menjadi masalah besar jika tidak ditangani dengan tepat. Limbah B3 yang langsung dibuang tanpa melalui proses pengolahan akan berdampak pada keselamatan lingkungan hidup. PT Putra Restu Ibu Abadi (PRIA) merupakan perusahaan milik swasta yang bergerak dalam pengolahan, pengangkutan, dan pengumpul limbah. Dalam perjalanannya, PT PRIA kerap mendapatkan penolakan dari warga sekitar perusahaan. Tudingan dan tuntutan dilayangkan oleh warga kepada perusahaan. Hingga akhirnya terjadilah konflik antara warga dengan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi humas PT PRIA dalam mengatasi konflik yang terjadi antara warga dengan perusahaan. Strategi yang diteliti ditinjau menggunakan teori strategi humas dari Ronald Smith, dimana ada 9 tahapan yang terbagi pada 4 fase dalam praktik kehumasan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan bahwa humas melakukan pendekatan kepada *key public* yaitu tokoh agama dan tokoh masyarakat untuk dapat berkomunikasi dengan warga. pemberlakuan program CSR juga menjadi salah satu strategi humas dalam meredam konflik. Beberapa dari strategi tersebut terdapat langkah yang sesuai dengan teori humas Ronald Smith. Diantaranya yakni mengidentifikasi publik, pendekatan dengan *key public*, dan pemilihan *spokeperson*. Dari strategi-strategi yang telah dilakukan humas, saat ini konflik sudah mulai meredam.

**Kata Kunci : Konflik, Limbah, Strategi, Humas**

### Abstract

The development of world industry is followed by an increasing amount of industrial waste. Industrial waste is in the form of toxic and non-toxic waste. Toxic waste or commonly referred to as B3 waste will become a big problem if it is not handled properly. B3 waste that is immediately disposed of without going through a cultivation process will have an impact on environmental safety. PT Putra Restu Ibu Abadi (PRIA) is a privately owned company engaged in processing, transporting, and collecting waste. In its journey, PT PRIA often encounters resistance from residents around the company. Accusations and demands were filed by residents against the company. Until finally there was a conflict between residents and the company. This study aims to find out strategy public relations of PT PRIA in overcoming conflicts that occur between residents and companies. The strategies studied are reviewed using the theory of public relations strategy from Ronald Smith, where there are 9 stages divided into 4 phases in public relations practice. This research is a descriptive qualitative research using case study method. The data collection in this study through in-depth interviews, observation, and documentation. The results in this research showed that public relations approached the key public, namely religious leaders and community leaders to be able to communicate with residents. Implementation of CSR programs is also one of the public relations strategies in reducing conflict. Some of these strategies have steps that are in accordance with Ronald Smith's public relations theory. Among them are identifying the public, approaching key publics, and choosing a spokesperson. From the strategies that have been carried out by public relations, now the conflict has begun to subside.

**Keywords : Conflict, Waste, Strategy, Public Relations**

### PENDAHULUAN

Perkembangan sektor industri saat ini tidak hanya dilihat dari aspek ekonomi saja, Namun juga harus dilihat juga dari aspek sosial dan lingkungan hidup. Dampak dari proses produksi akan menghasilkan sisa dari penggunaan

bahan baku, sisa fasilitas dan sisa-sisa produksi lainnya (E. & Siswanto, 2017). Sisa daripada kegiatan produksi biasa disebut dengan limbah. Limbah dari hasil industri ada yang berbentuk padat, cair, maupun gas. Keberadaan limbah-limbah dari sisa industri harus ditangani dengan baik dan tepat agar tidak menimbulkan suatu masalah bagi

lingkungan serta makhluk hidup (Lubis, 2018). Sampah dan limbah merupakan hasil dari sisa produksi dan aktifitas manusia yang tidak terpakai. Dan limbah dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu limbah tidak beracun dan limbah beracun. Limbah beracun mengandung zat yang berbahaya sehingga sebelum dibuang ke alam diperlukan proses pengolahan atau dapat dimanfaatkan kembali (Putri, 2017).

Kementerian Perindustrian Republik Indonesia merilis data pada 2020 bahwasannya pada SIIINas, terdapat total 20.950 perusahaan yang dimana 6.387 perusahaan berada di kawasan industri dan sebanyak 8.603 perusahaan berada di luar kawasan Industri. Dan total perusahaan industri berdasarkan Direktori IBS BPS sebanyak 30.381 perusahaan (Perindustrian, 2020). Selanjutnya, melansir pada data Badan Pusat Statistik, Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak nomor 2 di Indonesia dengan jumlah penduduk 40.879 jiwa. Sedangkan, untuk jumlah industrinya yakni pada angka 2.733 perusahaan. Hal ini tentunya menjadikan Jawa Timur juga sebagai provinsi penghasil limbah yang cukup banyak.

Dilansir dari laman Kata Media Network bahwa Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) mencatat, produksi limbah B3 dan non B3 pada tahun 2021 Provinsi Jawa Timur yakni sebesar 6,1 Juta Ton. Bukan menjadi angka yang sedikit yang menjadikan perlunya perhatian lebih terhadap pengolahan limbah hasil industri untuk menunjang keberlangsungan lingkungan hidup (Dihni, 2022).

Bahan Berbahaya dan Beracun atau sering disingkat dengan B3 merupakan salah satu jenis limbah hasil produksi. Limbah B3 merupakan limbah beracun yang dapat membahayakan lingkungan hidup. Selain dapat mencemari lingkungan, limbah B3 juga dapat menjadi penyebab dari penyakit pada manusia jika terkena limbah tersebut. Pemerintah telah banyak mengeluarkan peraturan-peraturan terkait Limbah B3, diantaranya yaitu PP No 101 tahun 2014 sebagai pengganti dari PP 18/99 juncto 85/99. Menurut PP No 101 tahun 2014 pasal 1 angka 11 berbunyi bahwa pengelolaan limbah B3 merupakan kegiatan yang meliputi : pengurangan, penyimpanan, pengumpulan, pengangkutan, pemanfaatan, pengolahan dan/atau penimbunan (E. & Siswanto, 2017).

Pengelolaan industri yang baik adalah yang memperhatikan pengelolaan limbah hasil industri. Limbah yang dihasilkan dari proses industri baiknya tidak dibuang begitu saja dan disembarang tempat. Karena hal tersebut tentunya dapat membahayakan keberlangsungan lingkungan hidup. akibat dari adanya kesalahan dalam pengelolaan limbah tentu akan memperburuk situasi dan keadaan perusahaan industri, karena seperti yang ditulis oleh Surat Keputusan Menteri Perindustrian No.

148/M/SK/4/1985 tentang pengamanan Bahan Beracun dan Berbahaya yaitu pengusaha industri harus memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk mengambil langkah-langkah pengendalian dan pengawasan pencemaran lingkungan akibat kegiatan industri (Suharto, 2011:6).

PT Putra Restu Ibu Abadi (PRIA) merupakan salah satu perusahaan milik swasta yang bergerak dibidang jasa pengangkutan, pengolahan, dan pemanfaatan Limbah B3 dan Limbah Non B3 di Jawa Timur. Pabrik ini didirikan di Mojokerto tepatnya di Jl. Raya Lakardowo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Pabrik ini mulai beroperasi pada tahun 2010 namun baru mendapatkan izin dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) tahun 2014. Tiga tahun beroperasi, rupanya PT PRIA mendapatkan banyak penolakan dari warga sekitar. Warga menilai bahwasannya PT PRIA telah mencemari lingkungan melalui kegiatan penimbunan limbah. Hal tersebut diketahui dari berubahnya warna air sumur warga di sekitar pabrik yang diduga telah tercemar akibat aktivitas dari PT PRIA. Hingga pada 20 Februari 2019 terjadi aksi unjuk rasa yang melibatkan ratusan warga sebagai bentuk penolakan warga sekitar (Budianto, 2019).

Aksi penolakan bermula pada tahun 2013, berbagai cara dilakukan oleh warga untuk memprotes terkait pelanggaran pengelolaan limbah B3 oleh PT PRIA. Aksi yang dilakukan yakni mendatangi pabrik hingga instansi pemerintah serta menempuh pada jalur hukum. Warga yang tergabung dalam perkumpulan Penduduk Lakardowo (Pendowo) Bangkit dan juga *Green Woman* telah membuat aduan terkait masalah limbah B3 yang dikelola PT PRIA ke berbagai pihak mulai dari Pemkab Mojokerto, Pemprov Jawa Timur, DPRD Jawa Timur, DPR RI, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), hingga Kantor Staff Presiden. Warga yang juga didampingi aktivis lingkungan Ecoton pernah menggelar aksi demonstrasi di Jakarta (Ishomuddin, 2022).

Pemberitaan negatif banyak dirilis pada laman media *online* saat itu mulai dari detik.com, sindonews.com, jatimnet, dan lainnya. Dan berita tersebut masih dapat ditemukan hingga saat ini. Bahkan pada akhir tahun 2022 masih ada media *online* yang memberitakan terkait pencemaran oleh PT PRIA yakni independen.id. Salah satu dari tugas dan fungsi humas adalah membangun serta menjaga hubungan baik dengan semua pihak baik di dalam maupun luar perusahaan. Terkhusus menjaga citra perusahaan demi terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Dampak dari limbah industri terhadap lingkungan dapat berpengaruh jika kasus-kasus yang terjadi mengakibatkan pemberitaan negatif dan menyudutkan perusahaan (Lubis, 2018). Dari hal tersebut tentunya memerlukan adanya peran humas dalam mengatasi dan menangkal pemberitaan negatif yang dapat

merusak citra perusahaan. Pemberitaan akan semakin buruk jika tidak ditangan secara baik oleh seorang humas.

Menurut (Ruslan, 2007:15) *Public Relations* atau Humas berperan penting bagi suatu perusahaan. Mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya menjadi salah satu Aktivitas *public relations*. Sedangkan praktik *public relations* adalah merencanakan, memikirkan serta mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara suatu organisasi dengan publiknya (Safitri, 2019). Dalam kasus ini tentunya menjadi sebuah tugas humas untuk bergerak menyelamatkan citra perusahaan dengan memberikan jawaban dan jalan keluar atas apa yang terjadi pada perusahaan. Hal ini bertujuan agar citra perusahaan dapat terselamatkan.

Menjawab dari tuduhan warga terkait pencemaran yang dilakukan oleh PT PRIA, pihak manajemen memberikan data-data yang menunjukkan bahwasannya tidak ada pencemaran akibat dari kegiatan pengolahan limbah oleh PT PRIA. Dilansir dari laman independen.id, pada tahun 2018 Warga yang tergabung dalam Pendowo Bangkit mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Surabaya. Namun PTUN Surabaya menolak gugatan yang dilayangkan. Selanjutnya pada tingkat kasasi serta peninjauan kembali (PK), Mahkamah Agung (MA) juga tetap menolak gugatan warga. Putusan PK turun pada Agustus 2020. Selanjutnya pada tahun 2020 Pendowo Bangkit kembali mengajukan gugatan perdata di Pengadilan Negeri (PN) Mojokerto namun pengadilan kembali menolak dan sampai pada tingkat kasasi, MA juga menolak gugatan warga. Putusan kasasi turun pada Maret 2022 (Ishomuddin, 2022).

Buntut dari permasalahan yang terjadi, mengakibatkan warga terbagi menjadi dua kubu yakni pro dan kontra. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Ersu Nuarna Putri dengan judul *Konflik Sosial Akibat Pencemaran Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun B3 Oleh Pabrik Pengolah Limbah B3 PT. Pria Mojokerto* menghasilkan bahwa konflik terjadi karena kedua pihak yakni warga dan perusahaan tetap pada pendapatnya masing-masing yakni warga beranggapan bahwa PT PRIA telah mencemari lingkungan, dan perusahaan beranggapan bahwa sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Selanjutnya kelompok warga pro karena terbantu dengan adanya lapangan kerja baru sedangkan kelompok kontra merasa bahwa dirugikan karena pencemaran lingkungan (Putri, 2017). Jika dilihat dari substansi hukum maka PT PRIA masih memiliki izin untuk melakukan operasional dan aktivitas industri.

Sehingga dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti keberhasilan humas PT PRIA dan untuk mengetahui hal-hal yang dilakukan dalam

mengatasi konflik terkait pencemaran limbah yang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sudut pandang dalam segi kehumasan.

## METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma ini memandang bahwa realitas kehidupan sosial bukan sebagai realitas yang natural, akan tetapi terbentuk dari hasil sebuah konstruksi (Ridha, 2017).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian dengan data yang dihasilkan berupa data deskriptif seperti kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati terhadap fenomena yang terjadi (moelong, 2007:4).

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah cara dalam penelitian yang menekankan secara lebih terhadap aspek pemahaman secara mendalam pada suatu permasalahan yang diteliti (Kirana, 2018).

Metode penelitian ini yakni menggunakan studi kasus. Studi kasus merupakan rancangan penelitian yang bersifat komprehensif, intens, memerinci, dan mendalam, serta lebih diarahkan sebagai upaya untuk menelaah suatu masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer atau terbatas waktu (Dewi & Hidayah, 2019).

Sedangkan menurut Basuki, studi kasus merupakan suatu bentuk penelitian atau studi terhadap suatu masalah yang memiliki sifat kekhususan, dan dengan sasaran perorangan ataupun kelompok, bahkan masyarakat luas. Selanjutnya Stake juga menambahkan bahwa penekanan terhadap studi kasus adalah memaksimalkan pemahaman tentang kasus yang dipelajari dan bukan untuk mendapatkan generalisasi (Nursalam, 2016).

Subjek dalam penelitian ini meliputi Humas PT PRIA, Tim IT PT PRIA, Kepala Desa Lakardowo, Perwakilan warga, dan Ketua CSR Batik PT PRIA. Objek dalam penelitian ini yakni berfokus pada strategi yang dilakukan humas PT PRIA dalam menangani konflik antara warga Desa Lakardowo dengan pabrik pengolahan limbah PT PRIA Mojokerto terkait pencemaran. Dalam penelitian ini peneliti menggali informasi melalui wawancara kepada informan penelitian. Selanjutnya juga dengan *field research* atau observasi. Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap subjek dan juga objek penelitian tanpa mengajukan pertanyaan kepada subjek yang diteliti (Ariana, 2016). Sebagai penguat data penelitian, peneliti juga mengumpulkan data melalui dokumentasi.

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep validitas atau kesahihan dan reliabilitas atau keandalan data menurut versi positivisme yang selanjutnya disesuaikan dengan tuntutan

pengetahuan, kriteria dan paradigmanya (Nugrahani, 2014).

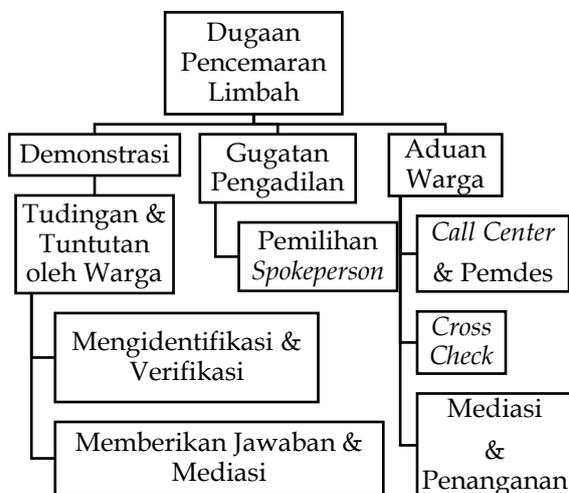
Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Menurut (Margono, 2010) triangulasi dalam penelitian bertujuan guna menguji daya dapat dipercaya yang berarti memeriksa data dari berbagai sumber data dengan beragam cara dan waktu yang berbeda (Alfansyur & Mariyani, 2020).

Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data yang dihasilkan dari wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi secara sistematis. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih data yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2017:335). Analisis data yang dianggap relevan dalam penelitian ini yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penanganan Konflik

Konflik yang terjadi di PT Putra Restu Ibu Abadi (PRIA) merupakan konflik antara warga dengan perusahaan. Konflik bermula dari dugaan warga terkait pencemaran limbah akibat aktivitas dari PT PRIA. Situasi memanas berupa penolakan-penolakan warga dengan bentuk demonstrasi. Konflik yang terjadi semakin berkembang tidak hanya warga dengan perusahaan. Namun juga warga yang tidak bekerja di PT PRIA dengan warga yang bekerja di PT PRIA. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan humas dalam mengatasi konflik ini digambarkan pada bagan berikut:



Bagan 1 Langkah Penanganan Konflik

#### Demonstrasi

Dalam mengatasi sebuah konflik diperlukan kecepatan dan ketepatan. Konflik satu dengan konflik yang lain tentunya berbeda cara penanganannya. Konflik yang terjadi di sebuah perusahaan harus segera ditangani. Karena jika tidak, konflik akan semakin berkembang dan akan memperburuk citra perusahaan. Selain memerhatikan terkait kecepatan dalam penanganan konflik, sebagai humas juga harus memerhatikan terkait ketepatan dalam penanganan sebuah konflik. Karena dengan cara penanganan konflik yang tepat akan memberikan hasil yang maksimal.

Hal pertama yang dilakukan oleh humas saat terjadi demonstrasi yang dilakukan oleh warga kepada perusahaan adalah mengidentifikasi terlebih dahulu terkait situasi yang terjadi, pokok bahasan yang dijadikan isu, dan siapa yang terlibat didalamnya. Hal tersebut merupakan langkah awal untuk menentukan langkah yang akan dilakukan selanjutnya. Sebagai langkah konkrit dalam mengetahui maksud dan tujuan warga melakukan demonstrasi, perwakilan dari perusahaan keluar untuk menemui para warga. Pihak perusahaan mempersilakan perwakilan warga untuk masuk ke perusahaan guna proses mediasi awal. Hal ini dilakukan humas juga sebagai langkah untuk mengetahui poin yang dijadikan isu demonstrasi oleh warga, hal yang di keluhkan warga, serta tuntutan-tuntutan yang disampaikan oleh warga.

Selanjutnya dalam mencari jalan tengah sertas solusi, humas melakukan proses mediasi antara warga dengan perusahaan yang dilakukan di Balai Desa Lakardowo dengan dihadirkan pihak ketiga sebagai mediator. Pihak ketiga dalam proses mediasi yang di maksud adalah Pemerintah Desa, Kecamatan, dan Kabupaten. Dalam proses mediasi humas akan memberikan jawaban atas tudingan warga dan juga pertanggungjawaban kepada warga. Sebagai acuan dalam memberikan jawaban, humas dan management melakukan uji lab air sumur bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup. hal tersebut bertujuan sebagai tolak ukur dari dugaan yang disampaikan oleh warga.

Jawaban dan pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT PRIA kepada warga ternyata belum menyelesaikan konflik yang terjadi. Konflik semakin berkembang dan memanas. Demo kerap terjadi yang dilakukan oleh warga kepada perusahaan. Dalam penanganan saat demonstrasi, langkah-langkah yang dilakukan humas selalu menyesuaikan dengan topik bahasan yang disampaikan oleh warga saat demonstrasi.

#### Gugatan Warga

Berlanjutnya konflik yang terjadi antara warga dengan PT PRIA ternyata tidak hanya sebatas demo-demo saja. Namun konflik yang terjadi ini dibawa oleh warga ke ranah hukum atau meja hijau. PT PRIA digugat oleh warga baik di tingkat Pengadilan Negeri (PN) hingga ke Mahkamah Agung (MA).

Dalam mengatasi gugatan yang dilayangkan oleh warga kepada PT PRIA terkait dugaan pencemaran, hal yang dilakukan humas adalah pelimpahan pertanggungjawaban pada persidangan dan jalur hukum kepada advokat atau *lawyer* perusahaan. PT PRIA memiliki advokat perusahaan yang akan membantu dalam proses persidangan atas gugatan yang dilayangkan oleh warga. selanjutnya karena dalam proses persidangan sudah diserahkan sepenuhnya kepada advokat perusahaan, maka humas sebagai representasi PT PRIA atau pihak yang tergugat memenuhi kewajiban persidangan dengan menyiapkan data, berkas, dan dokumen guna menunjang berjalannya proses persidangan.

Dalam berbicara kepada publik, seorang humas dapat menggunakan peran *spokeperson* atau biasa dikenal dengan juru bicara. *Spokeperson* nantinya akan menyampaikan apa yang telah disusun dan direncanakan oleh humas. Pun juga humas PT PRIA dalam mengatasi konflik ini menggunakan juru bicara yakni advokat pada ranah hukum dalam proses persidangan. Pemilihan *spokeperson* tentunya dapat disesuaikan dengan kebutuhan tiap perusahaan atau lembaga. Dan pemilihan *spokeperson* dapat disesuaikan dengan ranah atau target *audience*.

Dalam temuan peneliti terkait *spokeperson*, ada beberapa *spokeperson* yang digunakan oleh humas dalam menyampaikan informasi. *Spokeperson* tidak hanya digunakan dalam mengatasi gugatan warga saja, melainkan juga pada penyampaian informasi kepada warga dan juga pada ranah eksternal perusahaan.

Berdasarkan temuan data lapangan. Jika dikategorisasikan, *spokeperson* yang dimiliki oleh humas PT PRIA ada 3 kategori :

1. *Spokeperson* Pada Ranah Hukum

Pada ranah hukum tentunya memerlukan orang-orang yang memiliki kemampuan, keahlian, dan pengalaman dalam bidang hukum terkait perundang-undangan, peradilan, dan lain sebagainya seperti halnya seorang *lawyer*. Dalam mengatasi gugatan warga pada pengadilan, humas memilih *spoke person* seorang *lawyer* yang memang sudah menjadi *lawyer* perusahaan dan berpengalaman di bidangnya.

2. *Spokeperson* Pada Warga

Dalam penyampaian pesan kepada warga tentunya bukan hal yang mudah. Apalagi perusahaan berkonflik dengan warga sehingga komunikasi kurang berjalan dengan baik. Oleh karena itu diperlukan *spokeperson* yang memang dapat dipercaya warga dan disegani oleh warga. Berdasarkan temuan data lapangan dari observasi peneliti, humas langsung menarget pada *key public*. Dalam hal ini *key public* yang ditentukan oleh humas adalah tokoh agama, tokoh masyarakat, dan pemerintah desa. Selanjutnya humas selalu menggencarkan untuk menjalin hubungan baik kepada tokoh masyarakat, tokoh agama, dan pemerintah desa setempat.

Dengan membangun komunikasi yang baik antara perusahaan dengan tokoh masyarakat, tokoh agama, dan pemerintah desa serta menyelaraskan maksud dan tujuan maka akan mempermudah penyampaian pesan oleh humas kepada warga melalui tokoh-tokoh tersebut. Jadi humas tidak menunjuk secara langsung terkait *spokeperson* pada warga. Namun hal tersebut merupakan hasil dari pendekatan kepada *key public*. Hal ini dapat memudahkan humas untuk menyampaikan informasi kepada warga, pun juga sebaliknya.

Dari observasi peneliti, pemerintah desa cukup terbuka jika turut dilibatkan dalam proses komunikasi kepada warga. Tidak ada penunjukan secara resmi terkait *spokeperson* kepada warga. Namun hal tersebut natural terjadi dan berdasarkan inisiatif dari Pemerintah Desa agar suasana kondusif tetap terjaga. Pemerintah hadir bukan sebagai representasi perusahaan, melainkan hanya sebagai penyambung lidah antara humas dengan warga yang sedang bersitegang.

Hal ini membawa dampak positif bagi humas karena dapat berkomunikasi baik dengan mudah kepada semua element masyarakat. Namun, hadirnya pemerintah desa yang kerap menyampaikan informasi terkait perusahaan justru membawa pandangan yang buruk bagi warga yang kontra terhadap perusahaan. Pemerintah desa kerap menerima penolakan-penolakan hingga dianggap tidak netral oleh warga yang kontra. Selanjutnya, hal ini menjadi tugas humas untuk bagaimana kedepannya bisa membangun komunikasi yang bagus kepada warga secara langsung tanpa melalui perantara. Harapannya hubungan antara warga dengan perusahaan akan semakin harmonis dan meminimalisir pergesekan-pergesekan.

Pada temuan ini, selaras sekaligus sebagai penguat penelitian terdahulu oleh Dewi Nur Cahya (2017) tentang proses alih kelola Blok Mahakam kepada PT. Pertamina. Dalam penelitian tersebut menghasilkan bahwasannya Federasi Serikat Pekerja Pertamina Bersatu (FSPPB) yang merupakan gabungan serikat pekerja pertamina, dimana federasi tersebut berada di lingkungan perusahaan dan diluar kehumasan namun memiliki peranan dalam manajemen krisis perusahaan. Upaya yang dilakukan adalah komunikasi krisis melalui strategi lobi dan negosiasi dengan memetakan *stakeholder* sebagai langkah awalnya (Cahyaningsih & Rahmiaji, 2017).

### 3. *Spokeperson* Pada Eksternal Perusahaan

Dalam berbicara kepada publik di luar perusahaan, humas PT PRIA juga menggunakan *spokeperson* sesuai dengan ranahnya. Jika berbicara kepada pemerintahan maka menggunakan orang-orang yang memiliki kapasitas pada bidang tersebut. Pada bidang-bidang yang lain tentunya akan menyesuaikan. Dimana yang berbicara pada suatu hal, adalah orang-orang yang mempunyai kapasitas pada hal tersebut.

Dalam sebuah strategi kehumasan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan. Adanya *spokeperson* perusahaan menjadikan informasi yang disampaikan kepada khalayak, disampaikan secara *credible* oleh orang yang berkapasitas pada bidangnya. Namun, adanya *spokeperson* yang lebih dari satu orang menjadikan humas harus berkoordinasi secara ekstra kepada masing-masing *spokeperson*. Dalam koordinasinya, 2 bidang *spokeperson* yakni pada ranah hukum dan ranah eksternal merupakan yang merupakan bagian dari internal perusahaan ini menjadi sebuah kemudahan bagi humas dalam menjalankan koordinasi. Namun dengan pihak pemerintah desa yang dimana adalah bagian diluar perusahaan, menjadikan humas harus berkoordinasi kembali untuk menyampaikan pesan yang ingin diinformasikan kepada warga.

### Aduan Warga

Terjadinya konflik antara warga dengan perusahaan tidak selalu ditandai dengan adanya demonstrasi. Namun laporan demi laporan juga kerap diterima oleh management PT PRIA. Sejak setelah demo besar-besaran terakhir di tahun 2019 proses penyampaian keluhan warga banyak melalui laporan-laporan kepada pihak perusahaan.

Dalam pelaporan terkait keluhan oleh warga kepada perusahaan dapat melalui berbagai macam prosedur dan cara. Diantaranya dapat melalui *call center* atau melapor kepada pemerintah desa setempat.

Laporan yang diterima oleh perusahaan dapat berbagai macam bentuk dan juga berbagai macam sumber. Adapun langkah yang dilakukan humas dalam mengatasi laporan keluhan oleh warga adalah

#### 1. Humas Menerima Laporan

PT PRIA menyediakan *call center* perusahaan guna menerima laporan, aduan, dan keluhan terkait aktivitas perusahaan. *Call center* dapat diakses oleh semua pihak tanpa terkecuali. Nomor *call center* dapat diakses pada website PT PRIA dan ada pada setiap transportasi operasional pengangkutan limbah. Nomor *call center* yang dapat diakses adalah (0321) 365322.



Gambar 1 Transporter Limbah (Doc : PT PRIA)

Selain melalui *call center*, warga juga bisa langsung melapor kepada pemerintah desa setempat guna menyampaikan aduan ataupun keluhan terkait aktivitas perusahaan. Kanal pemerintah desa dibentuk secara natural buntut dari interaksi antara humas dengan pemerintah desa. Hal ini bertujuan untuk memudahkan koordinasi melalui satu pintu yaitu pemerintah desa. Warga dapat melapor kepada pemerintah desa yang nantinya akan disampaikan kepada humas PT PRIA.

Berdasarkan temuan peneliti, warga sekitar perusahaan lebih banyak menggunakan kanal aduan melalui pemerintah desa. Hal tersebut terjadi karena warga tidak perlu melakukan panggilan kepada *call center*. Warga hanya perlu melaporkan secara langsung kepada pemerintah desa yang selanjutnya diteruskan kepada perusahaan untuk dilakukan tindak lanjut.

#### 2. Humas *Cross Check* Laporan

Saat laporan diterima oleh pihak perusahaan selanjutnya tim terkait akan meninjau langsung TKP (Tempat Kejadian Perkara). Peninjauan dilakukan bertujuan untuk memastikan kebenaran dari laporan yang diterima oleh perusahaan.

#### 3. Pengambilan Tindakan

Setelah peninjauan secara langsung oleh tim terkait, selanjutnya akan diambil tindakan sesuai dengan prosedur penanganan yang ada. Dalam segala macam bentuk kegiatan yang berhubungan langsung dengan limbah selalu memiliki prosedurnya masing-masing. Dan dalam pengambilan tindakan memang harus dilakukan oleh tim terkait untuk keselamatan bersama. Pengambilan tindakan dan pertanggungjawaban tentunya menyesuaikan dengan *problem* yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa pengambilan tindakan oleh humas berbeda di setiap masalahnya. Tidak semua masalah selesai dalam satu kali tindakan. Ada yang harus melalui proses mediasi bersama dengan warga dan seterusnya. Seperti contoh kasus yakni aduan warga bahwasannya terdapat kebocoran limbah ke area pertanian warga, maka selanjutnya tim akan bergerak membersihkan area yang terdampak. Pemerintah Desa selaku pemangku kebijakan di Desa hadir sebagai mediator yang kemudian melakukan mediasi dengan warga dalam sebuah forum kekeluargaan.

Hal tersebut merupakan inisiatif dari Pemerintah Desa namun juga turut melibatkan pihak perusahaan. Dilakukannya mediasi secara kekeluargaan guna mencegah terjadinya pergesekan-pergesekan kembali di masyarakat. Hal tersebut dilakukan juga agar situasi di Desa tetap kondusif.



Gambar 2 Forum Mediasi (Doc : Pemdes Lakardowo)

Dokumentasi tersebut merupakan proses mediasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Lakardowo saat menangani laporan warga terkait masalah dengan perusahaan PT PRIA. Mediasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Lakardowo merupakan upaya untuk menjaga kondusifitas situasi di Desa Lakardowo.

## B. Meredam Konflik

Berdasarkan temuan peneliti, pemberlakuan CSR menjadi salah satu langkah dalam meredam konflik. Pemberlakuan CSR membawa pengaruh terhadap terbangunnya *positive corporate image* dengan

kegiatan atau program yang bersifat *co-create*. Selanjutnya juga diikuti oleh kontribusi para komunikator yang berinteraksi dengan *stakeholders* dan memiliki kredibilitas (Triwilopo, 2016). Juga merujuk pada pandangan (Leisinger, 2007) bahwasannya hal tersebut merupakan level kedua dari implementasi CSR yaitu *do the right thing*, dimana sebuah perusahaan tidak hanya meminimalisir dampak negatif yang terjadi akibat dari kegiatan operasionalnya saja, namun juga perlunya menaruh perhatian pada pemenuhan hak-hak sosial masyarakat atau CSR (Marnelly, 2012).

Sebagai bentuk responbilitas terhadap sosial kemasyarakatan di lingkungan sekitar perusahaan, hampir tiap perusahaan memiliki program CSR (*Company Social Responsibility*) masing-masing. Program CSR yang ada tentunya menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sekitar. PT PRIA sebagai perusahaan yang berada di area pemukiman penduduk juga memiliki program CSR kepada warga sekitar. Target program CSR yang dimiliki PT PRIA adalah warga di sekitar perusahaan khususnya warga Desa Lakardowo. Program CSR yang dimiliki oleh PT PRIA memiliki kualifikasi dan target masing-masing. Seperti contoh santunan anak yatim dan lansia, tentunya target dari program CSR tersebut adalah anak yatim dan lansia yang berdomisili di Desa Lakardowo.

Program CSR dari PT PRIA sendiri sudah mulai berjalan sebelum konflik terjadi antara warga dengan perusahaan. Hal tersebut merupakan bentuk responbilitas sosial kemasyarakatan kepada warga di sekitar perusahaan. Saat konflik antara warga dengan PT PRIA terjadi, tentunya situasi pun berubah. Situasi yang semula aman dan terkendali menjadi bersitegang dan penuh emosi. Program CSR yang semula berjalan lancar dan tersalurkan menjadi terhambat dan sempat terhenti. Hal itu disebabkan adanya konflik antara perusahaan dengan warga. Segala bentuk pemberian yang diberikan oleh PT PRIA ditolak oleh warga. Namun saat ini program CSR kembali dijalankan walaupun hingga saat ini masih ada beberapa warga yang menolak pemberian dari PT PRIA.

Adapun program CSR yang dijalankan oleh PT PRIA antara lain :

### 1. Santunan Lansia dan Anak Yatim

Program CSR Santunan Anak Yatim dan Lansia berupa bantuan sejumlah uang tunai yang diberikan kepada Anak Yatim dan Lansia di Desa Lakardowo. Humas menerima data Anak Yatim dan Lansia yang selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh perusahaan. Bantuan diberikan dalam 2 Bulan sekali. Prosuder

pemberian yakni warga yang terdata akan menerima undangan dan mengambil di perusahaan.



Gambar 3 Penyaluran Santunan (Doc : PT PRIA)

## 2. Pembangunan Infrastruktur Desa

Program CSR Pembangunan Infrastruktur Desa merupakan bantuan berupa sejumlah uang yang diberikan kepada desa selama satu tahun sekali. Bantuan yang diberikan digunakan untuk memperbaiki fasilitas umum dan sarana prasarana di Desa Lakardowo. Selain itu juga digunakan untuk membangun, perbaikan, dan perawatan fasilitas olahraga karang taruna. Seperti : pembelian net lapangan *volley*, perawatan lapangan, dan lain sebagainya.



Gambar 4 Pembangunan Infrastruktur (Doc : PT PRIA)

## 3. Klinik Kesehatan

PT PRIA menyediakan klinik kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh karyawan dan masyarakat sekitar. Klinik PT PRIA beroperasi setiap hari mulai pukul 08.00 WIB – 20.00 WIB. Klinik ini merupakan salah satu program CSR PT PRIA dalam bidang kesehatan. Pasien yang datang untuk periksa tidak dikenakan biaya sepeserpun atau gratis. Layanan yang dapat diakses di PT PRIA adalah pemeriksaan dan pengobatan ringan. Untuk biaya obat juga tidak dibebankan ke pasien atau gratis. Pasien yang datang untuk periksa hanya perlu menyediakan fotokopi KTP atau identitas lain saja.

Selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan oleh petugas kesehatan yang bertugas di Klinik PT PRIA.



Gambar 5 Klinik Kesehatan (Doc : PT PRIA)

Di Klinik PT PRIA juga disediakan fasilitas ambulance untuk penanganan gawat darurat dan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut.



Gambar 6 Ambulance PT PRIA (Doc : PT PRIA)

## 4. Pelatihan Batik

Untuk mengembangkan skill warga sekitar perusahaan dalam bidang kesenian khususnya membatik, PT PRIA mengadakan pelatihan batik yang dimulai sekitar tahun 2018. Selanjutnya juga diadakan pendampingan pada proses produksi kain batik hingga peserta pelatih dianggap mampu. Pelatihan batik diikuti oleh ibu-ibu yang ada di sekitar perusahaan. Namun lambat laun peserta pelatihan mulai menurun dikarenakan memang skill membatik dibutuhkan kesabaran dan keterampilan. Saat ini untuk anggota yang masih aktif melakukan produksi batik berjumlah 7 orang. 6 orang warga Desa Lakardowo dan 1 orang Warga Desa Sidorejo.

CSR Batik PT PRIA kini sudah menjadi PT sendiri, yakni PT Jagad Adi Kriya Abadi (JAKA). PT JAKA sudah banyak mengikuti pameran. Salah satunya adalah pameran produk batik yang diadakan oleh Disperindag Provinsi Jawa Timur di Grand City Mall Surabaya. Hal tersebut dilakukan guna mengenalkan lebih luas produk-produk dan hasil karya dari CSR Batik

PT PRIA atau sekarang disebut dengan PT JAKA.



Gambar 7 Pameran Batik (Doc : PT JAKA)

Dan pada bulan Februari 2023 PT JAKA juga diundang ke tvri jogja untuk mengisi salah satu program. Undangan tersebut dikarenakan ketertarikan pada salah satu produk hasil dari PT JAKA yakni motif khas Desa Lakardowo.



Gambar 8 Goes To TVRI JOGJA (Doc : PT JAKA)

Dan adapun produk yang dihasilkan oleh CSR Batik PT PRIA atau yang sekarang sudah menjadi PT JAKA ini kurang lebih sekitar 72 motif kain batik. Macam kain batik juga bervariasi menyesuaikan target pasar. PT JAKA juga bekerjasama dengan UMKM Batik lain untuk memproduksi kain batik jenis cap dan juga printing. Penjualan kain batik berbeda-beda di tiap bulannya. Dan dalam pemasarannya, PT JAKA masih banyak dibantu oleh PT PRIA. T mengatakan bahwa tamu-tamu dari PT PRIA biasanya diberikan kenang-kenangan berupa kain batik produksi PT PRIA. Tak hanya itu, PT JAKA sendiri juga telah memproduksi jenis batik printing untuk seragam management PT PRIA. Dan masih banyak lembaga-lembaga lain yang juga menggunakan produk dari PT JAKA. Mulai dari PT Multi Bintang, Tenang Jaya Group, Pemkab Mojokerto, dan lain-lain. Serta penjualan PT JAKA juga sudah menyebar luas, namun memang perlu ditingkatkan.

## 5. Donor Darah

Donor darah merupakan program CSR PT PRIA yang bekerjasama dengan PMI Kabupaten Mojokerto dan Kota Mojokerto. Donor darah digelar rutin setiap 3 Bulan sekali dengan PMI Kabupaten Mojokerto dan Kota Mojokerto secara bergantian. Donor darah dibuka untuk karyawan dan warga sekitar.



Gambar 9 Donor Darah (Doc : PT PRIA)

## C. Mengembalikan Citra Perusahaan

Konflik yang terjadi antara warga dengan perusahaan tentunya membawa dampak pada citra perusahaan. dampak yang terjadi adalah citra perusahaan menjadi buruk di mata publik. Buruknya citra di masyarakat dan tidak segera ditangani akan menjadikan menurunnya kepercayaan pada masyarakat itu sendiri. Bahkan akan berpotensi hilangnya kepercayaan masyarakat pada perusahaan. Sehingga dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada perusahaan, perlu adanya pemulihan kembali citra perusahaan agar menjadi baik kembali.

Dari sinilah perlunya mengembalikan citra bagi perusahaan yakni dengan meluruskan berita-berita miring yang beredar di publik dan juga dengan strategi-strategi yang terencana dan terukur. Adapun langkah-langkah yang dilakukan humas PT PRIA dalam mengembalikan citra perusahaan adalah :

### 1. Uji Lab Rutin

Dalam mengembalikan citra perusahaan dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan bukanlah hal yang mudah. Langkah yang dilakukan humas PT PRIA dalam mengembalikan citra perusahaan dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan adalah melakukan uji lab secara rutin. Pengujian dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto. Hal tersebut merupakan penyesuaian dari prosedur dan peraturan perundang-undangan. Pengujian yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup meliputi uji udara lingkungan, air sumur pantau, dan juga cerobong.

Frekuensi pengujian dilakukan setiap 6 Bulan sekali untuk udara lingkungan dan air. Sedangkan untuk uji cerobong dilakukan setiap 3 Bulan sekali.



Gambar 10 Uji Lab (Doc : PT PRIA)

## 2. Pengelolaan Media

Media yang dikelola dengan tepat akan membawa kemudahan bagi penggunanya. Pun sebaliknya, media yang dikelola dengan kurang tepat akan membawa petaka bagi penggunanya. Dalam mengembalikan citra perusahaan, humas menggunakan media digital sebagai sarana penyampaian segala bentuk informasi. Pengelolaan media di PT PRIA dikelola oleh tim IT. Berdasarkan temuan data lapangan, langkah-langkah yang dilakukan oleh tim IT PT PRA dalam mengelola media antara lain : *Mapping and Planning*. Dalam tahap ini Tim IT melakukan pemetaan dan perencanaan terkait konten apa yang akan dimuat dan kapan konten diunggah. Hal ini meliputi kalender konten dan seterusnya.

Selanjutnya adalah pemilihan media. Dalam tahap ini Tim IT memilih media yang memiliki *insight* cukup bagus dan memiliki fungsi yang cukup baik. Media yang sering digunakan adalah *Facebook*, *Instagram*, dan *Website*.

Dan tahap atau langkah yang terakhir adalah pemilihan konten. Konten yang dimuat oleh tim IT adalah konten informasi dan edukasi. Dalam pembuatan konten dan juga *copy writing* selalu dikaitkan terhadap isu lingkungan hidup. Hal tersebut sesuai dengan visi misi perusahaan yang merupakan sektor perusahaan dalam bidang pengolahan limbah. Selain itu juga bertujuan untuk memberikan informasi serta edukasi kepada khalayak.

Konten edukasi terkait lingkungan hidup khususnya pengolahan limbah bertujuan untuk memberikan kesadaran masyarakat terkait

pentingnya pengolahan limbah B3 bagi kelangsungan lingkungan hidup.

## PENUTUP

### Simpulan

Strategi dan langkah-langkah yang dilakukan oleh humas PT PRIA dalam mengatasi konflik yang terjadi berbeda-beda disetiap konflik yang dihadapi. Hal tersebut menyesuaikan perkara yang diisukan. Namun secara umum, dalam mengatasi demonstrasi yang terjadi di PT PRIA humas melakukan identifikasi konflik dan publik sebagai langkah awalnya. Hal tersebut guna mengetahui apa yang diisukan dan siapa yang terlibat dalam konflik. Selanjutnya dalam menemukan jalan tengah untuk keluar dari konflik, humas melakukan mediasi dengan menghadirkan mediator dari pihak pemerintahan. Humas juga memberikan solusi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas apa yang terjadi. Pendekatan komunikasi terus dilakukan oleh humas kepada *key public*. Pendekatan komunikasi kepada *key public* dilakukan untuk mendapatkan bantuan dalam menjalin komunikasi baik dengan warga yang sedang bersitegang.

Diberlakukannya *Coorporate Social Responsibility* (CSR) dalam berbagai bidang sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial kepada masyarakat sekitar. Tak hanya itu, CSR diberlakukan juga sebagai media penghubung antara perusahaan kepada warga dan juga bentuk keinginan untuk menjalin komunikasi yang baik. Melakukan uji lab air dan udara secara rutin merupakan bentuk komitmen perusahaan untuk menjaga keamanan lingkungan. Hal tersebut dilakukan juga untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Edukasi tentang lingkungan juga diaplikasikan pada tulisan dan visual yang selanjutnya disebarluaskan kepada khalayak melalui media digital. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat terkait pentingnya pengolahan limbah untuk keselamatan lingkungan.

### Saran

Saran yang ditujukan kepada Humas PT PRIA adalah Masih ditemukan kekurangan pada strategi humas dalam mengatasi konflik salah satunya yakni kurangnya pemaksimalan penggunaan media dalam penyampaian informasi dan edukasi. Perlu ditingkatkan frekuensi pengunggahan konten di media dengan menjangking dan meningkatkan daya tarik *audience* melalui konten dan visualisasi yang menarik. Visualisasi konten dapat berupa video narasi, animasi, ataupun infografis yang menarik. Serta perlu adanya kecepatan dalam membagikan informasi pada media sosial. Hal tersebut agar tidak

menjadi sebuah celah dan sesuai dengan situasi yang sedang terjadi.

Perlunya melakukan pola komunikasi yang baik bagi humas dengan warga tanpa harus melalui perantara pihak ketiga. Pemberlakuan CSR dapat menjadi salah satu media yang dapat menjembatani antara perusahaan dengan publiknya.

Praktik kehumasan tentunya akan berkembang dari masa ke masa. Berkembangnya praktik kehumasan tentunya akan diikuti berkembangnya strategi dan juga ide segar dalam mengatasi sebuah konflik. Perlu adanya penelitian lebih lanjut terhadap suatu konflik di sebuah perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi rujukan-rujukan baru dalam penelitian terkait kehumasan. Selanjutnya, CSR yang dimiliki PT PRIA sudah cukup bagus. Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut terkait penyelesaian konflik melalui program CSR.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS : Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Ariana, R. (2016). Strategi Komunikasi Humas PT. Balam Berlian Sawit Dalam Menangani Pengelolaan Limbah. *Skripsi*, 1–23.
- Budianto, E. E. (2019). Warga Mojokerto Tuntut Pabrik Pengolahan Limbah Berbahaya Dibongkar. *Detik.Com*. <https://news.detik.com/berita-jawataimur/d-4436445/warga-mojokerto-tuntut-pabrik-pengolahan-limbah-berbahaya-dibongkar>
- Cahyaningsih, dewi nur, & Rahmiaji, ratri lintang. (2017). Strategi lobi dan negosiasi serikat perkerja dalam manajemen krisis perusahaan (studi kasus strategi lobi dan negosiasi federasi serikat perkerja pertamina bersatu (fspbb) dalam prsoses alih kelolok blok mahakam). *Jurnal Universitas Dipenogoro*, vOL 5, no, 1–14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/17467>
- Dewi, R. P., & Hidayah, S. N. (2019). Metode Study Kasus. *Jurnal Syariah*, 19.
- Dihni, V. A. (2022). *Sebaran Limbah B3 dan Non B3 Menurut Provinsi pada 2021*. Katadata Media Network. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/09/sebaran-limbah-b3-dan-non-b3-menurut-provinsi-pada-2021>
- E., D. O., & Siswanto, N. (2017). *Determination of provincial level of hazardous waste collection location in East Java province using center of gravity method* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.22515/sustinere.jes.v1i2.16>
- Ishomuddin. (2022). Limbah B3 PT PRIA Timbulkan Penyakit Dan Pencemaran Air Tanah. *Independen.Id*. <https://independen.id/read/data/1246/limbah-b3-pt-pria-timbulkan-penyakit-dan-pencemaran-air-tanah-2/>
- Kirana, P. D. (2018). Strategi Humas Pt Charoen Pokphand Indonesia Tbk Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Polusi Udara Di Kelurahan Mabar Kecamatan Medan Deli. *Skripsi*, 1–87.
- Lubis, A. U. (2018). Upaya Humas PT Pupuk Iskandar Muda (Pim) Dalam Menangani Penanggulangan Efek Limbah Industri Terhadap Lingkungan Masyarakat Kecamatan Dewantara. *Skripsi*, 1–87.
- Marnelly, T. R. (2012). Tinjauan Teori dan Praktek di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 49–59.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa* (Vol. 1, Issue 1). <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Nursalam. (2016). Pendekatan Dan Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Perindustrian, K. (2020). *Informasi Industri 2020*. <https://kemenperin.go.id/download/25641/Laporan-Infomasi-Industri-2020>
- Putri, E. N. (2017). Konflik Sosial Akibat Pencemaran Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun B3 Oleh Pabrik Pengolah. *Jurnal Politik Muda*, 6(1), 79–84.
- Ridha, N. (2017). Paradigma penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- Safitri, L. N. (2019). Manajemen Krisis Public Relations Pt. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk (Ikpp) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 1(public relations), 1–8.
- Triwilopo, S. (2016). Pengaruh Community Social Responsibility (Csr) Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 90–101.