

**ANALISIS PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT
PT PEGADAIAN KANWIL III PALEMBANG DALAM
PELAKSANAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
MELALUI PROGRAM *THE GADE CLEAN AND GOLD BANK*
SAMPAH SAKURA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat (Humas)



Oleh :

**MUHAMMAD ARYA PRADANA
07031281924040**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT PEGADAIAN
KANWIL III PALEMBANG DALAM PELAKSANAAN *CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY* MELALUI PROGRAM *THE GADE CLEAN
AND GOLD BANK SAMPAH SAKURA***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh :

MUHAMMAD ARYA PRADANA

07031281924040

Pembimbing I



Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP. 199205312019032018

Pembimbing II



M.Hidayatul Ilham, S.IP., M.Ikom
NIP. 199410112022031009



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

“ANALISIS PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT PEGADAIAN KANWIL III PALEMBANG DALAM PELAKSANAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* MELALUI PROGRAM *THE GADE CLEAN AND GOLD BANK SAMPAH SAKURA*”

Skripsi

Oleh :

MUHAMMAD ARYA PRADANA
07031281924040

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 17 Juli 2023

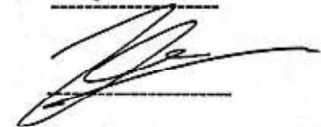
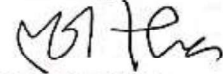
Pembimbing :

1. Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP: 199205312019032018
2. M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP: 199410112022031009

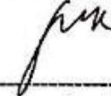
Penguji :

1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP.199208222018031001
2. Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP.199310072019031012

Tanda Tangan




Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,


Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arya Pradana

NIM : 07031281924040

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Peran Hubungan Masyarakat PT Pegadaian Kanwil III Palembang Dalam Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* Melalui Program *The Gade Clean and Gold Bank Sampah Sakura*” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 7 April 2023



Muhammad Arya Pradana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

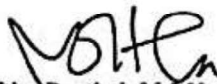
1. Mama, Papa dan Adik.
2. Keluarga besar.
3. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI.
4. Almamater dan Universitas Sriwijaya.

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of the Role of Public Relations of PT Pegadaian Kanwil III Palembang in the Implementation of Corporate Social Responsibility through The Gade Clean And Gold Sakura Waste Bank Program". By using the theoretical framework of the role of public relations from Rosady Ruslan and using qualitative descriptive methods. The researcher suggested that the role of public relations in CSR activities has fulfilled 4 dimensions of the theory of the role of public relations, namely communicator, relationship, back up management and good image maker and can achieve the success of the role of public relations from The Gade Clean And Gold Sakura Waste Bank CSR program. In this study, researchers found shortcomings in the role of public relations in this CSR program, including information conveyed to the community through direct meetings is still not implemented so that there are still some people who still do not know in detail the activities of The Gade Clean and Gold at the Sakura Garbage Bank and public relations only focuses on back up management as a promotional and publication media online, only monitoring focused on the final number of achievements and not focused on fixing the issue of lack of direct communication that causes the problem of lack of increase in gold savings customers through this CSR program.

Keywords: Role of Public Relations, Corporate Social Responsibility Program

Advisor I



Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP. 199205312019032018

Advisor II



M. Hidayatul Ilham, S.I.P., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

Head of Communication Department



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Peran Hubungan Masyarakat PT Pegadaian Kanwil III Palembang Dalam Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* Melalui Program *The Gade Clean And Gold Bank Sampah Sakura*”. Dengan menggunakan kerangka teori peran humas dari Rosady Ruslan dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti mengemukakan bahwa peran humas dalam kegiatan CSR ini telah memenuhi 4 dimensi dari teori peran humas yakni *communicator*, *relationship*, *back up management* dan *good image maker* serta dapat mencapai keberhasilan peran humas dari program CSR *The Gade Clean And Gold Bank Sampah Sakura*. Dalam penelitian ini peneliti menemukan kekurangan yang ada pada peran humas dalam program CSR ini, diantaranya informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui pertemuan secara langsung masih belum dilaksanakan sehingga masih ditemukan beberapa masyarakat yang masih belum mengetahui secara detail kegiatan *The Gade Clean and Gold* di Bank Sampah Sakura dan humas hanya berfokus pada *back up management* sebagai media promosi dan publikasi secara *online*, hanya melakukan pemantauan yang terfokus pada jumlah akhir pencapaian dan tidak terfokus untuk membenahi isu kurangnya komunikasi secara langsung yang menimbulkan permasalahan kurangnya peningkatan nasabah tabungan emas melalui program CSR ini.

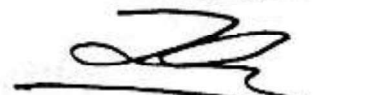
Kata Kunci: Peran Humas, Program *Corporate Social Responsibility*

Pembimbing I



Mifta Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP. 199205312019032018

Pembimbing II



M. Hidayatul Ilham, S.IP., M. I.Kom.
NIP. 199410112022031009

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 19640606199203100

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam peneliti haturkan juga kepada nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman, karena beliau telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang seperti dewasa ini. Rasa syukur juga peneliti ucapkan karena telah diberikan kelancaran dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Peran Hubungan Masyarakat PT Pegadaian Kanwil III Palembang Dalam Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* Melalui Program *The Gade Clean And Gold Bank Sampah Sakura*”.

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin mendapatkan hasil yang maksimal tanpa dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua sebagai landasan motivasi yang selalu memanjatkan doa, memberikan dukungan dan semangat selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, S.I.P., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak Muhammad Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi II.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Seluruh staf dan karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Eka Pebriansyah selaku Direktur Jaringan, Operasi dan Penjualan PT Pegadaian (Persero).
10. Bapak Pratikno selaku Pemimpin Wilayah III PT Pegadaian.
11. Bapak Tommy Zarlianda selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol PT Pegadaian Kanwil III Palembang.
12. Bapak Joko selaku PIC *The Gade Clean and Gold* Bank Sampah Sakura.
13. Seluruh Pengurus Bank Sampah Sakura Kecamatan Alang- Alang Lebar.
14. Saudari Veronica yang sudah memberikan semangat, bantuan dan motivasi dalam menyelesaikan masa studi dan penyusunan skripsi ini.
15. Serta semua pihak yang berkontribusi selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, yang dikarenakan keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 10 Juni 2023



Muhammad Arya Pradana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Program CSR <i>The Gade Clean and Gold</i> belum banyak diketahui oleh masyarakat sekitar Bank Sampah Sakura.	4
1.1.2. Peningkatan pendaftar sejak 2020 – 2022 tidak naik signifikan karena kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat.	6
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Praktis	10

1.4.2 Manfaat Teoritis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.2. Hubungan Masyarakat (Humas).....	11
2.3. <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	12
2.4. Peran Humas dalam Pelaksanaan Program CSR.....	14
2.5. Teori Peran Humas dalam Pelaksanaan Program CSR.....	15
2.5.1. Teori Peran Humas dalam Pelaksanaan Program CSR Menurut Broom dan Smith	15
2.5.2. Teori Peran Humas Dalam Program CSR Menurut Cutlip dan Center	16
2.5.3. Teori Peran Humas dalam Pelaksanaan Program CSR Menurut Ruslan Rosadi	18
2.6. Teori Yang Digunakan.....	19
2.7. Kerangka Teori.....	19
2.8. Kerangka Pemikiran	20
2.9. Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Definisi Konsep	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Unit Analisis.....	34
3.5 Informan Penelitian	34
3.5.1 Kriteria Informan	34
3.5.2 Informan Kunci.....	35
3.5.3 Informan Pendukung.....	35
3.6 Sumber Data	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36

3.8 Teknik Keabsahan Data.....	37
3.9 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
4.1. Profil PT Pegadaian.....	40
4.1.1. Sejarah PT. Pegadaian	40
4.1.2. Makna Logo Perusahaan.....	42
4.1.3. Budaya Organisasi	43
4.1.4. Kode Etik Perusahaan.....	46
4.2 Visi dan Misi PT Pegadaian	46
4.3. Struktur Organisasi PT Pegadaian.....	48
4.3.1. Struktur Organisasi PT.Pegadaian Kanwil III Palembang.....	48
4.4. Gambaran Program <i>The Gade Clean and Gold</i> Bank Sampah Sakura	66
4.5. Profil Informan Penelitian	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1. Analisis Peran Humas dalam Pelaksanaan CSR <i>The Gade and Gold</i> Bank Sampah Sakura	69
5.1.1. <i>Communicator</i>	70
5.1.2. <i>Relationship</i>	84
5.1.3. <i>Back Up Management</i>	92
5.1.4. <i>Good Image Maker</i>	102
5.2. Analisis Peran Humas PT Pegadaian Kanwil III Yang Telah Dilakukan dalam Program CSR <i>The Gade Clean and Gold</i> Bank Sampah Sakura	111
BAB VI PENUTUP	117
6.1. Kesimpulan.....	117
6.2. Saran.....	118
6.2.1. Saran Praktis	118
6.2.2. Saran Teoritis.....	119

DAFTAR PUSTAKA	120
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	33
Tabel 4 .1 Core Values dan Key Behaviors PT Pegadaian (Persero)	43
Tabel 5.1 Temuan Dimensi Communicator	71
Tabel 5.2 Pesan Yang Disampaikan	74
Tabel 5.3 Pihak Yang Menerima Pesan	83
Tabel 5.4. Temuan Dimensi Relationship.....	87
Tabel 5.5. Temuan Dimensi Back Up Management.....	93
Tabel 5.6 Bentuk Pengawasan	100
Tabel 5.7. Temuan Dimensi Good Image Maker.....	104
Tabel 5.8. Pendekatan Personal	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peresmian The Gade Clean and Gold Bank Sampah Sakura	2
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	42
Gambar 5.1 Informasi Pada Media Online Website	79
Gambar 5.2 Informasi Pada Laman Berita Online.....	80
Gambar 5.3 Pendekatan Formal.....	88
Gambar 5.4 Rapat Dengan Stakeholder	89
Gambar 5.5. Kampanye Melalui Media Sosial Instagram Bank Sampah.....	106
Gambar 5.6. Kampanye Melalui Spanduk di Kawasan Bank Sampah Sakura	107

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Jumlah Anggota Bank Sampah Sakura dan Jumlah Nasabah Tabungan Emas.....	7
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Kanwil III Palembang.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	124
Lampiran 2. Data Hasil Wawancara	126
Lampiran 3 Dokumentasi Setelah Wawancara	154
Lampiran 4 Dokumentasi Tempat Penelitian (Bank Sampah Sakura).....	155
Lampiran 5 Surat Keterangan Pembimbing	156

DAFTAR SINGKATAN

AKHLAK	: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif.
BSS	: Bank Sampah Sakura
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CSR	: <i>Corporate Social Responsibility</i>
GSTAR	: <i>Growth, Synergy, Technology, Accessibility Reach, Plus</i>
Plus	<i>Value</i>
KANWIL	: Kantor Wilayah
KG	: Kilo Gram
KK	: Kartu Keluarga
MOU	: <i>Memorandum of Understanding</i>
PERJAN	: Perusahaan Jawatan
PERUM	: Perseroan Umum
PIC	: <i>Person In Charge</i>
PT	: Perseroan Terbatas
RT	: Rukun Tetangga
RUPS	: Rapat Umum Pemegang Saham
RW	: Rukun Warga
SIPSN	: Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional
TBK	: Terbuka
UMI	: Ultra Mikro
UMKM	: Usaha Mikro Kecil dan Menengah
UUPT	: Undang Undang Perseroan Terbatas
VOC	: <i>Vereenigde Oostindische Compagnie</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia secara alami adalah makhluk sosial yang berkomunikasi dimana saja dan kapan saja. Terutama dalam konteks perusahaan, komunikasi yang baik sangat penting untuk memastikan kelangsungan operasi perusahaan yang sukses dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Selain itu, komunikasi juga memainkan peran penting dalam merencanakan kegiatan di dalam maupun di luar perusahaan.

Perusahaan harus menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan agar dapat memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat. Seiring dengan kesadaran yang semakin meningkat tentang pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan, prinsip manajemen seperti *corporate social responsibility* (CSR) telah berkembang. Konsep CSR mendorong perusahaan untuk bertanggung jawab terhadap aspek sosial, lingkungan, dan kesejahteraan karyawan dalam menjalankan bisnis mereka (Probosiwi, 2016).

Untuk melaksanakan CSR, perusahaan perlu melakukan komunikasi yang efektif dengan berbagai pihak terkait, termasuk masyarakat. Dengan memperhatikan kepentingan semua pihak yang terlibat, perusahaan dapat mencapai tujuannya dalam menciptakan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

Pada tahun 2007, program CSR di Indonesia mulai berkembang setelah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT). Pasal 74 UUPT mengharuskan perusahaan memiliki tanggung jawab

sosial dan lingkungan, yang meliputi kewajiban perusahaan terhadap anggaran dan perhitungan atas biaya perusahaan. Perusahaan yang tidak memenuhi kewajibannya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Namun, pelaksanaan tanggung jawab sosial tidak hanya menjadi beban, tetapi juga dapat menjadi investasi jangka panjang bagi perusahaan. Program tanggung jawab sosial yang dijalankan dapat memberikan dampak positif bagi operasional dan keberlangsungan perusahaan (Krisnandi, 2019).

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pegadaian Kanwil III Palembang juga telah memperhatikan lingkungan dan pemberdayaan masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jimmyanto (2018), berat timbunan sampah di Kota Palembang rata-rata mencapai 1,071 kg/KK/hari. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem pengelolaan sampah di Kota Palembang, termasuk penambahan infrastruktur dan strategi pengolahan sampah yang sesuai.

Dari latar belakang dan permasalahan tersebut, PT Pegadaian Kanwil III Palembang memutuskan untuk bergabung dengan berbagai pemangku kepentingan, pemerintah daerah, dan masyarakat setempat untuk program *The Gade Clean and Gold* di Bank Sampah Sakura sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan.



Gambar 1.1 Peresmian *The Gade Clean and Gold* Bank Sampah Sakura

Sumber: Antaranews.id diakses pada 10/10/2022

Bank Sampah Sakura (BSS) adalah fasilitas pengumpulan sampah berdasarkan sumber yang dibangun untuk memaksimalkan nilai sampah melalui prinsip *reuse*, *reduce*, dan *recycle* (Hamid, 2022). Artinya, pemilik sampah harus terlebih dahulu memilah sampah yang disimpan sesuai jenisnya sebelum dikirim ke tempat pengumpulan sampah.

Tujuan dari kegiatan ini, selain untuk mengurangi peredaran sampah, juga menawarkan pembukaan rekening tabungan emas oleh PT Pegadaian Kanwil III Palembang. Jika disetujui, PT Pegadaian Kanwil III Palembang diminta menerbitkan buku tabungan. Artinya simpanan nasabah BSS disimpan di PT. Pegadaian Kanwil III Palembang sebagai tabungan emas.

Program Bank Sampah Sakura ini sudah ada selama lebih dari 5 tahun, didapatkan data dari Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) menyebutkan bahwa rata-rata sampah masuk di Bank Sampah Sakura ini sebanyak 128,180,00 kg/tahun dan sampah yang terkelola juga sebanyak 128,180,00 kg/tahun.

Pengimplementasian program CSR yang tepat dapat memberikan manfaat positif bagi perusahaan dalam membangun citra yang baik di masyarakat serta dapat memberikan *profit* bagi perusahaan. Hal ini terjadi karena praktisi humas berperan penting sebagai perantara dalam mengomunikasikan program CSR yang ada, sehingga program tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan berkelanjutan.

Dalam konteks ini, peran humas adalah menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat di wilayah PT.Pegadaian Kanwil III Palembang. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa keberadaan PT.Pegadaian Kanwil III Palembang tidak merugikan pihak lain, terutama masyarakat sekitar perusahaan. Dengan

melaksanakan kegiatan ini, humas menciptakan ikatan dan kepercayaan antara perusahaan dan masyarakat.

Dengan demikian, hubungan yang baik terbentuk dalam pelaksanaan program CSR antara PT Pegadaian Kanwil III Palembang dan masyarakat, sehingga menciptakan citra positif PT Pegadaian Kanwil III Palembang di mata masyarakat. Membina hubungan dengan masyarakat adalah bentuk kepedulian perusahaan terhadap lingkungan sekitar PT Pegadaian Kanwil III Palembang. Dengan ini, perusahaan menunjukkan bahwa tidak hanya fokus pada keuntungan semata, tetapi juga peduli dan berbagi dengan lingkungan yang merupakan kepemilikan bersama.

Namun pada realita yang terjadi di lapangan masih banyak ditemui masyarakat yang belum mengetahui adanya program *The Gade Clean and Gold* Bank Sampah Sakura ini. Padahal diketahui bahwa program ini sudah berdiri sejak tahun 2018 yang artinya sudah 5 tahun, harusnya humas sudah dapat menyebarkan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat dengan waktu yang sudah cukup banyak. Selanjutnya dilihat dari data hasil rekapitulasi jumlah nasabah yang terdaftar melalui program ini yang menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan melalui program ini juga tidak naik secara signifikan.

Berikut adalah penjelasan lebih luas mengenai alasan mengapa penulis memilih judul analisis peran humas dalam pelaksanaan CSR ini dipilih:

1.1.1. Program CSR *The Gade Clean and Gold* belum banyak diketahui oleh masyarakat sekitar Bank Sampah Sakura.

Sebagai fungsi utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, kehumasan memiliki peran penting dalam memenuhi persyaratan undang-undang terkait penyediaan informasi. Undang-undang ini mengharuskan semua lembaga

publik untuk memastikan ketersediaan informasi publik yang transparan, dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, terjangkau, dan sederhana.

Dalam konteks undang-undang tentang keterbukaan informasi publik, kehumasan menjadi bagian yang penting dalam pekerjaan profesional, terutama dalam memberikan pemahaman kepada publik mengenai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan melalui dokumentasi internal dan komunikasi publik melalui media.

Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa masyarakat yang tinggal di kawasan Bank Sampah Sakura mereka menyatakan:

“Kami sudah dari 2016 tinggal disini, tetapi kami hanya baru mengetahui program menukar sampah menjadi emas ini ketika wawancara bersama Anda”.
(Hasil wawancara bapak B selaku warga dikawasan BSS, 10 Mei 2023)

Selanjutnya pernyataan yang hampir sama yang disampaikan oleh warga lainnya:

“Saya baru mengetahui adanya penukaran sampah menjadi emas ini baru satu tahun terakhir, tetapi saya masih kurang paham tentang bagaimana cara kerja dari penukaran sampah menjadi emas ini”.
(Hasil wawancara Ibu J selaku warga dikawasan BSS, 10 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa masih ada beberapa masyarakat sekitar kawasan Bank Sampah Sakura yang belum mengetahui secara detail dari program CSR *The Gade Clean and Gold* Bank Sampah Sakura ini. Padahal kita ketahui bersama bahwa humas berperan dalam fungsi sebagai yang mendukung atau membantu manajemen organisasi dalam memulai sebuah kegiatan perusahaan.

Dimulai dengan munculnya pernyataan dari sebagian masyarakat yang menyebutkan belum mengetahui secara detail mengenai program tentu akan

menjadi krisis komunikasi. Sehingga ditakutkan akan muncul permasalahan lain yang serupa.

Humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi atau pesan yang sesuai dengan kebutuhan dan minat *audiens* yang dituju. Sebagai komunikator dan mediator, peran humas adalah menciptakan sikap dan opini positif di kalangan masyarakat melalui rangsangan yang tepat. Tujuannya adalah mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan perusahaan.

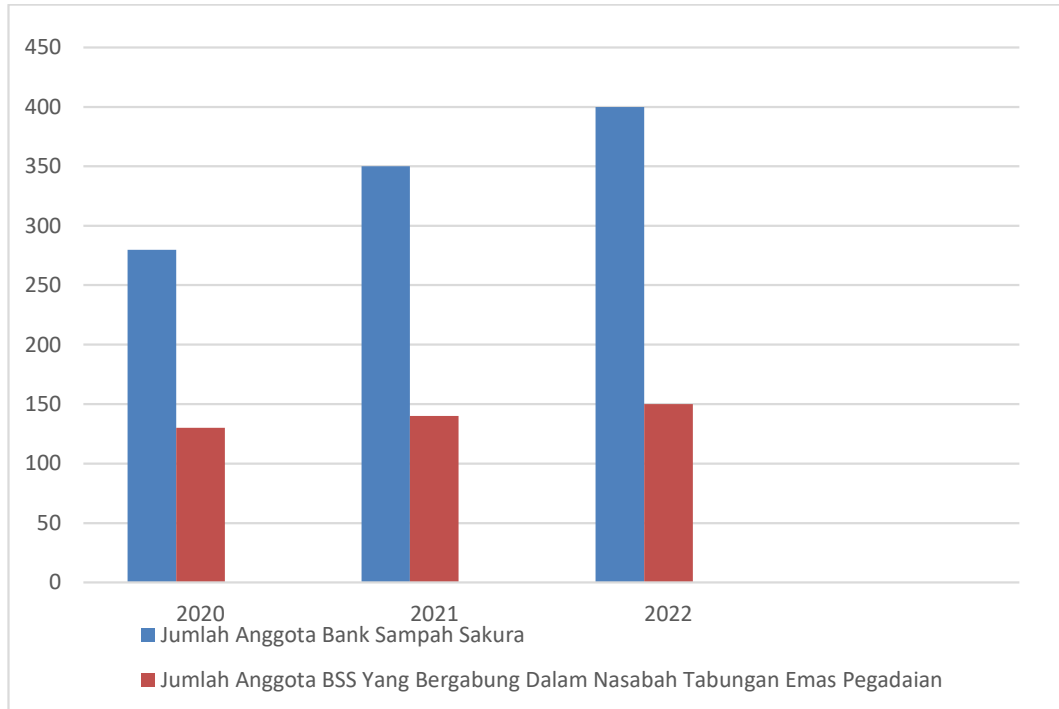
1.1.2. Peningkatan pendaftar sejak 2020 – 2022 tidak naik signifikan karena kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat.

Program *The Gade Clean and Gold Bank Sampah Sakura* merupakan sebuah bentuk tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh perusahaan PT Pegadaian Kanwil III Palembang terhadap lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Diketahui program ini sudah berdiri sejak tahun 2018 sampai dengan saat ini.

Bantuan dana, sarana dan prasarana yang diberikan PT Pegadaian Kanwil III Palembang bagi Bank Sampah Sakura untuk menunjang kebersihan lingkungan dan pengelolaan sampah. Selain untuk mengurangi peredaran sampah dikawasan Alang-Alang Lebar, program ini juga dapat memberikan profit bagi perusahaan dalam bentuk nasabah yang tergabung dalam tabungan emas Pegadaian.

Namun dalam segi peningkatan nasabah melalui tukar sampah menjadi tabungan emas belum sepenuhnya seluruh anggota Bank Sampah Sakura menjadi nasabah tabungan emas di PT Pegadaian Kanwil III Palembang.

Bagan 1.1 Jumlah Anggota Bank Sampah Sakura dan Jumlah Nasabah Tabungan Emas



Sumber: Diolah oleh Penulis

Berdasarkan bagan di atas ditemukan peningkatan yang cukup banyak untuk anggota Bank Sampah Sakura, sedangkan peningkatan yang sedikit untuk nasabah yang tergabung dalam nasabah tabungan emas pegadaian. Diketahui juga di tahun 2020 jumlah anggota Bank Sampah Sakura sebanyak 280 orang sedangkan untuk jumlah anggota yang bergabung menjadi nasabah tabungan emas Pegadaian sebanyak 130 orang. Selanjutnya di tahun 2021 jumlah anggota Bank Sampah Sakura sebanyak 350 orang sedangkan jumlah nasabah sebanyak 140 orang. Lalu diketahui di tahun 2022 peningkatan anggota Bank Sampah Sakura sebanyak 400 orang dan peningkatan nasabah tabungan emas hanya sebanyak 150 orang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang tergabung dalam program ini belum setengah dari jumlah anggota Bank Sampah Sakura. Dengan

demikian pemberian kontribusi humas PT Pegadaian Kanwil III Palembang dalam hal ini belum sepenuhnya diberikan secara maksimal karena dilihat dari peningkatan jumlah nasabah belum cukup signifikan, padahal program ini sudah berjalan sejak tahun 2018 sampai dengan saat ini 2023.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka peneliti melihat adanya kesesuaian permasalahan yang ada dengan teori peran humas (Ruslan, 2017). Dalam hal ini penulis menggunakan teori tersebut beralasan karena teori ini sesuai dengan realita yang ada dilapangan dan diharapkan dapat membantu untuk menghasilkan penelitian yang sesuai. Maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori peran humas oleh Ruslan Rosady yang menjadi pedoman dalam membantu penulis untuk mengetahui peran humas PT Pegadaian Kanwil III dalam pelaksanaan program *corporate social responsibility The Gade Clean and Gold* di Bank Sampah Sakura.

Adapun empat tahapan pokok yang menjadi landasan acuan untuk pelaksanaan program kerja kehumasan yaitu sebagai berikut Hal ini sesuai dengan dimensi pada teori yakni pertama *communicator* yang artinya menunjukkan bahwa humas bertanggung jawab untuk menyampaikan pesan yang efektif dan efisien kepada publik. Pesan tersebut harus disampaikan secara jelas, terpercaya, dan membangun kepercayaan dari publik terhadap organisasi yang diwakilinya.

Kedua *relationship*, dimana peran kedua dari hubungan masyarakat adalah sebagai *relationship* atau membangun hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya. Humas harus mampu membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan publik, yang ditandai dengan adanya saling pengertian, kepercayaan, dan kerja sama.

Ketiga yakni *back up management* dimana humas harus mampu membantu manajemen organisasi dalam mengambil keputusan strategis yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.

Keempat, *good image maker* yang artinya membangun citra organisasi yang positif dan meyakinkan di mata publik. Citra organisasi yang baik akan membantu organisasi dalam membangun kepercayaan dan dukungan dari publik, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif.

Dengan memahami teori peran humas menurut Ruslan (2017) adalah sebagai *communicator, relationship, back up management, dan good image maker*. Keempat peran tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi satu sama lain, sehingga humas harus mampu menjalankan keempat peran tersebut dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis peran humas dalam pelaksanaan CSR dan memberikan rekomendasi yang membantu perusahaan meningkatkan kinerja program CSR dengan memaksimalkan peran humas dan dapat menjadi contoh bagi praktisi humas dari perusahaan lain.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka disini penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Peran Hubungan Masyarakat PT Pegadaian Kanwil III Palembang Dalam Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* Melalui Program *The Gade Clean And Gold Bank Sampah Sakura*”.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana peran humas PT Pegadaian Kanwil III Palembang dalam pelaksanaan Program *Corporate Social Responsibility The Gade Clean and Gold* Bank Sampah Sakura?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran humas PT Pegadaian Kanwil III Palembang dalam pelaksanaan program *corporate social responsibility The Gade Clean and Gold* Bank Sampah Sakura.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini untuk memperbanyak referensi bagi penelitian selanjutnya dalam topik permasalahan yang sama yakni mengenai peran humas PT Pegadaian Kanwil III Palembang dalam pelaksanaan program *corporate social responsibility* dan dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi perusahaan lain terkait peran humas dalam pelaksanaan program *corporate social responsibility*.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pembaca dan berguna bagi perkembangan di bidang ilmu komunikasi di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatia Simamora, Rosalinda Manullang, Pedro Renardo Naibaho, & Dyva Claretta. (2022). Audit Kegiatan Humas Pada PT. Adiprima Suraprinta. *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Ilmu Pendidikan*, 1(4), 96–108. <https://doi.org/10.58192/sidu.v1i4.283>
- Andipate Anwar Arifin. (n.d.). *Paradigma Baru Public Relations Teori, Strategi dan Riset*. Pustaka Indonesia.
- Bakti, I., & Zubair, F. (2021). Fungsi peran dan teknik komunikasi humas dalam program Sabilulungan Bersih Kabupaten Bandung. 6(1), 45–66.
- Batoebara, M. U., & Zebua, D. (2021). Peran *Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra Positif Hotel Santika *Premiere* Dyandra Medan. *Network Media*, 4(2), 20–39. <https://doi.org/10.46576/jnm.v4i2.1403>
- Buchori, A. (2019). Peran Dan Strategi Public Relation Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Pariwisata (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta). *Jurnal Kepariwisata*, 13(1), 57–68.
- Creswell, J. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach* (3rd ed.).
- Cutlip, Scoot M, A. H. C. (2011). *Effective Public Relations*. Kencana Prenada Media Group.
- Dewantara, R. S., & Imran, A. I. (2020). Peran Humas PT . Telkom Regional VI Kalimantan Dalam Membentuk Citra Positif Masyarakat Balikpapan Melalui Kegiatan CSR The Role of Public Relations PT . Telkom Regional VI Kalimantan in Forming a Positive Image of Balikpapan Community Through

CSR Activit. 7(2), 4811–4821.

Hamid, I., Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Sumatera Selatan, B., & Teknik Kimia Politeknik Negeri Sriwijaya, D. (2022). Peran Bank Sampah Dalam Meningkatkan pendapatan Nasabah (Studi Bank Sampah Sakura Palembang). *Jurnal Lentera Pendidikan Pusat Penelitian LPPM UM Metro*, 7(1), 21–27.

Jimmyanto, H., Zahri, I., Dahlan, M. H., Septi, N., & Putri, R. (2017). *Demography Journal of Sriwijaya (DeJoS) Evaluasi Sistem Pengelolaan Sampah Padat Domestik Di Kota Palembang Tahun 2017*. 2(2), 1–7.

Kotler dan Lee otler, P., & Nance, L. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing The Most Good for Your Company and Your Cause*.

Krisnandi. (2019). *Pengantar Manajemen*. Lembaga Penerbitan Universitas UNAS, Universitas Nasional Jakarta.

Margaretha, L., & Toni, A. (2020). CSR Program *Bring Back Our Bottle the Body Shop* Sebagai Aktivitas Sosial *Marketing Public Relations*. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut ...*, 485–494.
<http://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/view/730>

Maria Assumpta Rumanti, S. S. dan E. A. (2002). *Dasar-dasar public relations : teori dan praktik*. Grasindo.

Michael Huberman, & Miles., M. (2014). *Analisis data Kualitatif*. UI Press.

Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Remaja Rosda Karya.

Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Kencana Prenada Media Group.

Mukarom, Zainal & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relations*

(*Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*). Pustaka Setia.

Nugraheni, A., & Toni, A. (2022). *Peran Public Relation Dalam CSR “ Program Wash ” Pt Aqua Danone Indonesia*. 5(1), 106–120.

Ofie. (2018). Pegadaian Hadirkan Bank Sampah Sakura Ubah Sampah Jadi Emas. *Pena Sumatera*. <https://penasumatera.co.id/pegadaian-hadirkan-bank-sampah-sakura/>

Olivia, H., & Putri, D. N. (2019). Sosialisasi Program Csr Oleh *Public Relations* Pt Telkom Indonesia Melalui Event Telkom Craft Indonesia. *WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 18(1), 68–76. <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i1.719>

Probosiwi, R. (2016). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (*Corporate Social Responsibility in Public Welfare Enhancement*). *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 13(2). <https://doi.org/10.21831/socia.v13i2.12256>

Profil Korporasi Pegadaian. (n.d.). <https://www.pegadaian.co.id/>

Ratu, K. M., & Djuwita, A. (2021). Analisis Peran Humas Dalam Kegiatan Csr Perusahaan. *EProceedings ...*, 8(5), 7498–7507. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/16581>

Ri'aeni, I. (2018). Peran Public Relation Dalam Program *Corporate Social Responsibility* (Csr) Di Csb Mall, Cirebon. *Komuniti : Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 10(1), 44–53. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v10i1.5279>

Ruslan. (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT.

RajaGrafindo Persada.

Ruslan, R. (2017). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.

Siyoto, S. dan A. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media *Publishing*.

Soemirat &, & Ardianto. (2007). *Dasar Dasar Public Relation (Cetakan Ke)*. PT Remaja Rosdakarya.

Sonny Keraf. (2010). *Etika Lingkungan Hidup*,. PT Kompas Media Nusantara.

Sugiyono. (2011). *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. PT Alfabeta.

Untung, B. H. (2008). *Corporate Social Responsibility*. Sinar Grafika Offset.

Williams, Chuck. Penerjemah oleh Napitupulu, M. S. (2001). *Manajemen*. Salemba Empat.

Wulansari, D. (2009). *Sosiologi Konsep Dan Teori*. PT. Refika.