

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan suatu wilayah terutama kawasan sekitar Bandara memiliki pertumbuhan wilayah yang relatif berkembang lebih cepat dibandingkan wilayah lainnya. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kegiatan pembangunan Bandara dapat menyebabkan adanya perubahan terhadap wilayah sekitar yang dipengaruhi oleh aktifitas dalam wilayah tersebut. Seperti yang dikutip pada penelitian *Andriyani (2011)* tentang Perubahan Kondisi Fisik dan Ekonomi Wilayah Sekitar Bandara Selama Pembangunan Bandara Internasional Lombok, berdasarkan tinjauan tata ruang Bandara dalam Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) kawasan Bandara baru tahun 2006, kegiatan kebandarudaraan seharusnya secara ideal mampu mendorong pertumbuhan kegiatan ekonomi yang dapat memberikan *multiplier effect* bagi daerah sekitar karena adanya pembangunan bandar udara baru tersebut. *Multiplier effect* yang dimaksudkan antara lain :

1. Tumbuhnya berbagai institusi bisnis baru untuk pengelolaan kegiatan-kegiatan bisnis yang berkait dengan transportasi udara (kantor maskapai penerbangan, kantor perusahaan jasa pengiriman barang dan lain-lain).
2. Tumbuhnya usaha jasa pendukung aktivitas kebandarudaraan (seperti hotel, pertokoan, rumah makan dan sebagainya).
3. Tumbuhnya kegiatan ekonomi baru pada area-area perlintasan antara bandar udara dan berbagai simpul kegiatan ekonomi yang telah ada.
4. Pada sektor perdagangan dan jasa, dibangunnya sarana bandar udara dapat meningkatkan jalur perdagangan, baik pada tingkat perdagangan antar

daerah maupun perdagangan internasional. Hasil-hasil industri lokal dapat didistribusikan ke luar daerah dengan lebih efektif dan efisien sebagai alternatif bagi distribusi barang melalui jalur darat dan laut.

Dari penjabaran tersebut sudah seharusnya Bandara mampu menciptakan *multiplier effect* bagi masyarakat yang berada dalam lingkup sekitarnya, tidak terkecuali bagi masyarakat yang berada di kawasan lingkaran Bandara Internasional Lombok (BIL). Dampak yang terjadi terhadap keberadaan Bandara Internasional Lombok (BIL) ialah peningkatan jumlah angkutan umum terutama taksi yang saat ini semakin berkembang. Khususnya yang berada di lingkungan Bandara Internasional Lombok yang semula hanya terdapat 65 unit taksi berkembang menjadi 115 unit (Katawarta.com : 2013).

Namun tidak hanya peningkatan pada sektor angkutan umum saja, melalui Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Provinsi Nusa Tenggara Barat, Ridwan Syah mengatakan akibat dari keberadaan Bandara Internasional Lombok (BIL) muncul para Pedagang Kaki Lima (PKL) di kawasan Bandara Internasional Lombok (BIL) yang merupakan masyarakat sekitar. Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah dan Institusi terkait harus mengatur para pedagang karena Bandara bukan tempat berjualan dan permasalahan ini menyangkut keamanan Bandara (Katawarta.com : 2013). Hal tersebut tentunya merupakan salah satu bentuk ketidaksesuaian tentang *multiplier effect* yang dijelaskan sebelumnya.

Keberadaan Bandara Internasional Lombok (BIL) menjadi awal permasalahan sekaligus membawa dampak signifikan bagi masyarakat Lingkar Bandara. Masyarakat Lingkar Bandara merupakan masyarakat yang tinggal di sekitar kawasan Bandara, yang terkena baik secara langsung maupun tidak langsung dampak keberadaan Bandara. Semula reaksi masyarakat lokal menyambut dengan baik beroperasinya Bandara Internasional Lombok (BIL), oleh beberapa pihak hal tersebut dianggap sebagai euforia atau kesenangan sesaat saja melihat pembangunan Bandara baru. Pasalnya euforia tersebut kemudian berbuntut panjang, karena mereka tidak hanya sekedar melihat aktivitas sebuah Bandara baru. Mereka justru beramai-ramai menggelar lapak dagangan yang tersebar diseluruh areal parkir bahkan sampai ke terminal Bandara yang semestinya bersih dari Pedagang Kaki Lima (PKL)



Gambar 1.1 Kondisi PKL di Area Parkir Bandara Tahun 2013



Gambar 1.2 Kondisi PKL di Terminal Kedatangan Penumpang Tahun 2013

(Sumber : Dokumen Angkasa Pura Cabang BIL)

PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) menyadari sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap permasalahan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berjualan di lingkungan Bandara Internasional Lombok (BIL). Salah

satu bentuk tanggung jawab sosial yang dijalankan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) ialah dengan melakukan kegiatan-kegiatan *community relations*. *Community relations* merupakan bentuk tanggung jawab sosial korporat yang saat ini banyak dilakukan perusahaan-perusahaan di Indonesia untuk mencapai tujuan atau misi tertentu. Bentuk-bentuk program *community relations* dapat berupa pemberian beasiswa, bantuan buku, merehabilitasi lingkungan hidup dan lain-lain (Iriantara, 2004 : 47). *Community relations* idealnya tidak lagi dijalankan hanya untuk kepentingan perusahaan mendapatkan keuntungan finansial atau meminimalkan risiko terhadap gangguan dari komunitas atau masyarakat, melainkan perusahaan diharuskan untuk terlibat langsung menangani permasalahan yang muncul pada masyarakat atau komunitas sebagai *stakeholder* dari perusahaan tersebut. Konsep tanggung jawab sosial yang terdapat pada *community relations* tidak lagi memandang perusahaan sebagai institusi ekonomi belaka, melainkan institusi sosial. Oleh karena itu perusahaan mulai bersentuhan dengan persoalan-persoalan yang secara langsung tidak ada kaitannya dengan kegiatan operasional perusahaan seperti kegiatan tentang lingkungan hidup, pengembangan masyarakat dan penghormatan terhadap hak-hak asasi manusia (Iriantara, 2004 : vii).

Sebagai contoh, salah satu perusahaan yang telah rutin melakukan kegiatan *community relations* seperti yang dikutip pada penelitian Aris (2010) tentang PT. Djarum dalam menerapkan praktik *community relations* pada tahun 1977 melalui misi “Menghijaukan Kota Kudus” yang pada saat itu gersang dan panas. Sebagai bentuk kesadaran tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kota Kudus, yang

merupakan tempat PT. Djarum beroperasi. Tidak berhenti pada upaya menghijaukan Kudus saja, pada rentang tahun 1980-1985 PT. Djarum membagikan 60.000 bibit mangga pada warga di 59 Desa di Kudus termasuk Panjunan, Kelurahan dimana PT. Djarum berdiri untuk ditanam dipekarangan agar tumbuh semangat menghijaukan halaman rumah seluruh masyarakat Kudus. Hasilnya, nilai panen buah mangga tahun 1991 berdasarkan catatan Dinas Perekonomian Pemerintah Kabupaten Kudus mencapai 2,5 milyar rupiah.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun sudah seharusnya mampu merancang dengan baik kegiatan-kegiatan *community relations*, agar dapat menunjang keberadaan perusahaan dan secara tidak langsung akan berdampak positif bagi perusahaan karena ikatan yang terjalin antara perusahaan dan *stakeholder* akan dapat saling menjaga. Tidak terkecuali pada PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) yang juga tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang kaitannya antara perusahaan dengan masyarakat. Dalam hal ini, PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) memiliki permasalahan dengan masyarakat lingkup Bandara yang sudah berjalan cukup lama, yaitu semenjak keberadaan Bandara Internasional Lombok (BIL) pada tahun 2011 hingga tahun 2016.

Ibarat dua sisi mata uang, terlepas dari aspek sosial tentang Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berdagang untuk memenuhi kebutuhan hidup, keberadaan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam upaya *sterilisasi* Lingkungan Bandara haruslah dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) merupakan perusahaan

yang bertanggung jawab atas pengelolaan Bandara menyadari bahwa aktivitas Pedagang Kaki Lima (PKL) akan mengancam kredibilitas Bandara Internasional Lombok (BIL) sebagai Bandara bertaraf internasional, serta menciptakan *image* negatif terutama bagi pengguna jasa penerbangan dari atau menuju Bandara Internasional Lombok (BIL).

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) lebih mengedepankan aspek persuasif dan penerapan kegiatan-kegiatan *community relations* agar dapat menciptakan kawasan Bandara yang sesuai dengan keputusan peraturan Kementerian perhubungan. Seperti pada keputusan Menteri Perhubungan KM No 47 tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi suatu Bandar Udara adalah bagian dari Bandar Udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik tempat setiap orang, barang dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus (Kementerian Perhubungan : 2016).

Keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di area Bandara memang memerlukan perhatian khusus agar suasana aman dan nyaman dapat terlihat di Bandara Internasional Lombok (BIL). Selain itu, PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) juga sudah mengkoordinasikan masalah ini dengan tiga Desa Lingkar Bandara Internasional Lombok (BIL). Mereka merupakan tuan rumah utama di Lingkar Bandara, seperti Desa Tanak Awu, Ketara dan Penujak. Pihak Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) sudah berkoordinasi dengan ketiga pemilik wilayah ini untuk membicarakan masalah keamanan dan ketertiban (Radar Lombok.co.id : 2015).

Terlepas dari berbagai permasalahan akibat keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) tersebut, masyarakat lokal khususnya masyarakat Lingkar Bandara yang sebelum pembangunan Bandara bermata pencaharian sebagai petani menaruh harapan besar atas beroperasinya Bandara Internasional Lombok (BIL). Hal ini dikarenakan mereka yang kehilangan lapangan pekerjaan setelah terkonversinya lahan sawah menjadi kawasan Bandara seakan tidak mempunyai pilihan lain selain berjualan di dalam Lingkungan Bandara. Inilah yang menjadi alasan utama masyarakat Lingkar Bandara untuk beralih fungsi dari petani menjadi Pedagang Kaki Lima (PKL). Menjadi Pedagang Kaki Lima (PKL) dianggap sebagai salah satu alternatif yang bisa membantu keberlangsungan hidup mereka. Karena selain tidak memerlukan keahlian khusus, menjadi Pedagang Kaki Lima (PKL) hanya memerlukan modal usaha yang kecil. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sekitar Lingkungan Bandara Internasional Lombok (BIL) belum siap untuk memasuki perubahan yang pesat.

Melalui *General Affair and Com Section Head* (Gede Eka Arisandi : 18 April 2016) PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) menyatakan dalam hal ini sudah melakukan berbagai upaya-upaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut seperti melakukan upaya pengamanan dengan menggandeng tokoh masyarakat yang dituakan, meminta bantuan kepada pemerintah tingkat II terkait pengamanan Pedagang Kaki Lima (PKL). Selain itu PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) juga melakukan upaya persuasif dengan melakukan pendekatan bersama kelompok usaha kecil menengah (UKM) Kabupaten Lombok Tengah serta menyediakan tempat relokasi

bagi Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berada di Lingkungan Bandara Internasional Lombok (BIL).

Secara garis besar, setelah melalui proses yang cukup panjang PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) berhasil merelokasi para Pedagang Kaki Lima (PKL) pada Mei Tahun 2014 lalu. Bentuk dari relokasi yang dilakukan oleh Bandara Internasional Lombok (BIL) berupa penyediaan tempat berdagang bagi Pedagang Kaki Lima (PKL). Lokasi berdagang para Pedagang Kaki Lima (PKL) tersebut terbilang strategis, karena masih berada pada kawasan Bandara yang hanya bersebelahan dengan pintu keberangkatan penumpang. Area yang disediakan cukup luas dan sangat layak untuk berdagang. Selain itu, akses tempat yang disediakan sangat terjangkau, bahkan banyak dari penumpang dan pekerja di Bandara Internasional Lombok (BIL) menjadi pelanggan di lokasi relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) tersebut.



Gambar 1.3 Lokasi Relokasi PKL Tahun 2016



Gambar 1.4 Lokasi Relokasi PKL Tahun 2016

(Sumber : Olah Data Peneliti)

Namun, kesepakatan relokasi tersebut tidak lantas menjadikan para Pedagang Kaki Lima (PKL) berhenti berdagang di area yang bukan diperuntukkan untuk Pedagang Kaki Lima (PKL). Bahkan hingga saat ini, masih terdapat beberapa

Pedagang Kaki Lima (PKL) yang nekat memasuki areal parkir Bandara, walaupun tidak dalam jumlah besar seperti sebelum di relokasi. Umumnya para para Pedagang Kaki Lima (PKL) tersebut memasuki areal Bandara pada jam-jam tidak efektif seperti menjelang subuh dan sesaat ketika Bandara akan ditutup.



Gambar 1.5 Kondisi PKL Tahun 2016



Gambar 1.6 Kondisi PKL Tahun 2016

(Sumber : Olah Data Peneliti)

Jika diamati, terdapat peningkatan yang signifikan dari jumlah Pedagang Kaki Lima (PKL) sebelum dilakukan relokasi.

Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah PKL di Bandara Internasional Lombok (BIL)

Tahun	Jumlah PKL
2011	43 orang
2012	180 orang
2013	200 orang
2014	240 orang

(Sumber : Olah Data Peneliti)

PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) kesulitan dalam penanganan para Pedagang Kaki Lima (PKL). Padahal, pihak PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) sudah memberikan tempat berjualan yang layak dengan gratis dan tanpa membayar uang sedikitpun. Walaupun diberikan secara cuma-cuma, PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) juga menyediakan fasilitas lain seperti listrik, lampu penerangan dan air tanpa membebankan biaya kepada Pedagang Kaki Lima (PKL). Namun realitanya tempat yang sudah disediakan oleh PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) malah dijadikan tempat menaruh barang-barang sisa dan jemuran, sehingga terkesan kotor dan tidak layak pakai. Bahkan hampir setiap hari pihak PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) melakukan pembinaan secara persuasif mengenai permasalahan tersebut kepada Pedagang Kaki Lima (PKL). PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) sadar bahwa permasalahan ini membutuhkan peran serta yang lebih aktif dari pemerintah daerah setempat (*Interview, Airport Security Section Head, I Wayan Kurma : 18 April 2016*).

Dari berbagai upaya-upaya yang telah dilakukan oleh PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) untuk menangani permasalahan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berada di Lingkungan Bandara memang terlihat belum maksimal dan terkesan gagal. Karena hingga saat ini masih terdapat Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berjualan di Area Bandara. Inaq Halimah, salah satu Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berjualan di luar area relokasi ketika diwawancarai mengatakan bahwa tidak memiliki pilihan lain untuk memenuhi

kebutuhan hidup selain berdagang. Karena hampir seluruh Pedagang Kaki Lima (PKL) merupakan warga asli Lingkar Bandara yang dulunya berprofesi sebagai petani, sebelum lahan sawah mereka beralih fungsi sebagai Bandara. Pedagang Kaki Lima (PKL) tersebut juga menambahkan seringkali mendapat teguran dari pihak Angkasa Pura untuk tidak berdagang di Area Bandara bahkan hingga diusir. Namun, ia mengaku akan tetap kembali berdagang ketika terlepas dari pengawasan pihak Angkasa Pura. Selain itu, Amaq Suhaimi yang juga merupakan Pedagang Kaki Lima (PKL) asal Desa Tanaq Awu menambahkan enggan berdagang di area relokasi dikarenakan letak lahan berdagang yang tersisa hanya berada di bagian belakang dari pintu masuk area relokasi dan terkesan sepi karena sudah tertutup oleh lahan pedagang lain. Alasan lain yang disampaikan oleh Amaq Suhaimi ialah masih terdapat beberapa oknum yang meminta pungutan liar dari Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berada di Area relokasi. Bentuk pungutan tersebut seperti meminta rokok yang menjadi barang dagangan, meminta uang pungutan untuk pembayaran air, listrik hingga tempat. Jumlah nominal dari pungutan oknum tersebut tidak menentu berkisar antara 10 hingga 100 ribu rupiah. Biasanya pungutan liar tersebut dimintai oleh oknum pada awal bulan.

Dari penuturan beberapa Pedagang Kaki Lima (PKL) tersebut menandakan terdapat ketidaksesuaian antara tindakan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dengan keinginan dari Pedagang Kaki Lima (PKL) dan begitu pula sebaliknya, tidak semua himbauan dari PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) yang diikuti oleh Pedagang Kaki Lima (PKL) sehingga terkesan kurang kooperatif. Terdapat pungutan liar dari oknum-oknum

yang tidak bertanggung jawab juga menjadi salah satu hambatan terealisasinya tujuan program.

PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) menyadari bahwa untuk menertibkan Pedagang Kaki Lima (PKL) bukan merupakan perkara gampang yang dapat langsung terselesaikan, namun membutuhkan kerja keras dan proses yang bertahap. Terbukti dengan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) kembali melakukan berbagai upaya-upaya *community relations* untuk mensejahterakan masyarakat Lingkar Bandara khususnya para Pedagang Kaki Lima (PKL) dengan membuat program jangka panjang yaitu memberikan bantuan pendidikan terhadap anak-anak Lingkar Bandara. Bantuan pendidikan yang sudah berjalan beberapa tahun terakhir tersebut, dimaksudkan agar anak-anak Lingkar Bandara dapat tumbuh menjadi sumber daya manusia yang baik. Jika hal tersebut sudah tercapai, maka masyarakat Lingkar Bandara tidak akan lagi menjadi Pedagang Kaki Lima, melainkan bekerja sebagai pekerja professional dibidangnya. (*Interview, Airport Services Section Head, Gede Santia : 8 April 2016*)

Selain itu, bidang kesehatan serta kegiatan bina lingkungan juga mendapat perhatian yang nyata. PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) menyalurkan dana program Bina Lingkungan kepada masyarakat di beberapa Desa yang berada di lingkar Bandara Internasional Lombok (BIL) dengan total dana sejumlah Rp272 juta. Melalui *Head Section CSR PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Lombok (BIL)* menyatakan program Bina Lingkungan tersebut meliputi bantuan sarana ibadah, peningkatan kesehatan, pengembangan sarana dan

prasarana umum, bantuan pendidikan dan pelestarian alam. Program Bina Lingkungan yang disalurkan tersebut diberikan kepada 17 penerima (Lomboktoday.co.id : 2014).

Bantuan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Lombok (BIL) bukan dimaksudkan sebagai bentuk memanjakan masyarakat ditiga Desa tersebut, melainkan sebagai bentuk dukungan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) untuk ikut memandirikan masyarakat. Kegiatan serupa akan terus dilakukan, salah satunya adalah kegiatan pemberian bantuan permodalan untuk masyarakat serta bantuan mobil puskesmas keliling. Mobil yang sudah dimodifikasi tersebut akan menyambangi masyarakat dan akan memberikan pelayanan kesehatan secara gratis, utamanya untuk melayani ibu hamil.

Melalui *SMS, QM & CS Departement Head* (Sudjud Muliadi : 13 Juli 2016) PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) pihak Angkasa Pura melalui bidang kerjanya telah menyusun berbagai kegiatan yang dikhususkan untuk penanganan Pedagang Kaki Lima (PKL) seperti mengundang Pedagang Kaki Lima (PKL) dalam rapat rutin, membentuk anggota kepanitiaan penanganan Pedagang Kaki Lima (PKL) dan lain-lain. Beliau menambahkan upaya-upaya PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam penanganan Pedagang Kaki Lima (PKL) mengutamakan pendekatan persuasif dan dialog. Hal ini dilakukan karena instruksi Presiden RI masa pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono yang disampaikan melauai pidato saat pembukaan Bandara Internasional Lombok (BIL) agar jangan lagi terjadi kontak fisik antara pihak

pengelola Bandara dengan masyarakat sekitar mengingat sebelumnya, pembangunan Bandara Internasional Lombok (BIL) menimbulkan konflik berdarah antara pihak pengembang dan masyarakat Lingkar Bandara.

PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) melalui *SMS, QM & CS Departement Head* juga membenarkan tentang keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) ilegal yang masih masuk ke Area Bandara di waktu-waktu tertentu. Sudjud Muliadi juga menambahkan bahwa penanganan Pedagang Kaki Lima (PKL) harus lebih optimal dikarenakan Bandara Internasional Lombok (BIL) menjadi satu-satunya Bandara di Indonesia yang di dalamnya terdapat banyak Pedagang Kaki Lima (PKL). Untuk itu, PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) menargetkan untuk penyelesaian permasalahan tahap pertama tentang Pedagang Kaki Lima (PKL) yaitu pada bulan November hingga Desember tahun 2016. Target ini sekaligus merupakan program lanjutan proses relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL). Karena alasan keselamatan penerbangan, lokasi tempat berdagang Pedagang Kaki Lima (PKL) yang telah disediakan saat ini akan direlokasi kembali atau akan dipindahkan ke area yang lebih aman dan nyaman dengan tentunya memperhatikan kondisi Pedagang Kaki Lima (PKL). Lokasi relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) yang saat ini sudah ditempati dianggap terlalu berdekatan dengan jalur kedatangan atau keberangkatan pesawat.

Dari berbagai upaya-upaya dalam bentuk kegiatan *community relations* yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dapat disimpulkan bahwa permasalahan tentang keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) menjadi salah satu prioritas utama untuk dapat segera terselesaikan.

Walaupun masih terdapat berbagai permasalahan terkait bentuk-bentuk *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam menangani keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL). Seperti yang diketahui, Lingkungan Bandara sudah seharusnya terbebas dari aktifitas-aktifitas Pedagang Kaki Lima (PKL), terlebih bagi Bandar udara yang bertaraf Internasional yang sudah tentu memiliki *standart* operasional yang jauh lebih kompleks. Padahal dalam hal ini PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) telah berusaha melakukan berbagai upaya melalui program *community relations*.

Berbagai permasalahan tersebut menjadikan salah satu alasan peneliti untuk meneliti Implementasi kegiatan *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam proses relokasi Pedagang Kaki Lima di Lingkungan Bandara Internasional Lombok pada periode Mei 2014 hingga Agustus 2016. Alasan peneliti memilih periode tersebut dikarenakan pada bulan Mei 2014 area relokasi yang diperuntukkan bagi Pedagang Kaki Lima (PKL) mulai diresmikan dan beroperasi. Sedangkan pada bulan Agustus 2016, merupakan kegiatan *community relations* terakhir yang dilakukan sebelum terget penyelesaian proses relokasi tahap pertama selesai pada akhir tahun 2016. Setelah bulan Agustus tindakan yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) hanyalah bentuk pengawasan dengan bantuan Persatuan Masyarakat Tiga Desa (Permata Petak) sebelum kemudian Pedagang Kaki Lima (PKL) direlokasi kembali pada bulan Desember 2016.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan tentang bagaimana Implementasi program *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam proses relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Lingkungan Bandara Internasional Lombok.

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Implementasi program *community relations* yang telah dilakukan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam proses relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Bandara Internasional Lombok.

D. Manfaat Penelitian

D.1. Manfaat Teoritis

- i. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu referensi sebagai acuan program studi ilmu komunikasi terutama dalam kajian implementasi program *community relations*.
- ii. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah khasanah bagi program studi Ilmu Komunikasi terutama dalam kajian implementasi program *community relations*.

D.2. Manfaat Praktis

- i. Bagi PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam merencanakan dan mengevaluasi Implementasi program *community relations*.

- ii.* Bagi masyarakat Penelitian ini semoga dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat untuk memahami bagaimana implementasi program *community relations* dijalankan pada suatu perusahaan.
- iii.* Bagi Peneliti Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan konsep-konsep dasar ilmu komunikasi terutama dalam kajian implementasi program *community relations*.

E. Kerangka Teori

E.1.1. Definisi *Community Relations*

Community relations merupakan salah satu strategi pada bidang *Public Relations* untuk dapat menjalin hubungan baik dengan *stakeholder* agar keberlangsungan perusahaan atau instansi dapat berjalan dan bertahan. *Community relations* yang baik, akan berdampak positif bagi suatu perusahaan atau instansi yang menjalankannya. Ketika program *community relations* diterapkan, secara langsung ataupun tidak akan dapat mengikat *stakeholder*. Bentuk ikatan yang dibentuk tersebut berupa hubungan yang saling menjaga antara *stakeholder* dan instansi atau perusahaan tersebut.

Community relations merupakan peningkatan partisipasi dan posisi organisasi di dalam sebuah komunitas melalui berbagai upaya untuk kemaslahatan bersama bagi organisasi dan komunitas (Iriantara, 2004 : 20).

Dari pengertian di atas *community relations* merupakan bentuk tanggung jawab bagi perusahaan untuk ikut serta memberikan kesejahteraan bagi masyarakat khususnya atau dengan *stakeholder* terkait serta dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk program yang harus dijalankan oleh setiap perusahaan atau instansi. Selain itu hubungan organisasi dan komunitas juga memang seharusnya dibina agar tercapainya suatu hubungan yang harmonis serta saling menguntungkan kedua belah pihak. Dengan disertai rasa saling memberi dan menerima antara perusahaan dengan masyarakat sekitar, hubungan yang dibina tersebut tentunya akan berjalan dengan sendiri tanpa adanya permasalahan yang dapat memicu konflik.

Selain itu, dengan melakukan kegiatan *community relations* sebuah perusahaan dapat menunjukkan komitmennya terhadap *stakeholder*. Tujuan dari kegiatan *community relations* dipengaruhi juga oleh besarnya komunitas dan kebutuhannya, seperti sumber penghasilan serta sasaran hubungan masyarakat yang mendukung program tersebut. Menurut Frazier Moore tujuan-tujuan tersebut antara lain :

- a. Memberi informasi kepada komunitas mengenai berbagai kebijakan, kegiatan, memberikan informasi mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi perusahaan serta menjelaskan kontribusi perusahaan bagi komunitas.
- b. Memberikan informasi kepada karyawan tentang berbagai kegiatan positif perusahaan yang nantinya diharapkan agar informasi tersebut dapat tersebar luas melalui karyawannya.
- c. Menjawab kritik serta merespon tekanan kelompok yang beranggapan negatif tentang perusahaan.
- d. Menjadikan perusahaan sebagai salah satu faktor penting yang dapat berperan aktif dalam pemberdayaan kelompok masyarakat.
- e. Meningkatkan kesehatan komunitas dengan mendukung berbagai program kesehatan setempat.
- f. Meyakinkan kepada komunitas bahwa keberadaan perusahaan akan dapat membawa manfaat bagi keberlangsungan kehidupan komunitas.
- g. Menjaga hubungan yang baik dengan komunitas dalam semangat kebersamaan yang tinggi (Moore, 1988 : 76-77).

Menurut mantan staf *community relations* Bell Telephone dalam buku *Public Relations* dan *Community Relations* yang ditulis oleh Yosol Iriantara mengungkapkan bahwa komunitas bukan lagi orang yang tinggal pada lokasi yang sama, tetapi juga menunjukkan terjadinya interaksi di antara kumpulan orang-orang tersebut. Dalam pengertian klasik, komunitas dipandang hanya salah satu bagian dari publik yang merupakan bagian dari kegiatan *Public Relations* yang dikategorikan sebagai publik eksternal. Namun pada perkembangannya praktik *Public Relations* cenderung mengganti istilah publik dengan *community* dan komunitas merupakan semua *stakeholder* yang dilayani oleh organisasi atau perusahaan (Iriantara, 2004 : 22).

Komunitas merupakan sekelompok orang yang hidup pada tempat yang sama, berpemerintahan sama, mempunyai kebudayaan dan sejarah yang umumnya turun temurun. Orang-orang yang hidup dalam komunitas tersebut akan membuat mereka saling bergantung satu sama lain (Moore, 1988 : 73).

Sedangkan komunitas lokal menurut Renald Kasali adalah masyarakat yang bermukim atau mencari nafkah disekitar pabrik, kantor, gudang, tempat pelatihan, tempat peristirahatan atau disekitar aset tetap perusahaan. Kelompok komunitas tersebut dipandang sebagai suatu kesatuan yang dapat memberi manfaat bagi perusahaan, begitu juga sebaliknya (Kasali, 1994 : 127).

Komunitas yang terdapat di sekitar perusahaan terdiri atas individu-individu atau kelompok-kelompok yang bermacam-macam dalam berbagai kepentingan. Komunitas tersebut dapat berbeda dalam segi usia, status sosial, ekonomi, agama, pendidikan serta kebudayaan. Untuk itu perusahaan dalam hal ini dibutuhkan salah

satunya agar dapat menyatukan atau meminimalisir terjadinya konflik, baik antar kelompok atau antar kelompok komunitas terhadap perusahaan yang merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan.

Cutlip dan Center menyebutkan bahwa, dalam melaksanakan hubungan yang baik dengan komunitas, diperlukan adanya suatu kesadaran bagi perusahaan untuk dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan komunitas bagi kesejahteraannya (Effendi, 1992 : 201).

Dari pernyataan Cutlip dan Center tersebut, perusahaan dalam hal ini sebagai pelaksana untuk kesejahteraan masyarakat haruslah mampu mengedepankan kebutuhan dari komunitas. Upaya-upaya perusahaan tersebut dilakukan dalam mengupayakan terpenuhinya kebutuhan komunitas yang imbasnya bagi perusahaan adalah tumbuhnya suatu persepsi positif dari komunitas bahkan masyarakat secara luas terhadap perusahaan.

Selain itu, pendapat Cutlip dan Center tersebut juga menunjukkan bahwa dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk komunitas, perusahaan haruslah jeli menangkap berbagai permasalahan yang ada untuk dapat segera diberikan solusi terbaik dalam bentuk kegiatan nyata yang tepat agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan.

Community relations salah satu bentuk tanggung jawab sosial suatu organisasi atau perusahaan, namun pada praktiknya masih sering dikesampingkan. Apabila mengkaji kembali pengertian tanggung jawab sosial menurut WBSD (*World Business Council For Sustainable Development*) dalam buku "*Community Relations Konsep dan Aplikasinya*" adalah

“komitmen berkelanjutan kalangan bisnis untuk berperilaku etis dan memberikan sumbangan pada pembangunan ekonomi sekaligus memperbaiki mutu hidup angkatan kerja dan keluarganya serta komunitas lokal dan masyarakat secara keseluruhan” (Iriantara, 2004 : 49).

Penjelasan tersebut menegaskan bahwa setiap perusahaan atau organisasi memiliki kewajiban untuk ikut serta memberikan kesejahteraan bagi masyarakat yang ada disekitarnya. *Community relations* merupakan bagian dari rangkaian kegiatan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok dengan masyarakat di sekitar Lingkungan Bandara yang ditujukan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap komunitas lokal yang berada disekitar area Bandara. Dengan menjalin hubungan yang harmonis, secara tidak langsung apa yang diinginkan dari perusahaan dan masyarakat akan dapat berdampak positif agar terciptanya kesejahteraan bersama.

Untuk itu dalam konsep ini, diperlukan adanya kerjasama antara suatu organisasi atau perusahaan dengan komunitas untuk berusaha mengidentifikasi dan menetapkan rencana agar mampu mencari solusi terbaik yang terimplementasi pada suatu tindakan nyata, guna mengatasi berbagai problematika atau masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan dan komunitas atau masyarakat sekitar.

E.1.2. Langkah-langkah *Community Relations*

Kemudian dalam mewujudkan suatu hubungan yang baik dengan masyarakat ataupun komunitas, perusahaan haruslah mengerti terlebih dahulu apa yang diharapkan oleh masyarakatr sekitar, agar tindakan-tindakan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan kebutuhannya. Seperti yang ditulis oleh Cutlip dan Center bahwa dalam rangka

melaksanakan hubungan yang baik dengan komunitas agar dapat berjalan dengan optimal, perlu diketahui apa yang dibutuhkan komunitas terkait kesejahteraan mereka, apa harapan masyarakat dari suatu organisasi yang berada ditengah-tengah komunitas, serta bagaimana cara mereka menilai kontribusi perusahaan tersebut (Kasali, 1994 : 150).

Untuk dapat mengoptimalkan sebuah hubungan dengan masyarakat ataupun komunitas, menurut Renald Kasali ada beberapa hal yang diharapkan oleh komunitas yang ada di masyarakat pada suatu organisasi, diantaranya :

- a. Pendapatan (*income*). Komunitas mengharapkan adanya perputaran uang melalui gaji dan upah karyawan, pembelian dari pemasok lokal atau melalui pembayaran pajak.
- b. Penampilan (*appearance*), ini merupakan salah satu yang diharapkan oleh komunitas yakni perusahaan senantiasa memperhatikan penampilan mereka baik dari gedung maupun para *stakeholdernya*. Seperti dengan membangun gedung yang nyaman dan tidak mengganggu lingkungan.
- c. Partisipasi. Dalam hal ini diharapkan adanya kerjasama antara perusahaan dengan komunitas dan masyarakat, interaksi sosial yang selaras berkesinambungan dan saling menguntungkan. Adanya berbagai fasilitas di sekitar perusahaan seperti tempat ibadah, sekolah, sarana olahraga, kamar mandi umum dan lain sebagainya.
- d. Stabilitas. Masyarakat tentunya mengharapkan situasi nyaman dan damai di lingkungan perusahaan, mereka umumnya tidak mengharapkan berbagai situasi yang dapat mengurangi kenyamanan mereka seperti

luidasi, huru-hara, propaganda dan lain-lain. Umumnya masyarakat menginginkan situasi yang berkesinambungan dengan pertumbuhan yang stabil.

- e. Kebanggaan. Menjadi suatu yang wajar dimana masyarakat menginginkan bahwa perusahaan yang berada di lingkungan mereka menjadi suatu kebanggaan dimasyarakat luas. Rasa kebanggaan dapat diwujudkan perusahaan dengan prestasi-prestasi yang mereka raih (Kasali, 1994 : 139).

Sebelum menciptakan program ataupun kegiatan tentunya harus dapat mengetahui berbagai kebutuhan serta harapan dari masyarakat sekitar. Setiap individu memiliki kebutuhan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga pemilihan prioritas kebutuhan dapat menjadi tolak ukur kegiatan yang perlu diutamakan guna kepentingan bersama. Untuk itu, agar dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh komunitas atau masyarakat, perusahaan haruslah memiliki langkah-langkah dan strategi yang tepat untuk melaksanakan kegiatan *community relations* tersebut.

DeMartinis menjelaskan langkah-langkah dalam *community relations* bagi perusahaan diantaranya sebagai berikut :

- a. Merumuskan komunitas organisasi dan berbagai kelompok yang ada didalamnya.

Organisasi bekerja bersama dengan kelompok-kelompok orang yang memandang organisasi dari perspektif masing-masing. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing

komunitas. Karena terkadang yang dianggap penting oleh suatu komunitas belum tentu dianggap sama oleh komunitas lainnya, bahkan terkadang bertolak belakang.

b. Menentukan program *community relations* organisasi

Dalam hal ini haruslah jelas tentang tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan pada masing-masing kelompok dalam komunitas. Dengan begitu akan terlihat jelas apakah program yang dijalankan tersebut bertujuan hanya untuk memberikan bantuan, melakukan pendampingan, membuka peluang kemitraan atau ingin meningkatkan jumlah *klien* yang ingin dilayani.

c. Menyusun pesan yang ingin disampaikan.

Pesan yang disusun bisa saja berbeda-beda untuk setiap kelompok komunitas dan masing-masing pesan dirancang untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Hal ini mengacu pada “sasaran” pesan pada kelompok khalayak.

d. Memilih metode yang paling baik dalam menentukan pesan

Pesan bisa disampaikan melalui berbagai bentuk media yang dapat dipilih dengan berbagai macam cara. Intinya pesan tersebut bisa disampaikan dan dipahami oleh khalayak. Metode dalam penyampaian pesan memang terbilang beragam, namun yang perlu diperhatikan pesan yang disampaikan secara pribadi akan semakin baik. Hal ini dikarenakan pesan yang disampaikan secara pribadi akan semakin menimbulkan efek yang tepat dan lebih efektif.

- e. Melaksanakan program *community relations* organisasi.

Setelah melakukan perencanaan terhadap program *community relations* maka langkah selanjutnya ialah melakukan implementasi pada program tersebut. Seringkali, tahap pelaksanaan program gagal karena terlalu banyak melakukan perencanaan.

- f. Menganalisis hasil

Biasanya hasil merupakan perpaduan antara keberhasilan dan kegagalan. Artinya, ada sisi-sisi yang menunjukkan keberhasilan dan ada juga yang menunjukkan kegagalan. Oleh karenanya, pada saat melakukan program *community relations*, organisasi akan belajar lebih jauh lagi tentang khalayak sebagai *stakeholdernya* dan akan lebih baik lagi pada kegiatan *community relations* selanjutnya (Iriantara, 2004 : 87-88).

Berdasarkan penjelasan diatas, hal terpenting dalam melakukan kegiatan *community relations* ialah mengetahui karakter dari masing-masing khalayak. Dalam organisasi bisnis, program *community relations* memiliki fokus untuk memperoleh dukungan dari komunitas agar mencapai tujuan organisasi tersebut. Namun aspek penting lain yang juga harus diperhatikan bahwa program *community relations* haruslah dapat dijadikan sebagai titik temu untuk dapat membangun kegiatan yang bermanfaat dengan perencanaan yang selaras dengan implementasi kegiatan tersebut.

E.1.3. Implementasi Program *Community Relations*

Pelaksanaan program yang berbentuk kegiatan *Public Relations* merupakan salah satu kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh praktisi *Public Relations*. Menjalinkan hubungan guna mencapai tujuan bersama dengan masyarakat tidaklah mudah, karena setiap masyarakat memiliki pandangan dan latar belakang yang berbeda-beda. Sehingga sudah seharusnya setiap kegiatan yang akan dilakukan dimulai dengan membuat perencanaan yang baik. Walaupun ketika perencanaan yang dibuat sudah baik, tidak menutup kemungkinan masih akan terdapat berbagai kendala yang akan dihadapi.

Sebuah perencanaan yang baik tidak akan berarti dan berdampak efektif terhadap organisasi apabila tidak dapat diimplementasikan dengan matang, tidak terkecuali dengan bentuk-bentuk kegiatan *community relations*. Jika program *community relations* dapat diimplementasikan dengan baik, maka manfaat dari kegiatan tersebut akan dapat dirasakan oleh organisasi maupun komunitas dengan mencapai hasil yang saling menguntungkan bagi semua pihak.

Menurut Whelen dan Hunger, implementasi pada dasarnya adalah himpunan kegiatan dan pilihan yang diperlukan untuk menjalankan rencana. Implementasi ini tidak lain merupakan proses menjabarkan strategi dan kebijakan kedalam tindakan dengan mengembangkan program, anggaran dan prosedur (Iriantara, 2004 : 123-124).

Dalam memulai implementasi manajemen, pada dasarnya membutuhkan sumber daya manusia yang akan menjalankan rencana, pembagian tugas dan

adanya prosedur baku dalam melaksanakan kegiatan. Fungsi manajemen tersebut diantaranya sebagai berikut :

a. Pengorganisasian

Tokoh manajemen George R. Terry menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan kegiatan dasar manajemen yang dilakukan untuk menyusun dan menghimpun semua sumber daya yang diisyaratkan dalam rencana sehingga kegiatan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan bisa dilaksanakan dengan baik. Sedangkan menurut Justin G. Longenecker, mendefinisikan pengorganisasian sebagai aktivitas menetapkan hubungan antara manusia dan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan (Iriantara, 2004 : 126).

Pendapat tersebut menegaskan bahwa setiap pengorganisasian memiliki sumber daya. Sumber daya yang dimaksudkan ialah sumber daya manusia, sumber daya finansial atau sumber daya lainnya yang bekerja sama dalam kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Fungsi utamanya adalah untuk membedakan ruang lingkup kewenangan dan tugas sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara tugas-tugas tersebut serta sekaligus dapat mempermudah jalur koordinasi kerja. Selain itu, sumber daya manusia yang terlibat dalam tahap implementasi kerja akan jauh lebih banyak jika dibandingkan pada tahap perencanaan kegiatan.

b. Penyusunan

Setelah pengorganisasian dilakukan, langkah berikutnya ialah menyusun sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengisi kelompok-kelompok tugas yang ada. Penyusunan tersebut dilakukan berdasarkan pendekatan secara kuantitas dan kualitas tenaga kerja tersebut. Pada pendekatan kuantitas, menunjukkan jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Sedangkan pada pendekatan kualitas dilihat dari aspek kualifikasi atau kapabilitas yang diperlukan untuk mengisi kelompok tugas tersebut.

Kualifikasi tenaga kerja yang diperlukan menurut Manullang pada dasarnya terdapat tiga hal penting yakni keahlian, pengetahuan tentang organisasi dan loyalitas. Selain itu pokok-pokok kualifikasi yang harus dimiliki seorang staf atau pegawai menurut Beishline, yaitu :

- i. Pengetahuan yang luas tentang organisasi, badan atau perusahaan tempat bekerja.
- ii. Mempunyai sifat-sifat pribadi yang baik seperti kesetiaan terhadap perusahaan, tenaga yang besar, kesehatan, inisiatif, pertimbangan yang baik dan kepandaian bergaul.
- iii. Mempunyai semangat kerja sama yang ramah tamah.
- iv. Kestabilan emosi dan tingkah laku sopan.
- v. Kesederhaaan
- vi. Kemauan baik dan optimisme (Iriantara, 2004 : 132-134).

Berbagai hal tersebut menunjukkan keahlian dalam melakukan suatu pekerjaan tidaklah cukup, melainkan membutuhkan kerja sama dan

koordinasi dengan rekan kerja lainnya. Karna kualitas tanpa bantuan orang lain tidak akan mendapat hasil yang maksimal, sedangkan kuantitas tanpa kualitas kerja yang baik juga akan sia-sia.

c. Pengarahan

Tujuan pengarahan dalam suatu kegiatan pada dasarnya adalah mengkoordinasikan bagian-bagian tugas agar dapat berjalan sebagaimana mestinya dalam upaya untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Melalui pengarahan tersebut, jika terjadi kekeliruan maka dapat segera dikoreksi atau bahkan jika pekerjaan tersebut dianggap lambat, dapat segera dipercepat penyelesaiannya. Termasuk dalam upaya untuk memberikan motivasi kerja agar lebih baik lagi.

Pengarahan tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan dalam bentuk formal maupun informal. Secara formal dapat dilakukan pemberian intruksi dengan lisan atau tertulis, pengarahan dalam rapat koordinasi atau kegiatan lain yang terstruktur. Sedangkan pendekatan secara informal dapat dilakukan dengan cara komunikasi ketika pada saat makan siang bersama, komunikasi interpersonal atau dalam acara-acara rutin organisasi semisal saat olahraga atau kegiatan-kegiatan lainnya. Fungsi pengarahan tersebut agar orang-orang yang terlibat tidak kehilangan arah dalam upaya mencapai tujuan program kegiatan tersebut (Iriantara, 2004 : 134).

d. Pengawasan

Menurut Manullang pengawasan bertujuan untuk mengusahakan apa yang direncanakan dapat menjadi kenyataan. Sedangkan

pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah ataupun sedang dilakukan, menilai pekerjaan tersebut dan mengoreksinya bila diperlukan dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana (Iriantara, 2004 : 138).

Dalam konteks manajemen strategis, menurut Wheelen dan Hunger terdapat tiga jenis pengawasan, yaitu :

- i. Pengawasan strategis, yang berkenaan arah dasar strategis organisasi dalam artian hubungan organisasi tersebut dengan lingkungannya.
- ii. Pengawasan taktis, yang lebih mengarah kepada pelaksanaan rencana strategis.
- iii. Pengawasan operasional, yang berkenaan dengan kegiatan jangka pendek.

Selain itu, Wheelen dan Hunger juga merekomendasikan program pengawasan, sebagai berikut :

- i. Pengawasan sebaiknya hanya berkenaan dengan jumlah minimal informasi yang dibutuhkan untuk memberikan gambaran yang terpercaya tentang kegiatan. Karena jika terlalu banyak informasi malah dapat membingungkan.
- ii. Pengawasan sebaiknya hanya dilakukan dengan memantau kegiatan atau hasil kegiatan yang bermakna.

- iii. Pengawasan sebaiknya dilakukan tepat waktu sehingga tindakan korektif bisa dilakukan sebelum terlambat.
- iv. Pengawasan sebaiknya dilakukan untuk program jangka pendek dan jangka panjang.
- v. Pengawasan sebaiknya mengabaikan sesuatu yang diharapkan, sehingga hanya memperhatikan kegiatan atau hasil yang berada dalam ambang batas toleransi yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- vi. Pengawasan hendaknya digunakan untuk memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan (Iriantara, 2004 : 134-140).

e. Penilaian

Penilaian sebagai fungsi manajemen memang biasa dilakukan. Penilaian dalam bentuk evaluasi tersebut dapat dilakukan pada saat kegiatan masih berjalan atau bisa juga ketika kegiatan telah selesai dilakukan. Penilaian pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau berjalan sesuai rencana atau sebaliknya. Jadi penilaian pada dasarnya sebagai bentuk pembandingan antara hasil nyata dengan hasil yang diharapkan.

Seperti yang dijelaskan oleh Steele, penilaian pada dasarnya sebagai bentuk evaluasi yang memiliki proses penilaian secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektivitas atau ketepatan sesuatu berdasarkan kriteria dan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Iriantara, 2004 : 147).

Selain itu, menurut Djudju penilaian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- i. Memberi masukan pada perencanaan program atau kegiatan.
- ii. Memberi masukan untuk pengambilan keputusan, melanjutkan, memperluas atau menghentikan program kegiatan.
- iii. Memberi masukan untuk pengambilan keputusan memodifikasi program atau kegiatan.
- iv. Mendapatkan informasi tentang pendukung dan penghambat program atau kegiatan (Iriantara, 2004 : 142).

Implementasi program atau kegiatan *community relations* merupakan wujud pelaksanaan dari perencanaan yang telah dibuat untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, perlu dipersiapkan ketika rencana yang dibuat tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan. Ketidakesesuaian antara rencana dan implementasi kegiatan tersebut muncul karena adanya masalah. Untuk dapat mengatasi hal tersebut hendaknya perusahaan atau organisasi berupaya agar dapat segera mengidentifikasi masalah-masalah yang biasa muncul dalam implementasi rencana.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, serta bertujuan untuk menghindari duplikasi dan pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu memudahkan

peneliti dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis dari teori maupun konsep penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu terkait tentang *community Relations* lainnya yaitu :

1. Juliandi., Pikky. 2016. Studi Deskriptif Kualitatif Strategi *Community Relations* PT Antam TBK UBPE Pongkor dalam Meningkatkan Sikap Positif Masyarakat Desa Bantar Karet Bogor. Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan. Bandung.

Penelitian tersebut membahas tentang bagaimana PT Antam TBK UBPE Pongkor dalam menjalankan strategi *community relations* sebagai bentuk tanggung jawab sosial korporat agar masyarakat Desa Bantar Karet Bogor merasa adil atas hadirnya sebuah perusahaan besar di lingkungan masyarakat sekitar. Sedangkan penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui efek kegiatan *community relations* PT Antam Tbk terhadap sikap positif atau negatif masyarakat kepada perusahaan dalam upayanya meningkatkan citra perusahaan di lingkungan masyarakat Desa Bantar Karet.

Selain itu, penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan objek penelitian murid penyandang tunarungu. Dalam penelitian tersebut juga menggunakan teori interaksi simbolik dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi mendalam, wawancara dan penyebaran angket.

Perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu sebagaimana yang terangkum diatas terletak pada teori, objek dan metode penelitian yang digunakan.

2. Adhitya, A.,W. 2010. Studi Deskriptif Kualitatif Kegiatan *Community Relations Public Affairs* PT Djarum dalam Rangka Menjaga Citra Perusahaan di Masyarakat Panjunan, Kudus Tahun 2009. Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret. Solo.

Penelitian tersebut membahas tentang penerapan praktik program *community relations* yang dijalankan oleh PT Djarum sebagai bentuk kesadaran dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kota Kudus, yang juga merupakan tempat perusahaan tersebut beroperasi. Melalui kegiatan *community relations* yang terus diimplementasikan secara berkelanjutan oleh *Public Affairs* PT Djarum di Panjunan, dipandang sebagai salah satu cara untuk dapat menciptakan dan menjaga citra serta persepsi positif masyarakat terhadap PT Djarum. Adapun tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana sebenarnya proses kegiatan *community relations Public Affairs* PT Djarum dalam rangka menjaga citra perusahaan di masyarakat Panjunan, Kudus Tahun 2009.

Selain itu, penelitian tersebut menggunakan metode deskripsi kualitatif, yang pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi nonpartisipan, wawancara mendalam dan studi pustaka dengan menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan sumber.

Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kegiatan *community relations Public Affairs* PT Djarum mampu menjaga citra perusahaan di Masyarakat Panjunan, Kudus karena selama pelaksanaan kegiatan *community relations* terjadi proses PR yang meliputi tahap pengumpulan fakta, perumusan masalah, perencanaan, implementasi serta tahap evaluasi. Proses PR tersebut berpedoman kepada proses perencanaan strategis program *community relations* yang dibuat oleh *Public Affairs* PT Djarum.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti terletak pada metode pengumpulan data, penggunaan teori, objek serta hasil penelitian yang dicapai.

G. Metode Penelitian

Terdapat berbagai macam jenis metode yang bisa digunakan dalam melakukan penelitian. Dalam memilih metode tersebut, tentunya melalui pertimbangan, kebutuhan serta prosedur yang meliputi alat dan *design* penelitian. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode-metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan dengan kajian kata-kata, bukan dengan kajian angka. Karakteristik data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumen atau rekaman yang dapat diolah menjadi data penelitian yang disusun dalam bentuk teks (Miles dan Huberman, 1992 : 15).

G.1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus karena pada penelitian ini, peneliti berusaha untuk memaparkan dan menjelaskan urutan peristiwa pada lingkungan Bandara Internasional Lombok dalam hal ini untuk melihat bagaimana bentuk Implementasi *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam proses relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Bandara Internasional Lombok.

Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komperhensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, organisasi (komunitas), suatu program atau situasi sosial (Mulyana, 2004 : 201).

Sebagai suatu metode kualitatif, studi kasus mempunyai beberapa keuntungan. Lincoln dan Guba mengemukakan bahwa studi kasus memiliki keistimewaan sebagai berikut :

- a. Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian dengan mengulas berbagai pandangan tentang subjek yang diteliti
- b. Studi kasus menyajikan fenomena yang dialami pembaca disajikan secara menyeluruh sesuai urutan kejadian.
- c. Suatu sarana efektif yang menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.
- d. Studi kasus memungkinkan pembaca untuk dapat menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya atau faktual, tetapi juga kepercayaan (*trush worthiness*).

- e. Studi kasus memberikan “uraian tebal yang diperlukan bagi penelitian atas transferabilitas.
- f. Studi kasus bersifat sangat terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemahaman atas fenomena dalam konteks tersebut (Mulyana 2004 : 201-202).

G.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) yang dimulai sejak bulan Februari 2016.

G.3. Objek Penelitian

Objek yg diteliti pada penelitian ini adalah Implementasi kegiatan *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam proses relokasi Pedagang Kaki Lima di Lingkungan Bandara Internasional Lombok.

G.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang saling melengkapi antara satu dengan yang lainnya.

Adapun teknik-teknik yang digunakan sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2004 : 180). Dalam melakukan wawancara, peneliti telah

menyiapkan daftar pertanyaan (*Interview Guide*), namun terkadang terdapat pertanyaan-pertanyaan secara spontan. Selain melakukan wawancara langsung (*face to face*), peneliti juga melakukan wawancara dengan menggunakan media komunikasi lain seperti telepon, sms dan email.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai narasumber yang memiliki hubungan dengan kegiatan *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL), antara lain :

1. Bapak Gede Eka Arisandi sebagai *General Affair and Comm Section Head* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL).

Bapak Gede Eka Arisandi merupakan *General Affair and Comm Section Head* yang mengurus kegiatan-kegiatan administratif di PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) meliputi pelaksanaan perawatan asset yang dimiliki oleh kantor, menyusun rencana program kerja, menyusun dan membuat laporan kerja dan berbagai tugas lainnya. Beliau mulai bekerja di PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) mulai bulan Februari 2015.

2. Bapak I Wayan Kurma sebagai *Airport Security Section Head* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL).

Bapak I Wayan Kurma merupakan *Airport Security Section Head* yang mengurus segala bentuk kegiatan yang meliputi aspek keamanan yang berkaitan dengan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) baik di luar ataupun di dalam Lingkungan Bandara. Selain itu *Airport Security Section Head* juga rutin melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian untuk menangani permasalahan-permasalahan yang sedang terjadi atau yang dapat berpotensi menjadi gangguan keamanan. Tanpa terkecuali mengurus permasalahan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang melakukan aktifitas di Lingkungan Bandara. Beliau mulai bekerja di PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) pada bulan Maret 2015.

3. Bapak Gede Santia sebagai *Airport Services Section Head* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL).

Bapak Gede Santia merupakan *Airport Services Section Head* yang bertugas memberikan informasi tentang kegiatan operasional PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL). Selain itu Pak Gede Santia juga merupakan konseptor berbagai program kehumasan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) termasuk program-program *community relations* guna mengatasi permasalahan pedagang kaki lima (PKL). Beliau mulai bekerja

di PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) mulai bulan Februari 2014.

4. Bapak Sudjud Muliadi sebagai *SMS, QM & CS Departement Head*

Bapak Sudjud Muliadi merupakan *Safety Management System, Quality Management & Costumer Service Departement Head* yang bertugas untuk memastikan pencapaian *safety level*, kesehatan lingkungan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui mitigasi risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi pada bidang *safety, quality management, Customer Services* guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan non aeronautika dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Beliau mulai bekerja di PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) mulai bulan Januari 2013.

5. Inaq Halimah merupakan salah satu pedagang kaki lima (PKL) yang berdagang di Area Bandara dan berdomisili di Desa Ketara

6. Amaq Suhaimi merupakan salah satu pedagang kaki lima (PKL) yang berdagang di Area Bandara dan berdomisili di Desa Tanaq

Awu

- b. Dokumentasi dan Studi Pustaka

Untuk melengkapi kebutuhan data, peneliti menggunakan buku teori sebagai sumber data serta acuan teori yang digunakan pada penelitian ini. Selain itu peneliti juga mengambil data lain melalui arsip, dokumentasi kegiatan, hasil penelitian sebelumnya, sumber-sumber online dan berbagai sumber lain yang memiliki keterkaitan dengan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam upayanya untuk menertibkan pedagang kaki lima (PKL) pasca relokasi dengan menggunakan program kegiatan *community relations*.

G.5. Kriteria Informan

Penggunaan informan tidak hanya meliputi keputusan tentang orang-orang yang akan diamati atau diwawancarai, tetapi juga mengenai latar belakang orang tersebut, peristiwa-peristiwa dan proses sosial agar mendapat pilihan-pilihan yang jelas tentang informan yang akan dilibatkan (Miles dan Huberman, 1992 : 49).

Sebelum melakukan penelitian yang lebih mendalam, peneliti idealnya terlebih dahulu menentukan kriteria-kriteria informan agar terdapat kesesuaian antara peristiwa atau masalah dengan data yang dibutuhkan dan juga agar terhindar dari informasi-informasi tidak sesuai. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian didasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, baik sebagai informan kunci atau informan pelengkap serta bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi pada penelitian tentang *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) pasca relokasi

pedagang kaki lima (PKL) di Bandara Internasional Lombok haruslah memiliki salah satu atau beberapa kriteria seperti berikut :

- a. Informan merupakan pegawai tetap di PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) minimal telah bekerja selama satu tahun.
- b. Informan merupakan karyawan yang bekerja di Bandara Internasional Lombok (BIL) minimal telah bekerja selama satu tahun.
- c. Informan merupakan masyarakat Lingkar Bandara (Desa Tanak Awu, Ketara dan Penujak) yang berprofesi sebagai pedagang kaki lima (PKL).
- d. Informan bisa berupa individu, kelompok atau instansi-instansi lain yang terkait dengan permasalahan serta direkomendasikan oleh pihak-pihak diatas.
- e. Bersedia diwawancarai.

G.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, Miles dan Huberman menjelaskan langkah-langkah yang perlu digunakan sebagai berikut :

- a. Reduksi data

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu bentuk analisis yang dimaksudkan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, atau bahkan mengurangi data yang tidak perlu, hingga data tersebut dapat mencapai kesimpulan yang dapat diverifikasi.

- b. Penyajian Data

Berbagai data yang telah diperoleh kemudian disusun dalam bentuk teks naratif yang sebelumnya telah diinterpretasikan dengan data yang telah direduksi.

c. Menarik Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data ialah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilihat dari kenyataan yang ada dilapangan dengan teori berdasarkan data yang telah diperoleh (Miles dan Huberman, 1992 : 16-19)

G.7. Uji Validitas Data

Dalam melakukan uji validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan cara mengecek dan membandingkan informasi yang telah diperoleh dengan menggunakan alat dan sumber informasi yang berbeda. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu sendiri. Patton menjelaskan triangulasi dengan sumber data dapat dicari dengan cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan perkataan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2007 : 330).