

## LAMPIRAN TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Tuti Wahyuni  
Jabatan : Manajaer *Community Relations*  
Status : *Key Informan*

### **Keterangan :**

**P : Pertanyaan**

**J : Jawab**

P : Apa strategi yang digunakan oleh pihak *community relations* Elnusa dalam menghadapi kesenjangan sosial masyarakat di wilayah Rokan?

J : Sebelum menjelaskan strategi yang digunakan, saya akan menjelaskan permasalahan awal yang ada di *project*. Permasalahan pada umumnya berasal saat perekrutan pegawai. Tenaga kerja non skill yang berasal dari masyarakat daerah mempunyai keinginan yang tinggi untuk bergabung dalam project Elnusa. Sedangkan pihak Elnusa menginginkan tenaga kerja yang mempunyai skill dan bersertifikasi dan mempunyai pengalaman. Solusinya adalah memberikan slot kepada pegawai non skill yang disesuaikan dengan budget project Elnusa. Untuk mengatasi masalah tersebut, kami menerpakan dua strategi yaitu melakukan *fact finding* di wilayah project Elnusa dan melakukan mitigasi kepada masyarakat. Laporang yang didapat setelah melakukan scouting dan mitigasi berbentuk proposal, yang kemudian proposal tersebut dijadikan untuk panduan dalam mengantisipasi kesenjangan sosial. Untuk strategi kedua kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pihak2 pemerintah daerah dan pihak kepolisian tentang kegiatan *project* Elnusa yang akan dijalankan.

P : Dalam membuat strategi untuk menghadapi kesenjangan sosial masyarakat apakah ada pedoman atau teori ahli yang dijadikan acuan?

J : Pedoman yang digunakan dalam membuat strategi untuk menghadapi kesenjangan sosial masyarakat menggunakan sistem operasional prosedur Elnusa

P : Bagaimana startegi itu di implementasikan di wilayah *project*?

J : Dalam melakukan *fact finding* hal yang pertama dilakukan adalah melakukan pendekatan kepada tokoh masyarakat dan juga pemerintah daerah. Sedangkan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat hal yang dilakukan adalah memberikan undangan melalui kepala desa dan juga memberikan undangan resmi untuk kepada kepolisian agar dapat hadir saat Elnusa melakukan sosialisasi untuk membantu pengamanan proses sosialisasi, kami juga mengundang masyarakat yang wilayahnya terdampak *project* Elnusa

P : Apa yang menjadi hambatan dalam mengimplementasikan strategi tersebut?

- J : Dalam penerapan strategi *Community Relations* di sebuah *project* tentu banyak rintangan dan hambatan yang terjadi, karena yang kita hadapi adalah masyarakat dengan banyak pemikiran yang berbeda-beda. Salah satu hambatan yang sering terjadi adalah perbedaan budaya antara Elnusa dengan masyarakat lokal di wilayah *project*. Norma budaya yang berbeda, seperti perilaku bisnis, cara berinteraksi, dan kebiasaan sehari-hari, dapat mempengaruhi komunikasi antara perusahaan dan masyarakat setempat. Contoh perbedaan budaya yang sering kita alami adalah ketika melakukan sosialisasi *project* di sebuah wilayah, banyak masyarakat yang salah paham tentang kegiatan *project* dan beranggapan negatif. Untuk menghilangkan perspektif negatif masyarakat maka kita melakukan pendekatan kepadatokoh masyarakat dan mempelajari budaya yang ada di suatu wilayah, dengan melakukan pendekatan ini gangguan budaya dapat diatasi sedikit demi sedikit.
- P : Dalam menghadapi isu kesenjangan sosial bagaimana cara *Community Relations* Elnusa mengelola isu tersebut agar tidak menjadi sebuah masalah yang besar?
- J : Melakukan secara maksimal penyerapan tenaga kerja lokal yang kualifikasinya sesuai dengan perusahaan. Dalam penyerapan tenaga lokal sebuah perusahaan harus mengikuti aturan pemerintah yang sudah dibuat yaitu 70% untuk masyarakat lokal dan 30% untuk masyarakat non lokal.
- P : Apakah ada program kerjasama dengan pihak eksternal contohnya media lokal atau tokoh masyarakat untuk menghadapi kesenjangan sosial?
- J : Tentu ada kerja sama dengan media. Kerja sama Elnusa dengan media besar di Riau diawali dengan melakukan pertemuan dan memperkenalkan tentang Elnusa kepada media. Kerjasama dijalin dengan cara pihak media memberikan kontak person kepada Elnusa. Kontak Person ini digunakan oleh Elnusa untuk melakukan klarifikasi jika ada berita yang tidak baik yang dibuat oleh oknum media yang tidak bertanggung jawab. Media yang diajak bekerjasama oleh Elnusa direfrensikan oleh Pertamina Hulu Rokan yang beroperasi di wilayah Rokan. Kerja sama Elnusa dengan media juga berfungsi jika dalam project Elnusa terdapat ada *accident* atau permasalahan dalam project media dapat menjadi komunikator untuk memberikan informasi yang lebih valid sehingga keberadaan Elnusa di wilayah Rokan dapat diterima oleh masyarakat dan juga dapat menjaga citra positif perusahaan.
- P : Hal apa yang paling dibutuhkan atau diharapkan oleh masyarakat di Riau kepada Elnusa?
- J : Penyerapan tenaga kerja lokal, kerjasama yang saling menguntungkan antara Elnusa dan masyarakat. Contohnya penyediaan jasa dan barang dan program CSR Elnusa yang dapat membantu masyarakat. Contohnya memberikan bantuan kelancaran sarana pendidikan dengan memberikan laptop kepada salah satu sekolah di wilayah Rokan. Laptop ini diharapkan dapat membantu administrasi sekolah untuk menunjang kegiatan siswa dan juga penyediaan air bersih melalui pembuatan sumur melalui program drilling yang dilakukan Elnusa.

P : Cara apa yang dilakukan oleh Elnusa untuk membangun kepercayaan masyarakat?

J : Dengan melakukan kerja sama yang saling menguntungkan antara Elnusa dan masyarakat. Contohnya penyediaan jasa dan barang. Melakukan publikasi di media sosial dan media cetak tentang pencapaian yang diraih Elnusa di wilayah Rokan. Publikasi ini akan membuat masyarakat merasa senang karena wilayah Rokan menjadi dikenal sebagai wilayah yang mempunyai banyak sumber daya alam dan Melakukan kegiatan sosial bersama dengan masyarakat. Contohnya saat hari raya kurban Elnusa melakukan kurban yang hasilnya dibagikan kepada masyarakat di wilayah Rokan.

P : Bagaimana cara Elnusa menjaga hubungan baik dengan masyarakat?

J : Mencari tau kebutuhan masyarakat melalui program *fact finding*. Setelah diketahui kebutuhan masyarakat pihak Elnusa melakukan kegiatan sosial yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Contohnya di wilayah Rokan masyarakat sulit mendapatkan air bersih maka pihak Elnusa akan membantu masyarakat dengan melakukan drilling untuk mendapatkan air bersih.

P : Apakah ada evaluasi setelah semua strategi dan program Elnusa di implementasikan kepada masyarakat?

J : Program evaluasi dilakukan setiap tahun dan dikelola oleh fungsi operasi dan *Corporate Secretary* di berbagai areakerja, baik di kantor pusat maupun di wilayah operasi. Hasil dari evaluasi ini kemudian dilaporkan sebagai bagian dalam laporan tahunan dan keberlanjutan yang bertujuan agar di tahun berikutnya pelaksanaan dan pengelolaan *project* dapat berjalan menjadi lebih baik.

Nama : Muhammad Arrasyid  
Jabatan : Humas *Project* GRS Provinsi Riau  
Status : Informan 1

**Keterangan :**

**P : Pertanyaan**

**J : Jawab**

P : Apa strategi yang digunakan oleh humas project Elnusa dalam menghadapi kesenjangan sosial masyarakat di wilayah Rokan?

J : Humas Project melakukan fact finding di daerah wilayah kerja Rokan, Provinsi Riau. Fact finding dilakukan sebelum project berjalan, dalam orientasi tersebut data yang diambil oleh perusahaan adalah budaya masyarakat, karakter masyarakat, tingkat kriminalitas, tingkat kemiskinan dan mata pencaharian masyarakat setempat. Pengambilan data tersebut dilakukan melalui wawancara dengan pemerintah daerah wilayah Rokan. Kemudian kami melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat yang areanya terdampak project Elnusa. Sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat berisi tentang awal kegiatan project yang akan dilakukan, tahapan kegiatan, pekerjaan yang akan dilakukan, resiko pekerjaan, dan syarat yang dibutuhkan untuk pekerja lokal yang ingin bekerja di project Elnusa.

P : Strategi yang digunakan dalam mengelola isu terkait kesenjangan sosial?

J : Melakukan komunikasi secara langsung ke LSM yang kontra terhadap project Elnusa, melakukan kerjasama dengan LSM dengan cara membangun kemitraan. Contohnya adalah melalui program pembelian bahan makanan yang dijual oleh salah satu komunitas LSM di wilayah Rokan dengan harga yang sudah disepakati oleh pihak Elnusa dan LSM, mengakomodir permintaan LSM yang menginginkan anggotanya untuk ikut bergabung project Elnusa dengan jumlah terbatas. Dalam memenuhi permintaan LSM pihak Elnusa tetap memberikan persyaratan dan kualifikasi yang berlaku untuk para anggota LSM dan memberikan bantuan kepada LSM yang kontra terhadap project Elnusa berbentuk alat tulis kantor untuk kantor LSM.

P : Apakah ada program kerjasama dengan pihak eksternal contohnya media lokal atau tokoh masyarakat untuk menghadapi kesenjangan sosial?

J : Tentu ada, kami melakukan kerja sama dengan media yang sudah mempunyai nama besar di Riau. Elnusa melakukan pendekatan kepada wartawan senior untuk dilibatkan dalam project yang sedang berjalan dengan cara membuat berita kegiatan project setiap bulannya yang kemudian akan di posting oleh media besar di Riau. Melalui kerjasama ini kegiatan project akan berjalan dengan baik dan citra positif perusahaan akan terjaga. Dengan kerjasama ini berita2 yang menyudutkan elnusa yang dibuat oleh oknum media yang tidak bertanggung jawab akan

ditangkal oleh media besar yang sudah mempunyai nama di Riau. Nama media yang bekerjasama dengan Elnusa di Riau yaitu ANTARAnews.com dan Riaupos.jawapos.com

P : Hal apa yang paling dibutuhkan atau diharapkan oleh masyarakat di Riau kepada Elnusa?

J : Menyediakan lowongan pekerjaan kepada tenaga kerja lokal dan memperbaiki fasilitas masyarakat contohnya melakukan peleburan dan meratakan jalanan yang rusak yang dilalui oleh project Elnusa.

P : Bagaimana cara humas *project* membangun dan menjaga hubungan baik dengan masyarakat?

J : Dengan cara membuka forum sosialisasi di wilayah Rokan yang berfungsi untuk memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat dalam hal kegiatan project nasional di wilayah Rokan. Informasi yang diberikan diantaranya mengenai nominal kompensasi yang akan didapatkan jika ada kerusakan pada rumah masyarakat yang disebabkan karena project Elnusa. Masyarakat juga diberikan akses untuk memeriksa draft surat dokumen dari pemerintah setempat dan membuktikan nilai-nilai yang ada, memberikan lowongan pekerjaan kepada masyarakat lokal di wilayah Rokan, memberikan bantuan kepada masyarakat dengan mengadakan santunan kepada masyarakat yang tidak mampu dan memberikan alat tulis kepada anak sekolah yang kurang mampu. Bantuan yang diberikan kepada masyarakat disalurkan melalui pemerintah desa, hal ini dilakukan agar masyarakat memahami kepedulian Elnusa kepada masyarakat sekitar *project* dan membantu masyarakat yang membuka UMKM dengan cara mempersilahkan masyarakat menjadi suplayer bahan pokok makanan yang dibutuhkan oleh pegawai Elnusa.

P : Apa yang menjadi hambatan dalam mengimplementasikan strategi tersebut kepada masyarakat?

J : Contoh gangguan yang kami adalah berhubungan dengan pemberitaan negatif mengenai kegiatan *project*. Adanya oknum media yang tidak bertanggung jawab yang mencari keuntungan pribadi dengan cara memberitakan hal negatif yang tidak sesuai dengan fakta tentang kegiatan project elnusa membuat masyarakat menjadi salah paham dengan kami, tetapi gangguan ini sedikit demi sedikit dapat kita atasi dengan penyampaian klarifikasi tujuan project, mendorong komunikasi terbuka dengan masyarakat dan bekerjasama dengan media yang mempunyai nama besar di wilayah Riau.

Nama : Eko Bayu Suseno  
Jabatan : Pakar *Community Relations*  
Status : Informan 2

**Keterangan :**

**P : Pertanyaan**

**J : Jawab**

P : Apakah strategi yang dibuat oleh *community relations* Elnusa sudah tepat untuk menghadapi kesenjangan sosial di suatu daerah?

J : Strategi yang digunakan sudah tepat, seperti Fact finding sangat tepat dalam strategi menghadapi kesenjangan sosial karena mapping dapat mengidentifikasi masalah yang ada di wilayah Rokan. Dengan mapping juga dapat memitigasi dengan keadaan yang ada dan sosialisasi juga berfungsi untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang project Elnusa. Dengan adanya sosialisasi masyarakat juga dapat mengurangi kekhawatiran jika terjadi kerusakan pada properti atau tanaman yang dimiliki masyarakat. Jika ada kerusakan Elnusa akan memberikan kepastian bahwa masyarakat tidak akan dirugikan dengan adanya kompensasi.

P : Apakah pendekatan kepada media lokal dan tokoh masyarakat sudah tepat dan efektif?

J : Melakukan kolaborasi dengan media adalah langkah yang tepat untuk menghadapi polemik mengenai kesenjangan sosial, karena media sebagai corong aspirasi masyarakat dan pihak Elnusa juga dapat menyampaikannya kepada masyarakat mengenai kegiatan perusahaan. Melakukan kerjasama dengan media juga dapat memudahkan Elnusa untuk mengoreksi berita negatif yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya di kegiatan *project*

P : Apakah pengelolaan isu kesenjangan sosial yang dilakukan oleh *community relations* Elnusa sudah tepat dan sesuai dengan prosedur?

J : Melakukan pendekatan dengan LSM dan pihak masyarakat sudah tepat, karena tidak timbul permasalahan yang berkelanjutan dengan masyarakat atau LSM dan tidak ada berita negatif mengenai project Elnusa yang sedang berjalan.

P : Menurut Pak Bayu selaku ahli dalam bidang *community relations* berapa penilaian yang diberikan untuk strategi *community relations* dalam menghadapi kesenjangan sosial? (*Rating* 1-10)

J : Raiting strategi *community relations* Elnusa dalam menghadapi kesenjangan sosial ada di angka 8. Karena sudah menunjukkan ke arah yang baik dan sedang berusaha untuk lebih maksimal dalam penerapan strategi *community relations*.

## LAMPIRAN FOTO DOKUMENTASI



Dokumentasi wawancara dengan humas *project* GRS



Dokumentasi wawancara dengan Key Informan



Dokumentasi *Meeting Community Relations*  
PT. Elnusa Tbk