

**KOMUNIKASI EFEKTIF PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PADA PROGRAM  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT. PERTAMINA  
PATRA NIAGA REGIONAL SUMBAGSEL**

**M. Akbar Ghazali, Desy Misnawati**

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang

Email : ghazalizali114@gmail.com, desy\_misnawati@binadarma.ac.id

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Pada Program Corporate Social Responsibility PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL Program Corporate Social Responsibility PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL adalah unit pelaksana dibawah kantor pusat yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di wilayah Palembang. Teori yang digunakan dalam pendekatan ini menggunakan teori yang digunakan adalah strategi komunikasi efektif pemberdayaan masyarakat dengan pendekatan (Customer Relationship Management (CRM)). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan data primer hasil wawancara dengan informan penelitian yaitu dengan masyarakat Desa Pulau Semambu, kasubang pelayanan dan pimpinan Program Corporate Social Responsibility PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL. Hasil penelitian Strategi komunikasi pelayanan terhadap masyarakat adalah tindakan dan kebijakan yang digunakan oleh suatu organisasi atau lembaga dalam memberikan layanan yang efektif, efisien dan memuaskan kepada masyarakat. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, transparansi dan pemberdayaan masyarakat, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat meningkat dan masyarakat dapat merasakan dampak positif dari pelayanan tersebut.

**Kata Kunci** : *Strategi, Kepuasan Dan Pelayanan*

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the Effective Communication of Community Empowerment in the Corporate Social Responsibility Program of PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL The Corporate Social Responsibility Program of PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL is an implementing unit under the head office that is oriented towards implementing community services in the Palembang region. The theory used in this approach uses the theory used is an effective communication strategy for community empowerment with the approach (Customer Relationship Management (CRM)). This research uses qualitative methods using primary data from interviews with research informants, namely the Semambu Island community, sub-district heads of services and leaders Corporate Social Responsibility Program of PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL The results of research on community service communication strategies are actions and policies used by an organization or institution in providing effective, efficient and satisfying services to the community with the aim of improving service quality, increasing accessibility, transparency*

**M. Akbar Ghazali, Desy Misnawati**

Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Pada Program

*Corporate Social Responsibility* PT. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel

*and community empowerment, it is hoped that the services provided can be increased and the community can feel the positive impact of these services.*

**Keywords:** *Strategy, Satisfaction and Service*

## **Pendahuluan**

Komunikasi yang efektif dengan masyarakat menjadi kunci untuk membangun hubungan yang baik dan mempertahankan masyarakat. Komunikasi merupakan suatu hal yang paling dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari manusia pada umumnya, melalui komunikasi manusia dapat mengetahui informasi yang diperlukan dari orang lain sehingga menjadikan manusia yang tadinya tidak tahu menjadi tahu akan sesuatu. Dalam perusahaan dunia bisnis, komunikasi berfungsi sebagai penghubung antar satu sama lain sehingga perusahaan dapat berkembang dan maju. Komunikasi antar perusahaan dan konsumen merupakan hal yang penting karena dapat meningkatkan kesuksesan perusahaan.

Menurut Priyatna (2018), perusahaan yang menjalankan komunikasi dengan baik dapat memberikan kepercayaan individu atau kelompok untuk mengetahui, mengerti dan membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Komunikasi bisnis adalah pertukaran ide atau gagasan tentang informasi melalui simbol atau tanda untuk mencapai tujuan bisnis (Rosenbalt,1995). Di dalam kegiatan berkomunikasi tentunya dibutuhkan sebuah strategi agar pesan yang ingin kita sampaikan dapat diterima dengan baik oleh lawan bicara kita. Berbicara mengenai strategi, bagi setiap perusahaan strategi tentunya sangat penting dan diperlukan untuk memenuhi tahapan-tahapan dalam setiap hal yang akan dilakukan dan dikerjakan agar dapat lebih terarah dan berjalan dengan baik demi tercapainya sebuah hasil dari tujuan yang diinginkan oleh perusahaan

Menurut Effendy (2000) komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikasi dilakukan seseorang kepada orang lain dengan tujuan agar orang tersebut dapat mengetahui dan mempunyai makna yang sama tentang hal yang dikomunikasikan, sehingga orang tersebut dapat menerima dan melakukan pesan yang di sampaikan. Untuk itu diantara orang-orang yang berkomunikasi harus tercapai kesamaan, apabila kesamaan tidak tercapai maka dapat dikatakan komunikasi tidak terjadi.

PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang tambang di Indonesia. Strategi komunikasi efektif pemberdayaan masyarakat merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Latar belakang dari strategi komunikasi efektif pemberdayaan masyarakat terhadap pelayanan PT Pertamina Patra Niaga. Untuk mempermudah penyaluran energi listrik PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL dibagi menjadi beberapa unit yang terdiri dari unit wilayah, unit distribusi, unit penyaluran dan pusat pengatur beban, unit pembangkitan, unit induk proyek dan unit pusat. PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL adalah Perusahaan Negara yang menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-undang No. 19/2000. PT Pertamina Patra Niaga Palembang adalah unit pelaksana dibawah unit pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan CSR ke dalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanan CSR bisa lebih fokus dan langsung menyentuh masyarakat. PT Pertamina Patra Niaga sendiri singkatan dari unit pelaksanaan pelayanan masyarakat yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat khususnya wilayah Palembang.

Kemampuan karyawan PT Pertamina Patra Niaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah hal penting untuk memberikan kepuasan pada masyarakat, terutama bagi karyawan yang langsung berhubungan dengan masyarakat sudah seharusnya cepat dan tanggap dalam melayani dan merespon keluhan masyarakat. Sebagai unit pelaksanaan pelayanan masyarakat, Perusahaan diminta untuk menghadirkan pelayanan yang maksimal dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, penuh perhatian, cepat, dan bertujuan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.

Fenomena PT Pertamina Patra Niaga dilakukan dengan analisis strategi komunikasi efektif pemberdayaan masyarakat dengan pendekatan (Customer Relationship Management (CRM). Customer Relationship Management (CRM) adalah pendekatan strategis yang berfokus pada pengelolaan hubungan dan interaksi dengan masyarakat. CRM bertujuan untuk memahami, memenuhi, dan

## **M. Akbar Ghazali, Desy Misnawati**

Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Pada Program

*Corporate Social Responsibility* PT. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel

mempertahankan efektif pemberdayaan masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai aspek bisnis, termasuk pemasaran, penjualan, layanan masyarakat, dan komunikasi. efektif pemberdayaan masyarakat suatu elemen yang sangat penting demi meningkatkan tujuan perusahaan. Dengan masyarakat yang merasa puas akan suatu produk, maka umumnya terjadi masyarakat yang terus menerus membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut. Salah satu cara agar efektif pemberdayaan masyarakat tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri (Ismail dan Haron, 2006).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, kehandalan ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasa/produknya sesuai dengan waktu tertentu. Bagi perusahaan jasa tentu sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada pada unit pelaksanaan pelayanan masyarakat agar sesuai strategi dan operasi perusahaan yang sudah ditetapkan. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, maka perusahaan harus menjaga citra yang positif untuk membangun kepercayaan kepada masyarakat. Maka dalam pembahasan penulisan ini membahas tentang Bagaimana Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Pada Program *Corporate Social Responsibility* Pt Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel.

### **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi untuk mencari tahu seberapa puas masyarakat dengan layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2010). Selain itu penelitian kualitatif bersifat sementara, tentatif dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan (Sugiyono, 2010). Data yang digunakan diperoleh langsung melalui responden terpilih dan akan diberikan pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan PT Pertamina Patra

Niaga Palembang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Strategi komunikasi yang digunakan oleh *PT Pertamina Patra Niaga* Palembang dalam menjaga efektif pemberdayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan menyediakan informasi terkini dan transparan kepada masyarakat Mereka menerima keluhan melalui berbagai saluran komunikasi dan menindaklanjuti secara cepat dan tepat. Dalam menjawab keluhan masyarakat, *PT Pertamina Patra Niaga* Palembang memberikan penjelasan yang jelas, solusi yang memadai, dan mengkomunikasikan tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat. *PT Pertamina Patra Niaga* Palembang juga memberikan perhatian serius terhadap keluhan masyarakat dan memiliki sistem yang efisien dalam menangani keluhan tersebut. Mereka menerima keluhan melalui berbagai saluran komunikasi dan menindaklanjuti secara cepat dan tepat.

*PT Pertamina Patra Niaga* dapat menggunakan data dan informasi masyarakat untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan mereka ke dalam segmen yang berbeda berdasarkan karakteristik dan kebutuhan mereka. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang masyarakat, perusahaan dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih terarah dan efektif. CRM membantu *PT Pertamina Patra Niaga* untuk mengumpulkan dan menganalisis data masyarakat, seperti preferensi, riwayat transaksi, dan umpan balik. Dengan memahami masyarakat secara mendalam, perusahaan dapat menyesuaikan komunikasi mereka dengan kebutuhan dan preferensi individu, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Industri energi di Indonesia sangat kompetitif, dengan adanya perusahaan penyedia listrik lainnya yang beroperasi. Dalam persaingan ini, *PT Pertamina Patra Niaga* perlu menjaga efektif pemberdayaan masyarakat agar tetap memilih menggunakan layanan mereka. Komunikasi yang efektif dengan masyarakat menjadi kunci untuk membangun hubungan yang baik dan mempertahankan masyarakat. Dalam menjawab keluhan masyarakat, *PT Pertamina Patra Niaga* Palembang memberikan penjelasan yang jelas, solusi yang memadai, dan

## **M. Akbar Ghazali, Desy Misnawati**

Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Pada Program  
*Corporate Social Responsibility* PT. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel

mengkomunikasikan tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Kebutuhan dan harapan masyarakat terus berkembang seiring dengan perubahan zaman. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang andal, tetapi juga mengharapkan kecepatan, kemudahan, dan responsifitas dalam menanggapi masalah. PT Pertamina Patra Niaga perlu memiliki strategi komunikasi yang adaptif dan proaktif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan pemahaman yang jelas tentang pelayanan yang mereka berikan. PT Pertamina Patra Niaga Palembang secara teratur melakukan pemantauan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Mereka menggunakan metode seperti survei efektif pemberdayaan masyarakat dan mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan mereka. Berdasarkan umpan balik tersebut, PT Pertamina Patra Niaga Palembang dapat mengidentifikasi area perbaikan dan mengadopsi langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Setelah diadakan wawancara kepada beberapa masyarakat yang merupakan masyarakat Pt Pertamina Patra Niaga Palembang dengan menanyakan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Terdapat 5 responden yang terpilih dan secara sukarela menjawab pertanyaan yang diberikan. Berikut beberapa pertanyaan dan jawaban yang diberikan kepada responden yang telah disimpulkan antara lain :

1. Apa saja kualitas pelayanan yang diberikan oleh *PT CSR (Persero)* Palembang?

Berikut hasil jawaban dari beberapa responden yang disimpulkan :

“*PT Pertamina Patra Niaga Palembang* tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien, mereka juga memberikan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai tarif, pemadaman listrik terjadwal dan cara masyarakat dapat menghubungi mereka.”

2. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan yang diberikan *PT Pertamina Patra Niaga Palembang*?

Berikut hasil jawaban dari beberapa responden yang disimpulkan :

“*PT CSR Persero* sudah banyak memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat

seperti penambahan daya listrik, pemasangan listrik baru serta memfasilitasi lampu penerangan jalan sehingga masyarakat merasa terpenuhi kebutuhan akan listrik.”

3. Sejauh ini apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *PT Pertamina Patra Niaga* Palembang?

Berikut hasil jawaban dari beberapa responden yang disimpulkan :

“Dalam berbicara efektif pemberdayaan masyarakat *PT CSR Persero* menurut saya kembali kepada masyarakat atau konsumen secara individu, karena efektif pemberdayaan masyarakat merupakan salah satu syarat akan terciptanya pencitraan baik bagi perusahaan maupun masyarakat. Dan sejauh ini terkait pendapat saya akan kepuasan sebagai masyarakat cukup merasa puas karna *PT CSR* telah memberikan standar kualitas yang baik.”

Dampak Teknologi: Kemajuan teknologi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan perusahaan. Masyarakat sekarang dapat dengan mudah mengakses informasi, memberikan umpan balik, dan berkomunikasi melalui berbagai platform digital. *PT Pertamina Patra Niaga* perlu memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat dan memperoleh wawasan yang berharga untuk meningkatkan pelayanan mereka.

## **Simpulan**

*PT Pertamina Patra Niaga* Palembang dalam menjaga efektif pemberdayaan masyarakat melakukan komunikasi yang efektif. Adapun cara yang digunakan *PT Pertamina Patra Niaga* dikumpulkan melalui sistem CRM untuk menganalisis tren, preferensi, dan tingkat kepuasan masyarakat. Data ini memberikan wawasan berharga tentang kinerja pelayanan perusahaan dan membantu dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan komunikasi dan kepuasan masyarakat. terhadap pelayanan yang diberikan dengan menyediakan informasi terkini dan transparan kepada masyarakat Mereka menerima keluhan melalui berbagai saluran komunikasi dan menindaklanjuti secara cepat dan tepat. Dalam menjawab keluhan masyarakat, komunikasi Efektif pemberdayaan masyarakat pada program corporate social responsibility *PT Pertamina Patra Niaga Regional SUMBAGSEL* memberikan penjelasan yang jelas, solusi yang memadai, dan mengkomunikasikan

## **M. Akbar Ghazali, Desy Misnawati**

Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Pada Program

*Corporate Social Responsibility* PT. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel

tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam menjawab keluhan masyarakat, program corporate social responsibility PT Pertamina Patra Niaga memberikan penjelasan yang jelas, solusi yang memadai, dan mengkomunikasikan tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Berikut hasil jawaban dari beberapa responden yang disimpulkan program corporate social responsibility PT Pertamina Patra Niaga tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien, mereka juga memberikan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai tarif, pemadaman listrik terjadwal dan cara masyarakat dapat menghubungi mereka.”

## **Daftar Pustaka**

- Arwata, N. O., Rinas, I. W., & Pemayun, A. G. M. (2014). *Studi Kualitas Pelayanan Terhadap efektif pemberdayaan masyarakat Listrik Prabayar PT. CSR (PERSERO) Distribusi Area Bali Selatan*. Jurnal SPEKTRUM, 1(1), 34-39.
- Ayuningsih, N. R. (2011). *Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT. CSR (PERSERO) di Wilayah Makassar Timur*
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu, Teori, Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D.N., and Isa, S.M. (2006). *Service Qualtiy Cliente Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseptionis of Malaysia Public Listen Companys*. Manajerial Auditing Journal, 21(7), pp:738- 756.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfa Beta.