

**ANALISIS KONFLIK PEMERATAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT.
TIRTA INVESTAMA AQUA DI KECAMATAN POLANHARJO, KABUPATEN
KLATEN**

Usman Bayu Nurhayat, Neny Marlina, S. IP., M. A.

Email: usmanbayu3901@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Telepon: (024) Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis dinamika konflik antara PT Tirta Investama Aqua dan organisasi masyarakat Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA) terkait implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) di Kecamatan Polanharjo, Klaten. Konflik dipicu oleh keputusan perusahaan untuk mengganti transporter lokal dengan pihak luar, yang berdampak pada ekonomi masyarakat sekitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi sebagai teknik utama pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa konflik mengalami tiga fase: kompetisi, kompromi, dan kolaborasi. Intervensi dari DPRD Klaten sebagai mediator berhasil memfasilitasi kesepakatan bersama dan transformasi program CSR menjadi lebih partisipatif, terutama dalam bidang pemberdayaan masyarakat, pertanian, dan pengembangan UMKM. Integrasi pendekatan komunikasi partisipatif bottom-up dan top-down menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan keberlanjutan kemitraan antara perusahaan dan masyarakat.

Kata Kunci: CSR, Manajemen Konflik, Kompromi, Kolaborasi, AMGA, Rekonsiliasi Partisipatif

Abstract

This study analyzes the conflict dynamics between PT Tirta Investama Aqua and the civil society organization Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA) regarding the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) in Polanharjo District, Klaten Regency. The conflict was triggered by the company's decision to replace local transporters with external parties, negatively affecting the local economy. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews and documentation. The results show that the conflict evolved through three phases: competition, compromise, and collaboration. Intervention by the Klaten Regional House of Representatives (DPRD) as a mediator successfully facilitated a mutual agreement and transformed CSR programs into more participatory initiatives, particularly in community empowerment, agriculture, and MSME development. The integration of bottom-up and top-down communication approaches proved crucial in building trust and sustainable partnerships between the company and the community.

Keywords: *CSR, Conflict Management, Compromise, Collaboration, AMGA, Participatory Reconciliation*

PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai implementasi dari perkembangan etika dalam berbisnis pada zaman sekarang, CSR adalah kepekaan, kepedulian, dan tanggung jawab sosial perusahaan untuk ikut memberikan manfaat terhadap masyarakat dan lingkungan dimana perusahaan tersebut beroperasi (Ilona, 2016 hlm. 4).

Pemerataan *Corporate Social Responsibility (CSR)* dari perusahaan masih menjadi tuntutan masyarakat terutama

sekitar pabrik AQUA di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten. Masyarakat yang mengatasnamakan AMGA (Aliansi Masyarakat Gugat Aqua) masih terus memperjuangkan tuntutan masyarakat tersebut, kebijakan efisiensi yang diterapkan dengan memutuskan untuk menggunakan jasa distributor dari luar wilayah Kabupaten Klaten. Keputusan perusahaan untuk bermitra dengan transporter dari luar wilayah Klaten menyebabkan terjadinya ketegangan antara perusahaan dan para transporter lokal yang tergabung dalam Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA).

Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus kepada bagaimana perusahaan atau semua pihak yang terlibat dalam *me-manage* tuntutan yang dilayangkan oleh AMGA tersebut.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sumber konflik, aktor, isu, sikap, perilaku, intervensi, dan hasil akhir dari konflik. Serta untuk menganalisis mengetahui bagaimana pemulihan hubungan antara PT. Tirta Investama dengan Aliansi Masyarakat Gugat Aqua.

KERANGKA TEORETIS

1. Pemetaan Konflik

Model lain pemetaan konflik multidisipliner dikembangkan oleh sosiolog dari UN-University for Peace (Amr Abdalla dalam Sutinah 2009: 15). SIPABIO adalah:

- a. Source (sumber konflik) Sumber konflik dapat bersumber dari hubungan sosial, nilai-nilai dalam satu identitas tertentu, dan dominasi struktural.
- b. Issue (Isu-isu) merujuk pada tujuan-tujuan yang tidak sejalan

- c. Parties (Pihak) merupakan semua individu atau kelompok yang ada dalam konflik.
- d. Attitudes (Sikap) Sikap adalah perasaan dan persepsi yang mempengaruhi pola perilaku konflik.
- e. Behavior (Tindakan) Perilaku adalah aspek tindak sosial dari pihak berkonflik, baik muncul dalam bentuk coercive action dan noncoercive action.
- f. Intervention (Campur tangan pihak lain), Intervensi adalah tindakan sosial dari pihak netral yang ditujukan untuk membantu hubungan konflik menemukan penyelesaian.
- g. Outcomes (Hasil akhir) Outcome adalah dampak dari berbagai tindakan pihak-pihak.

2. Manajemen Konflik

Thomas dan Kilman menerangkan ada 5 jenis gaya manajemen konflik diantaranya, kompetisi (*competing*), kolaborasi (*collaborating*), kompromi (*compromising*), menghindari (*avoiding*), mengakomodasi

(*accomodating*). (Thomas dan Kilman dalam Putra 2015: 146).

3. Rekonsiliasi Konflik

Pendekatan top down pendekatan ini adalah perencanaan yang dibuat dari level manajer (top manager) dimulai dengan penetapan umum perusahaan oleh top manajemen, Adapun bottom Up perencanaan yang dibuat dari level tingkat bawah (lower level managemen),/idnya dimulai dari level bawahan. Keunggulan bottom up ini adalah kesesuaian antara situasi yang berkembang dengan kebijakan pimpinan, serta mendorong adanya komitmen dari segenap jajaran diberbagai level (Suhardi dalam Conniadi 2023:53).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami dinamika konflik antara PT. Tirta Investama Aqua dan masyarakat yang tergabung dalam AMGA. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi manajer PT. Tirta Investama, koordinator AMGA, pemerintah Desa Wangen, serta masyarakat.. Jenis data yang digunakan mencakup data primer, yang

diperoleh langsung dari hasil wawancara, dan data sekunder, berupa dokumen, media online. Lokasi penelitian berada di Desa Wangen, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten, pusat aktivitas CSR perusahaan. Data diambil pada rentang waktu 2020-2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Refleksi Teoretis Penerapan Manajemen Konflik antara PT. Tirta Investama Aqua dan Aliansi Masyarakat Gugat Aqua

Refleksi ini melihat bahwa konflik ini merupakan contoh konkret bagaimana ketimpangan dalam kebijakan perusahaan dapat menimbulkan resistensi dari masyarakat, khususnya jika tidak dibarengi dengan komunikasi yang transparan dan partisipatif. Proses negosiasi antara AMGA dan PT. Tirta Investama Aqua berlangsung melalui pendekatan informal yang bersifat personal dan intens, dengan mengedepankan metode lobi antar pemimpin dari kedua belah pihak. Keputusan AMGA untuk menerima kompromi sebagian besar dipengaruhi oleh empati dan sikap humanis yang ditunjukkan oleh manajer CSR PT.

B. Pemetaan Konflik Antara PT. Tirta Investama AQUA dan Organisasi Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA)

Pemetaan konflik dalam kasus antara PT. Tirta Investama Aqua dan AMGA menunjukkan bahwa konflik berakar pada ketimpangan distribusi manfaat CSR, khususnya terkait kebijakan efisiensi perusahaan dalam mengganti transporter lokal dengan mitra dari luar daerah. Hal ini menimbulkan keresahan ekonomi di kalangan masyarakat yang sebelumnya terlibat langsung dalam aktivitas distribusi. Pemetaan ini mengidentifikasi aktor-aktor utama (perusahaan, AMGA, pemerintah), isu utama (kebermanfaatan ekonomi dan partisipasi), serta bentuk konflik yang muncul (aksi demonstrasi, tuntutan publik, dan negosiasi).

C. Pendekatan Manajemen Konflik:

Kompetisi, Kolaborasi, Kompromi
Antara PT. Tirta Investama AQUA dan Organisasi Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA)

Dalam menghadapi konflik, PT. Tirta Investama menerapkan pendekatan manajemen konflik yang bergeser dari gaya kompetitif menuju kolaboratif.

Pada awalnya, konflik ditandai oleh kompetisi antara kepentingan perusahaan dan masyarakat, namun dengan dibukanya ruang dialog dan komunikasi terbuka, tercapai kompromi melalui mediasi pihak ketiga seperti DPRD. Akhirnya, kedua belah pihak mencapai kolaborasi yang mengarah pada kemitraan strategis dalam pelaksanaan program CSR berbasis pemberdayaan masyarakat.

D. Rekonsiliasi Antara PT. Tirta Investama AQUA dan Organisasi Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA)

Rekonsiliasi konflik dilakukan melalui kombinasi pendekatan top-down dan bottom-up. Secara top-down, perusahaan menetapkan kebijakan baru dengan membuat perencanaan kemitraan baru berbasis CSR sebagai fasilitator. Sementara secara bottom-up, AMGA sebagai representasi masyarakat berperan aktif dalam proses dialog dan negosiasi. Keberhasilan rekonsiliasi ditandai oleh transformasi konflik menjadi kolaborasi dalam bentuk kemitraan CSR yang memberdayakan masyarakat secara berkelanjutan, dengan mengedepankan nilai empati, partisipasi, dan kesetaraan kepentingan.

KESIMPULAN

Hasil pemetaan konflik menunjukkan keterlibatan berbagai aktor, yaitu perusahaan sebagai pengambil kebijakan efisiensi distribusi, masyarakat lokal yang terdampak, terutama para transporter lokal, organisasi AMGA sebagai penggerak aspirasi masyarakat, serta pemerintah daerah dan DPRD Kabupaten Klaten sebagai fasilitator mediasi. Sumber utama konflik berasal dari kebijakan perusahaan yang menggandeng mitra transporter dari luar daerah. Isu yang mencuat mencakup persoalan ekonomi berupa menurunnya pendapatan masyarakat. Bentuk perilaku berupa demonstrasi oleh AMGA pada tahun 2022–2023, sebagai bentuk resistensi terhadap kebijakan tersebut. Bentuk penyelesaian konflik antara PT. Tirta Investama Aqua dan AMGA dilakukan melalui metode transformasi kerja sama yang dikemas dalam bentuk program Corporate Social Responsibility (CSR) berbasis pemberdayaan masyarakat. melalui pertanian kedelai, revitalisasi irigasi dan konservasi daerah aliran sungai (DAS), serta pelatihan manajerial dan dukungan UMKM masyarakat sekitar.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan perusahaan terus mengedepankan

pendekatan partisipatif dengan melibatkan masyarakat sejak tahap perencanaan hingga evaluasi. Selain itu, perlu adanya komunikasi terbuka dan transparan antara perusahaan dan komunitas untuk mencegah kesalahpahaman yang dapat memicu konflik di masa mendatang. Program CSR sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan riil masyarakat agar manfaatnya benar-benar dirasakan dan mendukung terciptanya keberlanjutan sosial dan ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmawan, Arya Hadi. (2006). Konflik-Sosial dan Resolusi Konflik: Analisis Sosio-Budaya (Dengan Fokus Perhatian Kalimantan Barat). *PERAGI* Pontianak 10-11 Januari 2006. Hlm 1-16.
https://www.academia.edu/3416902/Konflik_Sosial_dan_Resolusi_Konflik_Analisis_Sosio_Budaya_Dengan_Fokus_Perhatian_Kalimantan_Barat.
- Fauzia, Marlina Eka dan Elfrida BR.S. (2021). Manajemen Konflik Warga Sukoharjo Dalam Menyelamatkan Lingkungan Atas Pencemaran Udara Dan Air. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Hlm 73-79.
<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp>.

Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

Muhammad, Suwedi. (2018). Mitigasi Konflik di Lingkar Tambang: Studi Tentang Kontribusi Program Tanggung Jawab Sosial (CSR) PT. Vale Indonesia di Sorowako. *Jurnal Keamanan Nasional* Vol. IV, No. 2, November 2018. Hlm 123-140. https://www.researchgate.net/publication/n/342932815_Mitigasi_Konflik_di_Lingkar_Tambang_Studi_Tentang_Kontribusi_Program_Tanggung_Jawab_Sosial_CSR_PT_Vale_Indonesia_di_Sorowako#fullTextFileContent.

Musahwi dan Pitriyani. (2022). Resolusi Konflik Perspektif Lewis A. Coser (Studi Tentang “Tradisi Damai” Masyarakat Desa Batu Badak Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur). *Jurnal Yaqzhan*, Vol. 08 No. 02, Desember 2022. Hlm 313-329. <http://www.syekh Nurjati.ac.id/jurnal/index.php/yaqzhan/index>.

Rahma, Meisa Aulia dan Sri B. L. (2020). Manajemen Konflik Organisasi untuk Menjaga Komitmen dalam Unit Kegiatan Selam 387 Universitas Diponegoro. *Interaksi Online*.

Volume 8 Nomor 1. Hlm 202-232. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/26454>.

Putra, Alvino K.U, dkk. (2015). Gaya Manajemen Kompromi Dalam Menekan Konflik Antar Kelompok. *SPeSIA. Volume 1 Nomor 2 Agustus 2015*. <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/mankom/article/view/2236/pdf>.

Rahmaniah, Aniek (2016). *Metateorizing: Teori Konflik* (Ralf Dahrendorf). <http://repository.uin-malang.ac.id/729/>.

Sindhutomo, Arsyta D. M. (2018) *TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN MULTI NASIONAL: STUDI KASUS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DANONE AQUA DI POLANHARJO, KLATEN TAHUN 2012-2017*. Hlm 1-16. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/21793>.

Sa'odah, Rani Rahim. (2021). *Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Sudarmanto, Eko. ed. Ronal Watrianthos. (2021). *Manajemen Konflik*. Makassar: Yayasan Kita Menulis.

- Subagyo, Agus dan Indra K. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Aksara Global Akademia.
- Situmeang, Ilona V.O. (2016). *CORFORATE SOCIAL RESPONSIBILITY Dipandang dari Perspektif Eomuitasi Organisasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutinah. (2009). *Laporan Hibah Kompetitif Penelitian Sesuai Prioritas Nasional Batch II Tahun Anggaran 2009 Pemetaan Dan Penyusunan Model Penyelesaian Konflik Industrial*. Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/114887/1/KKB%20KK-2%20LP%20210-10%20PEM.pdf>.
- Sudira, I Nyoman. (2017). Resolusi Konflik dalam Perubahan Dunia. Global: *Jurnal Politik Internasional*. Volume 19 Nomor 2. Hlm 154-171. <https://scholarhub.ui.ac.id/global/vol19/iss2/5/>.
- Sunaryo. (2013). Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 7 No. 1 Januari-April 2013. Hlm 264-267. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no1.363>.
- Usboko, I. (2016). Role Players Analysis Dalam Konflik Pengelolaan Sumber Daya Alam (Studi Kasus Konflik Pertambangan Mangan Di Kabupaten Timor Tengah Selatan, Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2010-2011). *Politica Volume 7 Nomor 1*. April 2016. <https://doi.org/10.14710/politika.7.1.2016.16-36>.
- Utama, Sidharta. (2007). *Evaluasi infrastruktur pendukung peleanor tanggung jawab sosial dan lingkungan di Indonesia*. Universitas Indonesia Library. Hlm 48. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=115479>.
- Widagdha, Miftah Faridl dan Rahmad H. Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Strategi Resolusi Konflik Sosial. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*. Volume 8 No. 1 Tahun 2020. Hlm 82-91. <http://dx.doi.org/10.37064/jpm.v8i1.7139>.
- Zinaida, Rahma Santhi. (2020). Upaya Resolusi Konflik Perusahaan melalui

Kegiatan Corporate Social Responsibility. *Jurnal Inovasi*. Volume 14 Nomor 1 2020. Hlm 20-31.

<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalinovasi/article/view/1396>.

Sumber lain

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 40 TAHUN 2007 TENTANG PERSEROAN TERBATAS.

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KLATEN NOMOR 9 TAHUN 2014 TENTANG TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN PERUSAHAAN

Media Internet

Jatengprov.go.id. Aqua Klaten Beri Beasiswa Untuk 147 Siswa Berprestasi. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/aqua-klaten-beri-beasiswa-untuk-147-siswa-berprestasi/>. diakses pada Rabu, 11 Oktober 2023 pukul 20.15.

medkom.id. Efektifitas Program Pemberdayaan Lingkungan Berbasis Pengelolaan Sampah Rumah Tangga untuk Mewujudkan Kemandirian Masyarakat:(Studi tentang Program Kemitraan PT. TIV Aqua Klaten dengan LSM Lestari). <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/123494>. diakses pada Rabu, 11 Oktober 2023 pukul 21.14.