

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Aktor yang Terlibat:

- a. Pihak Perusahaan: PT. Tirta Investama Aqua (manajemen CSR dan operasional distribusi)
- b. Kelompok Masyarakat: AMGA (Aliansi Masyarakat Gugat Aqua) mewakili transporter lokal
- c. Pihak Penengah: DPRD Kabupaten Klaten

2. Isu Utama Konflik:

- a. Ketimpangan kebermanfaatan CSR
- b. Pemutusan kemitraan transporter lokal karena kebijakan efisiensi
- c. Tidak dilibatkannya masyarakat dalam proses pengambilan keputusan distribusi

3. Sumber Konflik:

- a. Kebijakan efisiensi perusahaan - pengurangan keterlibatan mitra lokal
- b. Persepsi ketidakadilan atas pengelolaan sumber daya alam (air)
- c. Hilangnya peluang ekonomi bagi masyarakat sekitar

4. Perilaku yang Muncul:

- a. Demonstrasi dan aksi lapangan oleh AMGA (2022–2023)
- b. Penyampaian tuntutan formal dan informal
- c. Penolakan kebijakan distribusi oleh transporter lokal

5. Intervensi Pihak Ketiga:

- a. DPRD Kabupaten Klaten memfasilitasi pertemuan dan mediasi
- b. Tokoh masyarakat dan advokat ikut membantu membangun komunikasi dua arah
- c. Perusahaan membuka forum diskusi partisipatif

6. Kondisi Akhir:

- a. AMGA diikutsertakan sebagai mitra pelaksana program CSR
- b. Program CSR bergeser ke arah pemberdayaan: UMKM, pertanian, irigasi
- c. Hubungan antara perusahaan dan masyarakat berubah menjadi lebih kolaboratif.

Konflik berkembang melalui fase-fase penting: mulai dari penyampaian aspirasi secara administratif, aksi demonstrasi, pembukaan ruang dialog, hingga tercapainya kompromi. Proses ini menggambarkan dinamika relasi antara masyarakat dan perusahaan yang bergerak dari konfrontasi menuju kolaborasi. Perusahaan menunjukkan fleksibilitas dengan tidak hanya bertahan pada narasi efisiensi, tetapi juga merespons tuntutan melalui strategi komunikasi partisipatif

dan penawaran alternatif berbasis pemberdayaan melalui program Corporate Social Responsibility (CSR).

Rekonsiliasi dilakukan melalui pendekatan *top-down* dan *bottom-up* secara bersamaan. Dari atas, perusahaan dan DPRD memfasilitasi ruang diskusi dan menetapkan kebijakan partisipatif melalui model CSR baru yang inklusif. Sementara itu, dari bawah, AMGA yang semula berposisi sebagai oposisi aktif kemudian dilibatkan langsung sebagai mitra pelaksana program CSR. Proses pemulihan dibangun melalui pembentukan kesadaran bersama bahwa kolaborasi lebih menguntungkan daripada konfrontasi. Perusahaan membuka ruang dialog dan memberikan akses pemberdayaan ekonomi melalui pelatihan, pertanian kedelai, dan pengelolaan irigasi. Dengan demikian, rekonsiliasi bukan hanya mengakhiri konflik, tetapi juga membentuk ekosistem kolaboratif yang berkelanjutan antara perusahaan dan masyarakat.

Keberhasilan pendekatan ini terletak pada pengakuan terhadap nilai dan peran komunitas lokal sebagai mitra strategis, bukan sekadar objek kegiatan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga menciptakan ekosistem sosial yang mendukung keberlanjutan bisnis jangka panjang. Secara keseluruhan, pendekatan *bottom-up* yang ditopang oleh komunikasi yang intens, empatik, dan terbuka mampu mengubah konflik menjadi

modal sosial, yang pada akhirnya memberikan manfaat bersama baik bagi perusahaan, masyarakat, maupun pihak pemangku kepentingan lainnya.

Keterbatasan penelitian ini hanya terfokus pada satu lokasi studi, yaitu konflik antara PT. Tirta Investama (Aqua) dengan Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA) di Kabupaten Klaten. Hal ini membatasi generalisasi hasil penelitian terhadap kasus-kasus serupa di lokasi lain atau sektor industri berbeda yang mungkin memiliki dinamika sosial, budaya, dan politik yang tidak sama. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada proses penyelesaian konflik dan pembentukan kemitraan jangka pendek. Belum dilakukan evaluasi sistematis terhadap keberlanjutan program CSR atau efektivitas jangka panjang dari rekonsiliasi antara perusahaan dan komunitas lokal.

4.2 Saran

1. Membangun Mekanisme Komunikasi Partisipatif Sejak Awal Perusahaan sebaiknya melibatkan masyarakat sejak tahap perencanaan program CSR dengan membuka ruang dialog terbuka dan partisipatif. Hal ini mencegah kesalahpahaman dan meminimalisasi potensi konflik sosial akibat program yang dianggap tidak relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal.
2. Membangun Mekanisme Dialog Formal dan Informal Secara Berkala, perusahaan perlu menginisiasi forum komunikasi dua arah yang terstruktur, baik secara formal (seperti musyawarah desa, forum CSR dengan masyarakat)

maupun informal (diskusi komunitas, kunjungan lapangan manajemen). Hal ini untuk mencegah miskomunikasi, memetakan potensi konflik sejak dini, dan memastikan suara masyarakat lokal terwakili dalam kebijakan CSR. Pendekatan ini dapat menjadi jembatan yang mencegah eskalasi konflik dan memperkuat kepercayaan.

3. Penguatan kapasitas masyarakat lokal sebagai mitra CSR, Program CSR sebaiknya tidak bersifat karitatif semata, tetapi memberdayakan masyarakat agar dapat mandiri secara ekonomi dan sosial. Ini bisa dilakukan melalui pelatihan, pendampingan usaha mikro, peningkatan keterampilan, dan akses ke jaringan pasar.
4. Evaluasi dan penyesuaian program secara berkala CSR program yang dinamis, sehingga perusahaan perlu melakukan evaluasi partisipatif secara rutin. Evaluasi ini berguna untuk melihat dampak sosial program, potensi konflik baru, serta mengadaptasi pendekatan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan kondisi sosial ekonomi masyarakat.