

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Teori S-O-R (*Stimulus-Organism-Response*) menjadi teori dasar yang digunakan dalam penelitian ini. Teori S-O-R merupakan sebuah proses komunikasi yang muncul setelah adanya *stimulus* berupa pesan yang diterima oleh *organisme* sebagai komunikan yang kemudian menghasilkan sebuah *response* yang biasa disebut efek dari proses komunikasi (Effendy,2003:254).

Dalam teori *Stimulus-Organism-Response*, *response* merupakan sebuah efek yang di berikan oleh *organism* atau komunikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Efek terdiri menjadi tiga efek yakni kognitif, Afektif, Konatif. Efek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah efek afektif berupa Opini. Djoenasih, (1997:34) mengungkapkan bahwa Opini publik sebagian besar masih kelihatan dalam bentuk perasaan/ emosional sehingga opini berada pada tingkat afektif dalam sebuah respon.

Menurut William Albigh dalam buku opini publik oleh Dra. Djoenaesih S. Sunarjo (1984:31), opini merupakan reaksi pertama yang dirasakan pada saat seseorang mempunyai rasa ragu-ragu terhadap suatu masalah yang lain dari kebiasaan, ketidakcocokan dan adanya perubahan penilaian, sehingga unsur-unsur tersebut mendorong orang untuk saling mempertentangkannya. Opini timbul sebagai hasil pembicaraan tentang masalah yang kontroversial, yang menimbulkan pendapat yang berbeda-beda (Sastropoetro,1987:41). Opini juga merupakan pernyataan yang diucapkan atau tertulis/tulisan Djoenasih (1997:87).

Kontroversi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Surabaya yang memiliki kontroversi mengenai program CSR Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surabaya. Masyarakat Surabaya Memiliki beraneka ragam opini mengenai Program Kran Air Siap Minum tersebut, seperti yang disampaikan oleh Dwi Agusatya Wicaksana melalui akun blogspotnya terhadap Kran Air Siap Minum yang ada di Universitas Airlangga.

Gambar I.1

Opini Dwi A.W Mengenai Kran Air Siap Minum Yang Ada Di Unair.



Sumber : kacdwisatya.blogspot.co.id

Selain di kampus Universitas Airlangga, Kran Air Siap Minum yang dipasang di berbagai tempat umum juga dimanfaatkan oleh masyarakat Surabaya seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar I.2
Opini Ardi (Penulis Blogspot)
Mengenai Kran Air Siap Minum Yang
Ada Di Terminal Bratang Surabaya



sumber : beritajoss.com

Gambar I.3
Pemberitaan Kran Air Siap Minum
Yang Ada Di Kebun Binatang
Surabaya



sumber : beritadaerah.co.id

Heru (45) seorang anggota kelompok pengamen jalanan Bratang yang diwawancarai (15/2) di terminal bratang juga mengungkapkan bahwa program Kran Air Siap Minum ini sangat berguna, semakin banyak semakin baik, banyak anak sekolah yang sering minum disini. Hal ini senada dengan yang diungkapkan Merry (21) “bagus banget program CSR ini, sangat membantu biasanya aku minum yang ada di ITS waktu *Jogging* di hari minggu” (15/2). “Senang ada kran air siap minum, bisa lebih hemat,

apalagi kalau siang panas lagi jalan-jalan di Kebun Binatang Surabaya, saya biasanya langsung minum disitu” ungkap Dian (27/4).

Namun, dalam proses berjalannya program *CSR* Kran Air Siap minum ini ternyata ada juga masyarakat Surabaya yang memiliki pendapat yang berbeda. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Suroso(45) saat diwawancarai (15/2) di Terminal Bratang tempat tersediannya salah satu Kran Air Siap Minum “kurang efisien, sama saja dibatasi penggunaannya, sungkan kalau cuma minum pakai gelas, lebih suka minum pakai botol jadinya saya selalu beli minum botol”. Pendapat ini ditambah oleh Pak Min (50) selaku Tukang Parkir Terminal Bratang yang menyatakan bahwa “malu minum disitu siang-siang, penumpang juga jarang yang minum”. Melalui media komunikasi lainnya, opini yang sama juga disampaikan oleh Mbah Ukik dan Tegar Simon melalui akun blogspotnya

Gambar I.4
Opini Ukik Mengenai Kran Air Siap
Minum Yang Ada Di Terminal Bratang
Surabaya

Dasar orang desa, baru kali ini saya melihat Kran Air Siap Minum di tempat umum. Apakah di tempat lain ada juga, saya tak tahu. Namun demikian, kalau saya harus minum dengan cara seperti yang tertulis dalam petunjuk pemakaian atau pengambilan, rasanya kok tega. Jijik dan mungkin hanya tak terbiasa saja. Sekalipun kalau pas di sawah atau ladang sering minum dengan cara *ngokop* dari kan atau morong sejenis ceret untuk tempat minum dan kendi.

"Hla apa ada yang mau minum seperti ini?" tanyaku pada Sang Kernet.

"Jarang, Mas. Nijiki...! Paling para pemulung atau malah mbabung (gelandangan)..."

Niat baik pemerintah daerah Surabaya menyediakan Kran Air Siap Minum memang layak diacungi jempol. Namun manfaatnya belum tampak jika hanya terkendala tak boleh minum dengan botol atau gelas.

Apakah takut dihabiskan atau setidaknya diambil banyak-banyak?

sumber : www.kompasiana.com

Gambar I.5
Opini Tegar Mengenai Kran Air Siap
Minum Yang Ada Di Taman Mundu

Keran air siap minum menjadi salah satu fasilitas mewah yang hanya ada di beberapa Taman Kota di Surabaya. Taman Mundu yang sudah berdiri sejak enam tahun lalu menjadi salah satu taman yang mempunyai fasilitas ini. Namun sayang, fasilitas yang seharusnya mampu menjadi pelepas dahaga justru berada dalam kondisi rusak dan berdebu.



sumber : simontegarblogspot.id

Ada juga pendapat lainnya seperti yang diungkapkan Farah(16) saat diwawancarai di Taman Bungkul mengatakan bahwa “lebih menyukai air isi ulang, meskipun program Kran Air Siap Minum ini bagus, namun masih belum bisa percaya, minum dari kran air ,terlalu kotor ungapnya”(15/2).

Pentingnya tanggapan masyarakat Surabaya membantu *Public Relations* untuk menjalankan programnya terutama sebagai bentuk evaluasi bagi *Public Relations* dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dikarenakan *Public Relations* memiliki kaitan erat dengan opini publik. *Public Relations* berupaya untuk mempengaruhi publik agar memberikan opini yang positif bagi organisasi atau perusahaan.

Public Relations adalah fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap publiknya, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur seorang atau sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik (Kasali,2005:7)

Teori S-O-R menjadi teori dasar dan landasan peneliti yang penting untuk fenomena yang akan dibahas. Sedangkan Opini menjadi suatu hal yang penting bagi seorang *Public Relations* karena opini masyarakat memiliki peranan yang sangat penting bagi reputasi atau citra perusahaan. Sehingga dalam *Public Relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara sesuatu badan dengan publiknya, usaha untuk memberikan atau menanamkan kesan yang menyenangkan, sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup badan tersebut (Saputra dan Rulli Nasrullah, 2011:4).

Public Relations berupaya untuk mempengaruhi publik, agar memberikan opini yang positif bagi organisasi atau perusahaan, namun pada sisi lain *Public Relations* harus berupaya mengumpulkan informasi dari khalayak, menginterpretasikan informasi itu dan melaporkannya

kepada manajemen jika informasi itu memiliki pengaruh terhadap keputusan manajemen (Morissan,2008:8).

Sehingga penelitian ini ingin meneliti mengenai Opini masyarakat Surabaya mengenai program *Corporate social responsibility* “Kran Air Siap Minum” PDAM Surabaya. Opini menjelaskan bagaimana sebuah program dapat membentuk suatu opini tertentu di dalam masyarakat. Selain itu, Pesan yang diterima masyarakat tidak langsung direspon, namun ada suatu proses penerimaan dan berfikir dahulu sebelum masyarakat tersebut membentuk opininya.

Melalui Program *CSR* atau tanggungjawab sosial lebih menekankan tanggungjawab perusahaan atas tindakan dan kegiatan usahannya yang berdampak pada orang-orang tertentu, masyarakat, dan lingkungan di mana perusahaan tersebut melakukan aktivitas usahannya (Wahyudi, 2008:18). *Corporate social responsibility* atau *CSR* merupakan tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan untuk berlaku etis, meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi sosial dan lingkungan (*triple bottom line*). Hal ini sejalan dengan pandangan John Elkington pada tahun 1997 dalam (Wibisono 2007) yang mengatakan bahwa perusahaan yang ingin berkelanjutan, harus memperhatikan prinsip “*3P*” (*Profit, People, dan Planet*).

Selain mengejar *profit*, perusahaan juga mesti memperhatikan dan terlibat pada pemenuhan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan turut berkontribusi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*). Sehingga program *CSR* Kran Air Siap Minum ini bukan hanya untuk

mendapatkan keuntungan. Namun, Melalui Program *CSR* Kran Air Siap Minum ini PT PDAM mampu menyentuh dan merealisasikan apa yang diharapkan masyarakat Surabaya. Sehingga masyarakat Surabaya menjadi semakin sejahtera dimana dengan adanya program ini masyarakat bisa lebih berhemat dalam penggunaan konsumsi air jika berada di tempat-tempat umum (tempat tersediannya Kran Air Siap Minum tersebut) . “melalui program ini diharapkan masyarakat bisa mengurangi konsumsi air yang menggunakan botol plastik agar mengurangi jumlah sampah plastik di Surabaya” ungkap Humas PDAM Surya Sembada Surabaya (31/3).

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan perkembangan *CSR* di Indonesia bukan lagi merupakan praktik bisnis secara sukarela atau berasal dari perusahaan, namun telah diatur juga dalam undang-undang Perseroan Terbatas Np.40 tahun 2007 pasal 74 yang menyatakan bahwa perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/ atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Praktek tanggungjawab sosial bagi BUMN atau BUMD merupakan hal yang *mandatory*, suka tidak suka, mau tidak mau, harus tetap dilaksanakan. BUMN dituntut untuk berfungsi sebagai alat pembangunan nasional dan berperan sebagai institusi sosial (*public*) (Wibisono,2007:88).

Untuk program Bina Lingkungan pemberiannya lebih berdimensi sosial dimana diberikan bantuan kepada korban bencana alam, pendidikan, pelatihan, peningkatan kesehatan, pengembangan prasarana atau sarana umum dan sarana ibadah. (Wibisono,2007:89). Program ini menjadi program yang sangat penting bagi BUMN untuk membangun hubungan

baik dan memberikan keuntungan bagi masyarakat yang berada di sekitar BUMN tersebut.

PT PDAM Surya Sembada Surabaya adalah salah satu perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang distribusi air bersih bagi masyarakat umum di Surabaya, Pasuruan, Sidoarjo dan Gresik. PT PDAM Surya Sembada Surabaya ini telah memperoleh berbagai penghargaan seperti dinobatkan sebagai perusahaan air minum terbaik nasional pada tahun 2013 yang diberikan oleh Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (Perpamsi), PDAM juga telah meluncurkan aplikasi PDAM GO MOBILE, dimana pelanggan dapat mengakses informasi layanan, tagihan, gangguan air dll, 1st Employee Engagement IHCA 2015, TOP CEO BUMD 2016, TOP PDAM 2016, TOP BUMD 2016 .

PT PDAM Surya Sembada Surabaya telah melakukan berbagai kegiatan CSR seperti pemberian dana kepada sekolah-sekolah untuk pengembangan penelitian yang dimiliki oleh para pelajar, *roadshow* ke sekolah-sekolah dengan tema hemat air dan lain sebagainya. Namun, peneliti memilih program CSR “Kran Air Siap Minum” karena program CSR PDAM Surya Sembada Surabaya yang masih berjalan sampai saat ini adalah program Kran Air Siap Minum. Program ini telah berjalan sejak tahun 2009, ini merupakan program yang unik dimana program ini bertujuan untuk merubah kebiasaan masyarakat untuk mengkonsumsi air siap minum. Tantangan terbesar dari program ini adalah tidak semua masyarakat Surabaya terbiasa untuk menggunakannya.

Program Kran Air Siap Minum adalah sebuah program CSR sebagai bentuk pelayanan PDAM Surabaya kepada masyarakat sekitar dalam bentuk

sarana dan prasarana air siap konsumsi gratis yang disiapkan di berbagai tempat umum, sekolah, rumah sakit dll. Program Kran Air Siap Minum ini dilakukan dengan tujuan utama yaitu mewujudkan misi perusahaan melalui program CSR untuk menyediakan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kontinuitas yang dapat dipertanggungjawabkan (www.antaranews.com). Seperti yang tertera pada brosur Kran Air Siap Minum milik PDAM Surya Sembada Surabaya berikut ini :

Gambar I.6
Brosur Kran Air Siap Minum Yang Dibuat Oleh PDAM Surya Sembada Surabaya

KRAN AIR SIAP MINUM (KASM)

Dalam rangka mewujudkan pengabdianya kepada masyarakat Kota Surabaya, maka Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya (PDAM) memasang Kran Air Siap Minum (KASM) di taman - taman kota, Sekolah dan Puskesmas yang merupakan langkah awal menuju *Drinking Water from The Tap* sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Tujuan

1. Mewujudkan misi perusahaan melalui program CSR untuk menyediakan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang dapat dipertanggungjawabkan guna menciptakan nilai tambah bagi masyarakat Kota Surabaya.
2. Memberikan layanan penyediaan air minum gratis yang dapat langsung diminum.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk peduli lingkungan dengan mengurangi penggunaan air minum dalam kemasan plastik.
4. Mengagiatkan peduli lingkungan dengan konsep *eco park, eco school, eco office, eco campus dsb.*

Proses Unit KASM

Peralatan unit KASM terdiri dari:

1. Cartridge Filter 5 mikron, berfungsi untuk menyaring partikel-partikel berukuran sampai dengan 5 mikron;
2. Granular Activated Carbon Filter, berfungsi untuk menyaring kontaminan organik, trihalomethane, dan pestisida beserta turunannya;
3. Water purifier yang terdiri dari carbon block dan UV-Lampu Ultraviolet, berfungsi untuk membunuh bakteri dan virus (mendapatkan sertifikat NSF Std 55). Water purifier yang dipilih dilengkapi dengan smart chip yang menunjukkan performance alat dengan kemampuan mereduksi kontaminan yang mempengaruhi rasa, bau dan kejernihan air.

Standarisasi

1. Mendapatkan Rekomendasi Kran Air Siap Minum dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
2. Telah memenuhi syarat kualitas air minum berdasarkan Permeskes 492/MENKES-PER/IV/2010 melalui uji kualitas air yang dilakukan oleh Laboratorium PDAM dan Laboratorium eksternal terakreditasi.
3. Peralatan unit KASM bersertifikat NSF / National Sanitar Foundation:
 - NSF-Std 42 & 53 (untuk Carbon block)
 - NSF Std 55 (untuk Lampu Ultraviolet)
 - NSF 42/Aesthetic Effect dan S3/Health Effect (untuk smart chip pada water purifier)

Operasional dan Perawatan

1. Penggantian spare part dilakukan secara berkala untuk memastikan kualitas tetap terjaga.
2. Pengawasan kualitas air dilakukan setiap hari Laboratorium PDAM untuk parameter: KMK04, dan Turbidity.
3. Pemeriksaan lengkap dilakukan setiap bulan Laboratorium eksternal yang terakreditasi (para Fisika, kimia, biologi)

Unit KASM yang telah dipasang di Kota Surabaya

1. KASM Taman Bungkil
2. KASM Taman Mundu
3. KASM Kantor Pusat PDAM
4. KASM Taman Ronggolawe
5. KASM Puskesmas Wiyung
6. KASM SDN Kangdangan
7. KASM INSTITUT TEKNOLOGI 10 NOPEMBER SURABAYA
8. KASM UNIVERSITAS AIRLANGGA (UNAIR)
9. KASM RSUD. BHAKTI DHARMA HUSADA (RS. BHS)
10. KASM Kelurahan Jambangan, Balai RW 03
11. KASM SMP Negeri 30 Surabaya
12. KASM SMA Negeri 16 Surabaya
13. KASM Terminal Bratang
14. KASM Kebon Binatang Surabaya (KBS)

Sumber: Brosur PDAM Surya Sembada Surabaya

Masyarakat Surabaya menjadi sasaran dalam program ini dikarenakan masyarakat Surabaya merupakan pelanggan dari PDAM Surabaya sendiri, dimana masyarakat Surabaya memiliki peran yang sangat besar untuk membantu perusahaan dalam mewujudkan visi, misi, serta citra perusahaan.

PT PDAM Surya Sembada Surabaya bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya sebagai langkah awal menuju *drinking from the tap* sebagaimana diamanatkan dalam peraturan Pemerintah No 16 tahun 2005 tentang pengembangan sistem penyediaan air minum.

“Targetnya bukan berapa banyak kita memasang Kran Air Siap Minum melainkan mengubah perilaku masyarakat untuk hemat air. Juga menggalang masyarakat untuk peduli lingkungan dengan konsep *eco park, eco school, eco office, eco campus* dan sebagainya” Ungkap Direktur PDAM Surya Sembada Surabaya (m.republika.co.id)

Program CSR Kran Air Siap Minum ini telah di bangun di 14 titik kota yang ada di Surabaya yaitu di Taman Bungkul, Taman Mundu, Kantor Pusat PDAM, Taman Ronggolawe, SD Negeri Kandangan I, Puskesmas Wiyung, Institut Teknologi 10 November, Universitas Airlangga, RSUD Bhakti Dharma Husada, Kelurahan Jambangan Balai RW 03, SMP Negeri 30 Surabaya, SMA Negeri 16 Surabaya, Terminal Bratang, Kebun Binatang Surabaya. Program CSR Kran Air Siap Minum ini menjadi suatu program berkelanjutan yang sangat membutuhkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Kran Air Siap Minum tersebut sehingga tujuan perusahaan dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai .

Dalam penelitian ini peneliti menentukan 5 tempat penelitian yaitu yang pertama di Kelurahan Jambangan karena Kelurahan Jambangan

merupakan satu-satunya wilayah pemukiman penduduk di Surabaya yang terdapat Kran Air Siap Minum, selain itu Kelurahan Jambangan dipilih juga karena Kelurahan Jambangan merupakan kampung berbasis lingkungan dengan berbagai macam prestasinya dalam bidang lingkungan.

Lokasi sampel Kedua adalah di Institut Teknologi 10 November atau yang dikenal dengan kampus ITS. Kampus ITS dipilih sebagai lokasi penelitian karena ITS merupakan kampus di Surabaya yang berbasis *Eco Campus*. ITS dipilih untuk mewakili sampel *campus area*. Lokasi sampel ketiga adalah di SMAN 16 Surabaya. SMAN 16 Surabaya dipilih karena SMAN 16 merupakan sekolah Adiwata yang berpartisipasi dalam lingkungan yaitu sekolah yang meminimalisir sampah dengan adanya Kran Air Siap Minum ini diharapkan semakin membantu SMAN 16 untuk meminimalisir penggunaan sampah plastik (kemasan botol plastik). Ungkap Bu Devona selaku Staff Litbang PDAM Surya Sembada Surabaya saat diwawancarai (4/4).

Lokasi sampel ke empat adalah di kantor PDAM Surya Sembada Surabaya. Kantor PDAM dipilih sebagai sampel penelitian mewakili area sampel perkantoran. Selain itu Kantor PDAM juga dipilih sebagai lokasi penelitian karena kantor PDAM merupakan pencetus adanya Kran Air Siap Minum di Surabaya. “Kran Air Siap Minum yang berada di kantor PDAM dijadikan sebagai tempat promosi, percontohan atau memperkenalkan kepada pihak lain yang datang untuk melakukan proses pembelajaran di PDAM Surya Sembada Surabaya” Ungkap Bu Devona selaku Staff Litbang PDAM Surya Sembada Surabaya (31/3). Selain itu Kran Air Siap Minum

tersebut juga ditujukan untuk para pelanggan PDAM yang datang ke kantor tersebut.

Lokasi sampel kelima atau yang terakhir yaitu Taman Bungkul. Peneliti memilih taman bungkul sebagai lokasi penelitian karena “taman bungkul merupakan salah satu *public area*, ikon kota Surabaya dan juga tempat pertama diadakannya program *CSR* Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surya Sembada Surabaya” Ungkap Bu Devona selaku staff Litbang saat diwawancarai (31/3) . “Taman Bungkul juga merupakan tempat yang sering didatangi oleh berbagai elemen masyarakat dengan latar belakang yang berbeda-beda” Ungkap Kepala Humas DPAM Surabaya (31/3). Taman Bungkul dijadikan sebagai salah satu lokasi sampel penelitian untuk mewakili tempat Umum.

Dari paparan diatas maka peneliti ingin melihat terkait “bagaimana opini masyarakat Surabaya mengenai program Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surya Sembada Surabaya”. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan satu *variable* yaitu Opini yang memiliki tiga indikator yaitu *cognition*, *affection* dan *behavior*. Selain itu, Peneliti menggunakan metode penelitian survei dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana opini masyarakat Surabaya mengenai program *CSR* Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surabaya ?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat Surabaya mengenai program *CSR* Kran Air Siap Minum oleh PDAM Surabaya

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil studi penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan memberikan kontribusi dalam kajian *Public Relations* (PR) khususnya yang berhubungan dengan program *CSR*. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan rujukan untuk penelitian sejenis yang menggunakan metode yang sama.

I.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu evaluasi dan masukan bagi PT PDAM Surabaya dalam melaksanakan program *Corporate social responsibility* selanjutnya. Selain itu juga sebagai acuan untuk perusahaan lain yang akan mengadakan kegiatan *Corporate social responsibility*.

I.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka peneliti membuat batasan masalah yang lebih spesifik dan jelas. Batasan masalah ini dibuat dengan harapan penelitian menjadi lebih

terfokus dan dapat menjawab permasalahan penelitian dengan lebih efektif dan efisien. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang meneliti mengenai opini masyarakat Surabaya mengenai program *CSR* “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surabaya.
- b. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Masyarakat Surabaya.
- c. Objek penelitian ini adalah opini mengenai program *CSR* “Kran Air Siap Minum” oleh PDAM Surabaya.