

**ANALISIS FUNGSI DAN PERAN HUMAS DALAM PROGRAM CSR PT.  
PEMBANGKIT JAWA BALI UNIT BISNIS JASA OPERASI DAN MAINTENANCE  
PLTMG ARUN DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya  
Univeritas Islam Indonesia**

**Oleh**

**QAREL MUHAMMAD FIKAR**

**13321151**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**Analisi Fungsi dan Peran Humas Dalam Program CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit  
Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan**



Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan  
dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Tanggal: 15 Desember 2020

Dosen Pembimbing Skripsi,

**Mutia Dewi, S.Sos, M.I.Kom**  
**NIDN 0520028302**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**Analisi Fungsi dan Peran Humas Dalam Program CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit  
Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan**

Disusun oleh  
**Qarel Muhammad Fikar**  
13321151

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 14 Januari 2021

Dewan Penguji:

1. Mutia Dewi, S.Sos, M.I.Kom.  
NIDN : 0520028302

  
(.....)

2. Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.M.A.  
NIDN : 0505068902

  
(.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



  
Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN: 0529098201

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Qarel Muhammad Fikar
Nomor Mahasiswa	: 13321151

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
  2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
  3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.
- Demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

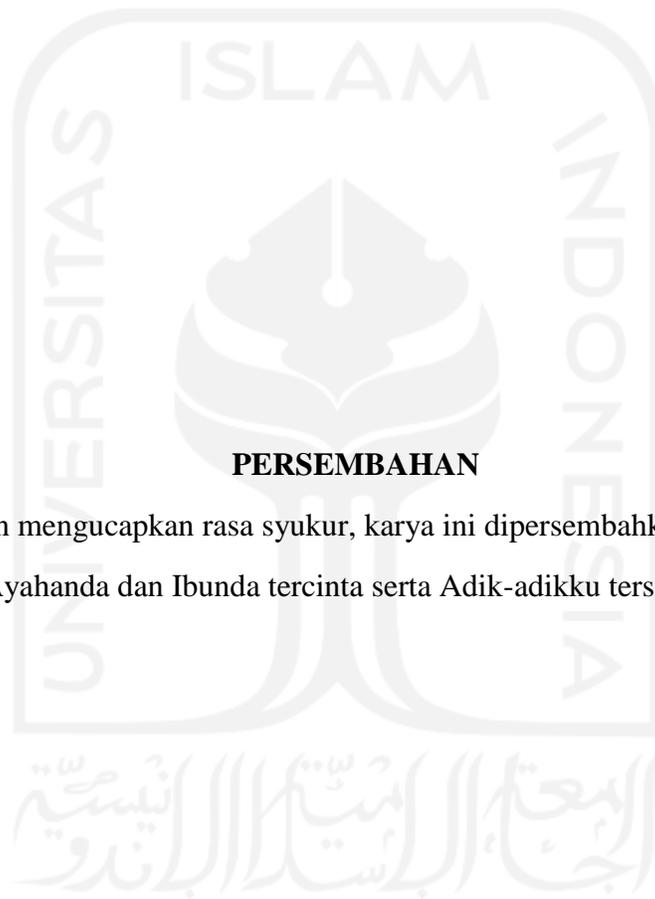
Yogyakarta, 15 Desember 2020  
Yang menyatakan,



( Qarel Muhammad Fikar )

## **MOTTO**

*“Hidup hanya sementara”*



## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan rasa syukur, karya ini dipersembahkan kepada:

Ayahanda dan Ibunda tercinta serta Adik-adikku tersayang

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin. Segala puji dan puja syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad Shallahu'alaihi Wa Sallam, para sahabat, dan umatnya. Syukur alhamdulillah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini walaupun masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisannya. Penulis menyadari bahwa karya ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah swt, yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, dan ridhoNya serta memberikan kemampuan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibu Puji Hariyanti., S.Sos, M.I.kom, selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi yang banyak membantu penulis dalam persoalan kuliah di Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr.H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si.,M.Ag., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Mutia Dewi, S.Sos, M.I.Kom, dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dengan sabar membimbing penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak Holy Rafika Dhona, S.I.Kom., M.A., dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi serta saran agar dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Ayahanda Karnaini dan Ibunda Elfrida, karya ini penulis persembahkan sebagai tanda bakti kepada kedua orang tua penulis. Terima kasih tidak terhingga penulis kepada kedua orang tua yang selama ini telah memberikan do'a dan tidak pernah lelah mendukung penulis hingga saat ini.
7. Kedua adinda Qarel Muhammad Hawari dan Qarel Muhammad Azizi yang selalu memberikan semangat serta do'a hingga penulis dapat sampai ditahapan ini.

8. PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun yang telah memberikan kesempatan penulis mengambil sampel penelitian sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2013 yang telah menemani selama masa studi ini serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan yang tidak disengaja tersebut menyinggung satu dan lain pihak dan semoga ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak yang berkaitan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 Desember 2020

Penulis

Qarel Muhammad Fikar



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Etika Akademik .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	v
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstract.....	xiv
Abstrak .....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	7
E. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Kerangka Teori.....	9

a. Corporate Social Responsibility (CSR) .....	9
b. Humas (Public Relations) Dalam Corporate Social Responsibility (CSR) .....	12
c. Peran Fungsi Humas Dalam Membangun Citra .....	14
d. Analisis SWOT .....	14
F. Metode Penelitian .....	15
1. Jenis Penelitian .....	16
2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	16
3. Sumber Data .....	17
a. Data Primer .....	17
b. Data Sekunder .....	17
4. Teknik Pengumpulan Data .....	17
a. Observasi Langsung .....	17
b. Wawancara .....	18
c. Dokumentasi .....	18
5. Tahap-Tahap Penelitian .....	19
a. Tahap Identifikasi .....	19
b. Tahap Pengumpulan Data .....	19
c. Tahap Interpretasi .....	19
d. Tahap Penulisan Laporan .....	20
6. Analisis Data .....	20
BAB II .....	21
A. Sejarah PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun .....	21
B. Visi dan Misi .....	22

C. Kontak.....	23
D. Struktur Perusahaan .....	24
E. Gambaran Corporate Social Responsibility .....	24
 BAB III.....	 28
A. Temuan Data.....	28
1. Corporate Social Responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun.....	28
2. Peran dan Fungsi Humas .....	34
3. Program CSR Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.....	40
B. Pembahasan .....	45
1. Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i> PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun .....	45
2. Peran Fungsi Humas.....	52
3. Program CSR Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.....	57
4. Faktor Pendukung dan Penghambat .....	60
5. Analisis Peran Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.....	64
 BAB IV.....	 66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian .....	67
C. Saran .....	67
 Daftar Pustaka .....	 68

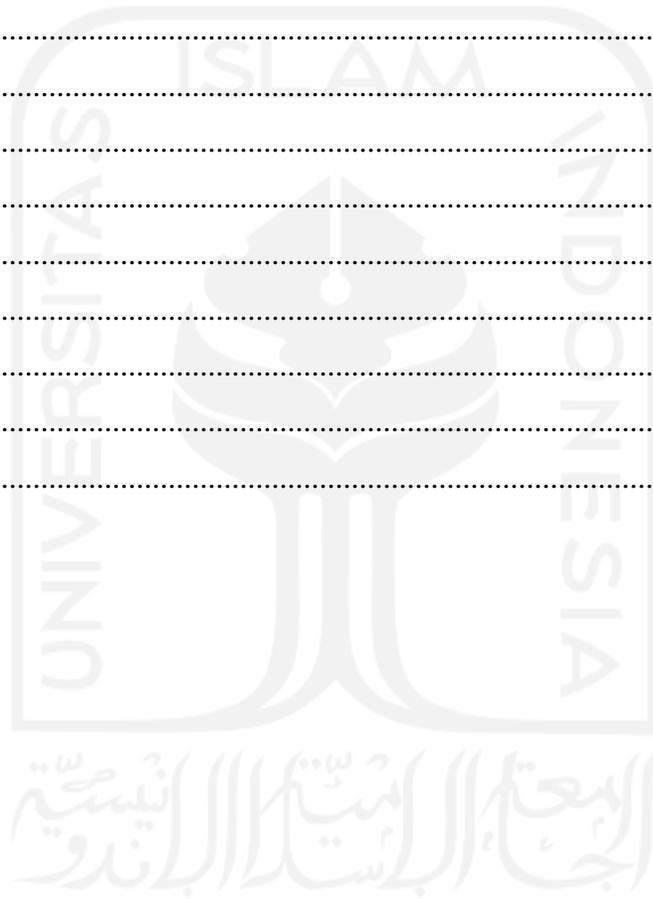
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 .....	23
Tabel 3.1 .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	21
Gambar 2.2 .....	23
Gambar 2.3 .....	25
Gambar 3.1 .....	29
Gambar 3.2 .....	32
Gambar 3.3 .....	36
Gambar 3.4 .....	38
Gambar 3.5 .....	41
Gambar 3.6 .....	44
Gambar 3.7 .....	46
Gambar 3.8 .....	48
Gambar 3.9 .....	51
Gambar 3.10 .....	54
Gambar 3.11 .....	55
Gambar 3.12 .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian dari PT. PJB UBJOM Arun



## ABSTRACT

PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB) occurs with its operation maintenance service business in Arun, Lhokseumawe, Aceh since 2015 to operate gas power plant (PLTMG) owned by national electricity company (PLN). Corporate Social Responsibility (CSR) plays in important role for a company's operation sustainability. Due to decree no. 40 Year 2007 regulating limited company or joint-stock company, a corporation has obligation to give their concern to the society because of the operation of their company. The program is both as the responsibility carried by the company to the society around the company and as company's media to improve its image as desired.

Descriptive research is chosen as the research method using qualitative approach. There are various data which are collected, but not in form of numbers. Instead, the data come from observation field note, documentary, interview, memo note, and other official documents. This research is aimed at describing empirical reality behind the existing phenomena deeply, detailed, and completely.

The company gets positive effect on company image as they considers that its operation stability is te result of hard work so far to carry out the CSR programs. The absence of resistance among the public is also an indicator showing that public welcome the existance of the company in their neighbourhood and the public are satisfied by the performance of the company's CSR. However, there is still constraints faced by the company in running the programs, especially relating deciding what program to carry out.

Key words: *Arun, Image, CSR, Responsibility.*

## **ABSTRAK**

PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB) hadir melalui Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance di Arun, Lhokseumawe, Aceh sejak tahun 2015 untuk mengoperasikan Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) milik Perusahaan Listrik Negara (PLN). *Corporate Social Responsibility* (CSR) berperan penting dalam keberlangsungan operasi sebuah perusahaan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, perusahaan wajib memberikan kepeduliannya kepada masyarakat atas operasi yang telah mereka jalankan. Selain sebagai bentuk tanggungjawab sosial yang harus diemban oleh perusahaan terhadap lingkungan sekitar, kegiatan ini juga dapat dijadikan sebagai media perusahaan untuk mengangkat citra yang mereka inginkan. PJB Arun menggunakan kegiatan CSR mereka dengan baik untuk mengemas citra positif atas perusahaan guna meredam gejolak di tengah masyarakat. Perusahaan menerima dampak positif atas segala kegiatan CSR yang telah mereka laksanakan sejak lahirnya perusahaan tersebut.

Kata kunci : *Pembangkit, CSR, Arun, Tanggungjawab*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebuah perusahaan pada dasarnya didirikan bertujuan untuk menghasilkan profit atau laba sebesar-besarnya. Perusahaan beraktifitas memproduksi barang atau kegiatan berbentuk jasa dalam oprasi bisnisnya yang intinya melakukan kegiatan untuk memperoleh keuntungan secara maksimal dan menekan pengeluaran seminimal mungkin. Berdirinya perusahaan profit oriented secara positif telah membantu menggerakkan perekonomian nasional. Lebih dari itu juga menciptakan lapangan kerja dan menghasilkan produk atau jasa yang berguna bagi masyarakat. Selain itu juga pajak yang dibayar oleh perusahaan merupakan kontribusi besar dalam menambah pemasukan bagi negara.

Namun disisi yang lain juga harus diakui bahwa aktifitas perusahaan terutama dibidang industri menyebabkan timbulnya masalah terhadap lingkungan dan terjadinya kesenjangan perekonomian pada masyarakat dalam suatu wilayah. Kondisi ini juga turut diperparah dengan minimnya kesadaran perusahaan ketika menghadapi berbagai tuntutan dari masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan lingkungan, kesejahteraan masyarakat sekitar perusahaan dan lain sebagainya yang berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat akan perusahaan tersebut. Seorang peneliti menjelaskan bawah Corporate Social Responsibility (CSR) adalah suatu bentuk tanggung jawab perusahaan guna memperbaiki masalah sosial dan lingkungan yang terjadi akibat dari aktivitas operasional perusahaan, maka oleh dari itu CSR sangat berperan dalam meningkatkan nilai perusahaan (Rosiana et al., 2013, hal. 725).

Semua ini dikarenakan pola pikir dan perilaku perusahaan yang hanya bertujuan mendapatkan keuntungan namun tidak peka dengan kondisi permasalahan yang timbul di masyarakat sekitar dan sudah semestinya perusahaan merubah pola pikir tersebut. Dewasa ini, perusahaan-perusahaan semakin berkembang, hal ini akan sejalan dengan kesenjangan sosial dan kerusakan lingkungan. Maka dari itu, perusahaan harus memberikan kepedulian dan perhatian lebih terhadap kegiatan produk dan jasa yang mereka hasilkan di dunia usaha.

Didasari hal tersebut, muncul kesadaran untuk mengurangi dan menekan dampak negatif tersebut, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomer 40 tahun 2007 Tentang

Perseroan Terbatas, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun perusahaan swasta mulai mengembangkan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Maka dari itu, dengan lahirnya Undang-undang tersebut, industri dan korporasi-korporasi wajib untuk melaksanakan program CSR, namun kewajiban ini bukan hanya merupakan suatu beban yang memberatkan. Pembangunan suatu negara bukan hanya menjadi tanggung jawab dari pemerintah dan industri saja, namun juga setiap manusia harus berperan dalam mewujudkan kesejahteraan sosial dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Industri dan korporasi juga memiliki peran penting guna mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat.

*Corporated Social Responsibility* (CSR) tidak lagi bersifat sukarela dan komitmen perusahaan dalam mempertanggungjawabkan kegiatan usahanya, namun sudah bersifat wajib untuk melakukan dan menerapkannya. Hal tersebut khususnya kepada perseroan terbatas yang bergerak pada bidang atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat. Seorang peneliti menegaskan, bahwa tindakan tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya berupa menjadi dermawan secara temporal, tetapi secara konseptual dan praktiknya jauh lebih luas daripada sekedar kedermawanan (Poerwanto, 2010, hal. 17).

CSR saat ini tidak lagi menjadi sebuah biaya sosial yang harus dikeluarkan perusahaan, namun juga menjadi kebutuhan dalam meningkatkan publisitas sebuah perusahaan. Tingginya biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk kegiatan CSR akan sejalan dengan meningkatnya tingkat popularitas tersebut dimata stakeholder, hasilnya pelanggan akan semakin loyal terhadap perusahaan. Kehadiran sebuah perusahaan pada suatu wilayah juga dapat memberikan dampak negatif terhadap kondisi sosial masyarakat. Terdapat peluang terjadinya disharmoni sosial pada tatanan masyarakat, namun bila dikelola dengan benar, maka akan turut menciptakan kondisi sosial yang adil, harmonis, kohesif dan plural.

Sejatinya, masyarakat yang berada disekitar lingkungan perusahaan adalah pihak yang harus diberikan apresiasi, perusahaan dapat mewujudkan hal dengan melakukan kegiatan CSR pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan hidup mereka. Hadi (2011) menegaskan bahwa atas dasar motif ekonomi, perusahaan melakukan tanggungjawab sosial dengan cakupan luas, dengan dasar pertimbangan *trade of cost and benefit* (hal. 80).

Termasuk dalam hal ini salah satu jenis perusahaan yang memiliki tanggung jawab CSR adalah perusahaan Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas. Perusahaan industri ini merupakan salah satu jenis perusahaan yang mengelola dan memanfaatkan sumber daya alam. PT Pembangkitan Jawa-Bali (PJB) berdiri sejak tahun 1995 berusaha mengabdikan diri untuk bangsa dan negara Indonesia, serta juga ikut mendorong perkembangan perekonomian nasional dengan menyediakan energi listrik yang berkualitas tinggi dan ramah lingkungan. Dengan visi menjadi perusahaan pembangkit tenaga listrik Indonesia yang terkemuka dengan standar kelas dunia, PJB terus berbenah dan melakukan inovasi dengan tetap berpegang pada kaidah tata kelola perusahaan yang baik.

Seperti yang dilakukan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB) Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance (UBJOM) yang mengoperasikan Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) Arun, Lhokseumawe. PLTMG Arun yang berlokasi di Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe ini berdiri diatas lahan sebesar 4,6 hektare beroperasi sejak Desember 2015. Lokasi PLTMG Arun ini terdapat pada kompleks terpadu dari PT. Petra Arun Gas. PLTMG Arun memiliki 19 mesin pembangkit yang mampu menghasilkan daya listrik 184 Megawatt (MW). Dikutip dari laman ([acehkita.com](http://acehkita.com) diakses pada 4 April 2017) PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) membangun PLTMG Arun pada penghujung 2013. Pembangunan pembangkit dengan nilai investasi sekitar Rp35,4 miliar dan 81,2 Juta Euro ini untuk memperkuat sistem kelistrikan Aceh yang sering mengalami krisis listrik. PLTMG Arun memperoleh pasokan gas dari Perta Gas Arun (PAG).

Unit perusahaan yang masih tergolong berusia dini dalam pengoperasian Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) Arun ini sudah banyak melakukan program yang bersifat mendukung pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat, baik itu program berkelanjutan maupun tidak berkelanjutan. Proram berkelanjutan yang dilakukan oleh perusahaan adalah agrowisata hidroponik yang berlokasi tak jauh PLTMG tersebut. Selain itu perusahaan juga melakukan program tidak berkelanjutan seperti, penanaman pohon, budidaya ternak lele, pengolahan tempurung dan sabut kelapa serta peningkatan skill mekanik, lalu perbaikan sarana ibadah, bazaar sembako murah dan bantuan kepada siswa sekolah sekitar perusahaan. Kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun ini merupakan bentuk kepedulian mereka terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.

Kemudian sebagai fungsi dan bentuk tanggung jawabnya terhadap masyarakat lingkungan sekitar perusahaan, PT. Pembangkit Jawa Bali UBJOM Arun melaksanakan program-program CSR yang berkelanjutan. Dikutip dari laman ([harian.analisadaily.com](http://harian.analisadaily.com) diakses pada 4 April 2017) program Corporate Social Responsibility yang sudah dilakukan salah satunya adalah pada tahun 2016 PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun melakukan budidaya ternak lele di Gampong Meuria Paloh, Kecamatan Muara Satu, Kota Lhokseumawe. Selain itu PT. Pembangkit Jawa Bali juga menanam 200 batang pohon triglodok dan enam batang trembesi di Jalan Lingkar Desa Ujong Blang, Kecamatan Banda Sakti pada 15 november 2016.

Dikutip dari laman ([harian.analisadaily.com](http://harian.analisadaily.com) diakses pada 4 April 2017) PJB sangat konsen untuk memperhatikan lingkungan dan sudah banyak memberikan bantuan untuk sekolah, merenovasi masjid, mengadakan pelatihan keterampilan kepada masyarakat, dan budidaya ikan lele dengan harapan keberadaannya dapat membawa nilai tambah bagi masyarakat lingkungan. Kepedulian dari PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance terhadap permasalahan di sekitaran lokasi perusahaan merupakan langkah positif perusahaan yang baru memulai operasinya 2015 lalu. Langkah cepat perusahaan guna menarik simpati masyarakat merupakan bentuk keseriusan mereka terhadap lingkungan sekitar.

Merujuk pada permasalahan pentingnya melakukan kegiatan tanggung jawab sosial, bukan hanya menganggap kegiatan CSR sebagai kegiatan sukarela, melainkan lebih merupakan suatu komitmen bersama yang berkelanjutan dari perusahaan dan juga dapat ber-impact terhadap citra positif bagi sebuah perusahaan. Termasuk juga perusahaan pembangkit listrik yang merupakan jenis perusahaan yang menjalankan kegiatan yang bersinggungan langsung dengan lingkungan.

Maka dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian terhadap fungsi dan peran humas dalam CSR dengan studi pada PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas Arun, Lhokseumawe yang merupakan salah satu pembangkit listrik yang melakukan program tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR.

Penelitian ini dilakukan atas dasar ketertarikan peneliti terhadap dampak hadirnya perusahaan dilingkungan masyarakat. Konflik bersenjata berkepanjangan yang terjadi di Aceh hingga medio 2005 mengakibatkan daerah tersebut kondisi sosial ekonomi masyarakat cukup terganggu, terkhusus wilayah sekitar operasi PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun. Wilayah Arun dan sekitarnya dahulunya terdapat beberapa perusahaan besar yang bergerak dibidang migas serta petrokimia. Namun hadirnya perusahaan-perusahaan tersebut tidak dapat membantu banyak perekonomian warga sekitar, ditambah konflik bersenjata yang berlangsung sangat lama.

Hadirnya PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun pasca perdamaian Aceh pastinya akan menimbulkan harapan baru bagi masyarakat sekitar. Peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang operasi perusahaan berkenaan dengan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Selain itu peneliti juga ingin menggali bagaimana peran humas dalam pelaksanaan kegiatan serta apa faktor pendukung dan hambatan yang dihadapinya.

Oemi (2007) menjelaskan bahwa humas berfungsi menyelaraskan kebijakan pribadi dan umum, selain itu humas juga bertindak sebagai penasihat manajemen dan juga sebagai mediator yang membantu menerjemahkan tujuan pribadi menjadi kebijaksanaan dan tindakan yang masuk akal serta dapat diterima masyarakat (hal.30). Humas berperan penting dalam kesuksesan program CSR yang dilakukan oleh perusahaan. Peran dan fungsi humas dalam melakukan perencanaan dan eksekusi program CSR sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program tersebut. Citra perusahaan menjadi pertaruhan humas dalam melaksanakan program CSR, hal ini dikarenakan CSR langsung melibatkan masyarakat dalam pelaksanaannya.

Dalam melaksanakan program CSR perusahaan, humas harus memerankan fungsi dan peran yang baik untuk memberikan kesan positif kepada masyarakat atas program yang dilakukan oleh perusahaan. Kepercayaan dari masyarakat akan membuat perusahaan menjadi nyaman dalam melaksanakan program. Citra perusahaan yang baik juga menghindari pergesekan antara perusahaan dan masyarakat. Hal ini harus terus dijaga oleh perusahaan, dalam hal ini humas harus memerankan fungsi yang baik guna melancarkan program CSR perusahaan.

Menurut peneliti, perlu dilakukannya penelitian terhadap fungsi dan peran humas dalam program CSR yang pernah dilaksanakan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance untuk mengukur kesuksesan program, meningkatkan citra perusahaan dan dampaknya terhadap masyarakat sekitar lingkungan perusahaan. Mengingat hadirnya PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ditengah masyarakat masih seumur jagung, butuh dukungan masyarakat sekitar agar program yang akan dilaksanakan oleh perusahaan berjalan dengan lancar.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, alasan penulis melakukan penelitian diperusahaan ini karena ingin mengetahui lebih dalam tentang praktik kehumasan dalam kegiatan CSR yang mereka lakukan. Hal ini penulis anggap penting untuk diteliti mengingat umur perusahaan yang masih muda, pasti terdapatbanyak hambatan yang akan mereka lalui. Maka rumusan masalah yang penulis ajukan adalah sebagai berikut: “Bagaimana fungsi dan peran humas serta faktor pendukung dan penghabatnya dalam program CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Operasi dan Maintenance Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas Arun dalam meningkatkan citra perusahaan? (Studi 2016-2020)”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji fungsi dan peran humas serta faktor pendukung dan penghambat pada kegiatan CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Operasi dan Maintenance Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas Arun dalam meningkatkan citra perusahaan (Studi 2016-2020).

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis:**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai kajian teoritis di bidang studi ilmu komunikasi berkaitan dengan peran dan fungsi humas.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi acuan untuk merangsang penelitian selanjutnya yang lebih dalam dan lebih spesifik dengan tema serupa.

## **2. Manfaat Praktis:**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Operasi dan Maintenance Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas Arun dalam merencanakan kegiatan operasionalnya serta dapat dijadikan masukan untuk melakukan perbaikan-perbaikan agar tujuan program CSR perusahaan dapat tercapai.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan penambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat dengan minat lebih dalam materi atau tema serupa.
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah untuk dijadikan bahan evaluasi berkaitan dengan strategi dan pelaksanaan CSR sebuah perusahaan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Penelitian bertema corporate social responsibility sudah banyak dikaji dalam berbagai penelitian. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Wendy pada tahun 2008 dengan judul **“STRATEGI PUBLIC RELATION MENGELOLA KEGIATAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY RCTI DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Periode Maret 2007-Oktober 2008)”**. Penelitian ini dilakukan dengan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjunjukkan bahwa RCTI sebagai media memiliki fungsi yakni menyampaikan informasi yang menghibur dan mendidik. Bentuk program CSR yang dilakukan oleh RCTI adalah program pengumpulan dana yang kemudian disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Program ini bertujuan untuk memberikan penguatan terhadap mitra jaringan guna mengatasi dalam pengembangan sumber daya manusia pada generasi marginal atau pinggiran. Ini juga bentuk kepedulian perusahaan dalam membantu aktivitas sosial dalam hal ini yang bersifat darurat.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Januwardin pada tahun 2015 dengan judul **“PERAN PUBLIC RELATION DALAM IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT. SEMEN TONASA”**. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program kerja CSR yang bertema Tonas Bersaudara, humas berperan dalam memberikan informasi mengenai CSR sampai mencapai *public understanding* dan memperkuat ikatan terhadap masyarakat. Humas PT. Semen Tonasa juga ikut terlibat dalam riset dan menentukan isu mengenai program kerja yang akan dilaksanakan dalam program CSR perusahaan dengan arahan langsung dari Direktur Utama PT. Semen Tonasa.

Penelitian lainnya juga pernah dilakukan oleh Ardiyat Ningrum Mustikasari dengan judul **”STRATEGI PUBLIC RELATION PT. KOMPAS GRAMEDIA DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN” (STUDI KASUS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BENTARA BUDAYA JAKARTA)**. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis dengan tambahan data foto dan statistik. Hasil penelitian menunjukkan untuk menjalankan program CSR Bentara Budaya Jakarta, Kompas Gramedia menjalankan strategi yang dibagi dalam beberapa tahap. Pada tahapan perencanaan, humas berperan membangun kesadaran akan pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan pada bidang seni dan kebudayaan tradisional yang kemudian dijadikan pedoman dalam mengimplementasikan program corporate social responsibility. Lalu dilakukan tahap implementasi dengan mempromosikan Bentara Budaya Jakarta kepada masyarakat dan perusahaan lainnya. Selanjutnya tahap evaluasi, dalam hal ini humas akan mengadakan rapat sebelum dan sesudah mengimplementasikan program CSR beserta dengan dewan kurator sebagai tim penyeleksi karya-karya para seniman. Terakhir akan dilakukan pelaporan atas seluruh kegiatan mulai dari perencanaan, implementasi dan evaluasi yang kemudian akan diserahkan kepada direktur eksekutif. Semua strategi dan tahapan yang dilakukan oleh Kompas Gramedia ini merupakan upaya mereka dalam membangun citra dimata masyarakat dengan program CSR Bentara Budaya Jakarta.

Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Nuskha Fahira Durinda Puspitasari yang berjudul **“PERAN PUBLIC RELATION DALAM KEGIATAN CSR UNTUK MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT FATHMA MEDIKA GRESIK”**. Penelitian

yang dilakukan pada tahun 20015 ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, cacatan lapangan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas dalam kegiatan CSR perusahaan dianggap mampu menaikkan citra Rumah Sakit Fathma Medika Gresik, hal ini ditunjukkan dengan ikut berpartisipasinya seluruh lapisan masyarakat yang ada di kota Gresik, sehingga dengan program tersebut Rumah Sakit Fathma Medika Gresik dikenal di masyarakat luas dan warga mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit ini.

Beberapa penelitian diatas menjelaskan bagaimana peranan humas dalam berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Namun, perbedaan mendasar dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah selain objek penelitiannya yang berbeda, residu akan konflik bersenjata yang terjadi diwilayah tersebut dahulunya membuat kondisi sosial masyarakat akan berbeda dengan objek penelitian terdahulu. Disini adalah tantang bagi penulis untuk menggali lebih dalam peranan humas dalam menyukkseskan program CSR yang mereka jalankan.

## **1. Kerangka Teori**

Pada kerangka teori ini, peneliti akan menggunakan beberapa teori yang berkaitan langsung dengan judul dan objek penelitian ini. Terdapat beberapa teori penting seperti pengertian dari Humas, dari teori inilah peneliti akan mengetahui proses pada kegiatan humas atau public relation, peran, tujuan, fungsi serta tugas humas itu sendiri. Selain dari pada itu, dalam kerangka teori ini juga menjelaskan tentang ruang lingkup dari humas beserta teori yang masih berkaitan dengan judul dan objek penelitian dari peneliti yaitu teori Corporate Social Responsibility.

### **a. *Corporate Social Responsibility (CSR)***

Rosiana et al (2013) menjelaskan bahwa Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan untuk memperbaiki masalah sosial dan lingkungan yang terjadi akibat aktivitas operasional perusahaan (hal.725). Pada saat ini banyak perusahaan yang melaksanakan kegiatan CSR dalam aktivitas bisnis mereka. CSR juga sering diartikan sebagai suatu tindakan nyata yang dilakukan oleh perusahaan sebagai rasa tanggung jawab mereka atas keadaan sekitar lingkungan tempat perusahaan itu beroperasi, seperti halnya melakukan suatu kegiatan yang untuk melestarikan lingkungan dan

meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar, selain itu juga dalam bentuk sumbangan untuk membangun dan memelihara fasilitas publik dan memberikan beasiswa kepada siswa disekitar perusahaan tersebut. Konsep CSR menawarkan sebuah kesamaan yaitu keseimbangan antara perhatian aspek ekonomis dan perhatian terhadap aspek sosial serta lingkungan.

Dalam UU No 40 Tentang Perseroan Terbatas Tahun 2007 Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa pengertian CSR adalah tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Seorang peneliti menegaskan bahwa industri dan korporasi berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangkan pula faktor lingkungan hidup (Siregar, 2007, hal. 285). Rachman (2011) menjelaskan kegiatan CSR merupakan suatu keputusan strategis yang melibatkan semua sumber daya perusahaan atau suatu keputusan strategis yang menyeluruh (hal.18).

Pada definisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tanpa terkecuali memiliki tanggung jawab secara social dan ekonomi terhadap karyawan beserta dengan keluarga dan masyarakat yang hidup disekitar lokasi perusahaannya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Tanggung jawab sosial perusahaan merupakan elemen untuk memperbaiki kesejahteraan melalui kebijakan bisnis dengan keterlibatan dari sumber perusahaan pada kondisi kehidupan manusia juga dengan isu lingkungan berdasarkan pada etika.

Perusahaan dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya memfokuskan perhatian pada tiga hal, yaitu *profit*, *people* dan *planet*. Ketiga hal ini dapat memberi keuntungan dan manfaat bagi keberlangsungan perusahaan.

#### 1) Profit (Penanaman Modal / Saham)

Profit merupakan tujuan utama dari setiap kegiatan usaha dan menjadi unsur paling penting dalam perjalanannya. Maka dari pada itu, tidaklah heran bila fokus utama dari sebuah perusahaan adalah meningkatkan profit setinggi-tingginya. Dijelaskan oleh Wibisono (2007) pada hakikatnya, profit sendiri merupakan tambahan pendapatan yang dapat digunakan untuk menjamin keberlangsungan hidup perusahaan, selain itu peningkatan produktivitas bisa diperoleh dengan memperbaiki manajemen kerja melalui penyederhanaan proses, mengurangi

aktifitas yang tidak efisien, menghemat waktu proses dan pelayan, termasuk juga menggunakan material sehemat mungkin dan memangkas biaya serendah mungkin (hal.33).

## 2) People (Manusia)

Dukungan masyarakat sangat penting bagi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. Itu disebabkan oleh karena masyarakat merupakan stakeholder penting dalam perusahaan tersebut. Wibisono (2007) turut menjelaskan bahwa perusahaan perlu berkomitmen untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat, selain itu juga, operasi yang dilakukan oleh perusahaan memiliki dampak terhadap masyarakat, maka dari pada itu perusahaan perlu untuk melakukan berbagai kegiatan yang menyentuh langsung ke masyarakat (hal.34).

## 3) Planet (Lingkungan)

Lingkungan adalah suatu yang berkaitan dengan seluruh bidang kehidupan, semua kegiatan yang dilakukan mulai terbangun dipagi hari hingga kembali tidur dimalam hari semuanya berhubungan dengan lingkungan. Hubungan perusahaan dengan lingkungan merupakan hubungan sebab akibat, dimana perusahaan tersebut akan mendapatkan manfaat bila mereka merawat lingkungan. Oleh sebab itu, apa yang dilakukan oleh perusahaan terhadap lingkungan akan berdampak sesuai dengan apa yang mereka lakukan.

Dalam praktiknya, Sari (2014) menjelaskan bahwa tanggung jawab Corporate Social Responsibility (CSR) dapat dibagi dalam tiga bagian, yaitu basic responsibility, organization responsibility dan societal responses (hal.5)

- a) Basic responsibility, pada bagian ini menghubungkan tanggungjawab pertama dari suatu perusahaan atau organisasi yang muncul karena keberadaan perusahaan tersebut, seperti harus memenuhi hukum, membayar pajak, memenuhi standar pekerjaan dan mememuskan pemegang saham. Timbul dampak yang serius bila tanggung jawab pada bagian ini tidak dapat terpenuhi dengan baik.
- b) Organization responsibility, bagian ini menunjukkan tanggungjawab organisasi atau perusahaan guna memenuhi perubahan kebutuhan stakeholder seperti pekerja, pemegang saham serta masyarakat sekitar.

- c) Societal responses, bagian ini menunjukkan tahapan interaksi antara bisnis dengan kekuatan lain dalam masyarakat yang semakin kuat, hal ini menyebabkan perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan berkesinambungan, serta juga terlibat dengan apa yang terjadi di lingkungan secara keseluruhan.

Seorang peneliti juga turut menjelaskan bahwa dalam implementasinya, bentuk tanggung jawab sosial perusahaan dapat digolongkan dalam 4 bagian yaitu pengelolaan, kemitraan, penanganan serta investasi sosial (Wahyudi & Azheri, 2007, hal.62)

- a) Pengelolaan lingkungan kerja dengan baik merupakan hal penting yang didalamnya juga termasuk penyedia lingkungan yang aman dan nyaman, sistem kompensasi yang layak serta perhatian terhadap kesejahteraan karyawan dan keluarganya.
- b) Kemitraan antara perusahaan serta keluarga terutama masyarakat lokal. Dalam hal ini kemitraan secara umum diwajibkan dalam program community development guna membantu peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat dalam jangka waktu yang panjang.
- c) Penanganan kelestarian lingkungan, kegiatan ini dimulai dari lingkungan perusahaan sendiri, termasuk melakukan penghematan penggunaan listrik, air, kertas dan lain sebagainya sampai dengan penanganan limbah akibat dari aktivitas perusahaan agar tidak mencemari lingkungan sekitar pabrik, kantor dan lahan.
- d) Investasi sosial adalah kegiatan amal perusahaan dalam hal ini perusahaan memberi dukungan finansial dan non-finansial terhadap kegiatan sosial dan lingkungan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi lain yang pada akhirnya akan menunjang kegiatan bisnis perusahaan melalui investasi sosial akan dapat menuai citra yang positif.

#### **b. Humas (*Public Relations*) dalam *Corporate Social Responsibility***

*Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak akan lepas dari peran Humas (*Public Relation*) dalam segala proses pelaksanaannya. Hal ini didasari oleh dimana CSR merupakan

bagian dari *media relations* yang menjadi tugas *public relation*. Seorang peneliti menegaskan bahwa pada dasarnya, CSR merupakan kegiatan *public relations*, maka langkah-langkah dalam *public relations* pun mendalami langkah-langkah CSR (Iriantara, 2004, hal. 18).

*Publik Relations* berhubungan dengan keseluruhan bagian komunikasi dari suatu organisasi. Komunikasi menjadi dasar sangat fundamental dalam pekerjaan seorang. Humas akan berperan penting dalam suatu kegiatan CSR dan komunikasi dalam organisasi menjadi tolak ukur berjalan dengan baik atau tidaknya sebuah program. Maka dari itu, seorang humas menjadi kunci keberhasilan dan keefektifan komunikasi didalam organisasi tersebut.

Program tanggung jawab sosial perusahaan dalam fungsi *public relation* sangat bermanfaat dalam melanjutkan umpan balik yang bisa mengidentifikasi dan membantu dalam memperjelas perhatian dan juga masalah. Iriantara (2004) menjelaskan proses *public relation* bersifat siklis yang berarti proses *public relation* tidak berhenti begitu tujuan terselesaikan (hal.11). Humas juga berperan sangat penting guna mencapai visi, misi dan tujuan dari sebuah perusahaan. Maka tidak dipungkiri bahwa peran dan fungsi humas menunjukkan kekuatannya dalam perusahaan selaras dengan visi dan misi yang telah dibentuk oleh perusahaan tersebut. Keberhasilan suatu program juga dapat menjadi ukuran kemampuan dalam menjalin komunikasi dan juga kerjasama dengan stakeholder.

Seorang peneliti menekankan bahwa humas juga memiliki fungsi dalam menumbuhkan dan mengembangkan hubungan yang baik antar lembaga publiknya, baik itu internal maupun eksternal. Tujuannya adalah guna menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim organisasi (Nova, 2009, hal. 38).

Humas juga merupakan salah satu fungsi manajemen perusahaan yang berperan dalam melakukan komunikasi dua arah guna menciptakan kondisi saling menghargai dan saling mempercayai serta memperoleh dukungan publik untuk mencapai citra positif bagi perusahaan.

Rosady (2006) menjelaskan terdapat beberapa ciri dari proses dan fungsi manajemen humas, antara lain menunjukkan kegiatan tertentu (*action*), memiliki kegiatan yang jelas (*activities*) terdapat perbedaan yang khas dengan kegiatan lain (*different*), adanya kepentingan

bersama (*common interest*) serta terdapat komunikasi dua arah (*reciprocal two ways traffic communication*) (hal.19).

### **c. Peran dan Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Citra**

Humas dalam menjalankan peran dan fungsinya tidak hanya bertindak sebagai ahli komunikasi, namun juga harus bisa menjadi manajer komunikasi yang baik. Bertindak sebagai penanggungjawab atas segala kegiatan yang berhubungan antara organisasi dengan publik. Seorang peneliti menjelaskan bahwa humas berperan sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan/organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal. Selain itu humas juga berperan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah, dalam peranan ini humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam manajemen. (Rosady, 2006, hal.20)

Rodasy (2006) juga menjelaskan bahwa humas berfungsi untuk memberikan penerangan kepada masyarakat serta melakukan persuasi untuk merubah perbuatan dan sikap terhadap masyarakat secara langsung. selain itu humas juga harus berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan organisasi sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat maupun sebaliknya. (hal 18)

Berbicara tentang PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa dan Operasi Maintenance Arun, kegiatan kehumasan perusahaan dilakukan oleh divisi Sumber Daya Manusia. Staf SDM bernama Rizky Azmardani bereperan melakukan kegiatan humas perusahaan. Perusahaan sendiri tidak memiliki divisi maupun bidang khusus dalam melakukan kegiatan kehumasan mereka. Untuk menjalin hubungan dengan pihak eksternal perusahaan, Rizky bertindak sebagai fasilitator komunikasi perusahaan yang dilibatkan perusahaan dalam proses pemecahan masalah yang ada.

### **d. Analisis SWOT**

Analisis merupakan proses penting dalam suatu penelitian. Proses penting dalam analisis ialah dengan memahami informasi secara keseluruhan terhadap suatu kasus, setelah itu beranjak pada memahami isu pada kasus tersebut dan kemudian memecahkan masalah dengan memutuskan suatu tindakan yang tepat (Rangkuti, 2008: 14). Penelitian ini membutuhkan analisis SWOT untuk melihat kekuatan, kekurangan, peluang serta ancaman yang hadir atas peran dan fungsi humas dalam kegiatan CSR perusahaan. SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) sendiri adalah empat faktor yang dapat digunakan dalam

membantu melihat suatu persoalan pada perusahaan, terkait dengan penelitian ini berarti mampu melihat bagaimana persoalan yang terjadi pada program Corporate Social Responsibility. Analisis SWOT juga dapat memberikan pandangan terhadap perusahaan untuk dapat mempertahankan kekuatan pada perusahaan dan juga sekaligus untuk menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang tersedia, hal tersebut diantisipasi dengan menghindari ancaman yang datang bagi perusahaan.

Adapun faktor-faktor dalam analisis SWOT adalah sebagai berikut :

- 1). *Strengths* atau kekuatan merupakan suatu hal yang unggul, karena dengan keunggulan tersebut perusahaan mampu berdiri sejajar bahkan lebih dalam persaingan-persaingan perusahaan.
- 2). *Weaknesses* atau kelemahan merupakan hal yang berbahaya jika tidak dapat diketahui, maka kelemahan dalam sebuah perusahaan harus dapat dilihat dan dapat diminimalisasi atau bahkan kelemahan tersebut dijadikan sebuah kelebihan yang tidak dimiliki oleh perusahaan-perusahaan lainnya.
- 3). *Opportunities* atau peluang adalah hal yang sangat menguntungkan bagi perusahaan, peluang yang timbul dapat dijadikan perusahaan sebuah kelebihan yang nantinya melebihi perusahaan lainnya.
- 4). *Threats* atau ancaman dapat mengganggu bagaimana jalannya perusahaan dan merusak bagaimana cara kerja sebuah perusahaan. Hadirnya ancaman sendiri jika tidak dapat ditangani perusahaan, maka yang terjadi akan memberikan dampak negatif pada perusahaan, dan tersebut membuat penghalang bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

## **F. Metode Penelitian**

Maturidi (2014) menjelaskan metodologi penelitian merupakan suatu kerangka dan asumsi yang ada dalam melakukan elaborasi penelitian, sedangkan metode penelitian memerlukan teknik atau prosedur untuk menganalisa data yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara dari setiap langkah yang ada (hal.35).

## **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari catatan observasi, dokumentasi, wawancara, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena yang ada secara mendalam, rinci dan tuntas.

Seorang peneliti menegaskan metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiarto, 2015, hal 9). Pertimbangan peneliti menggunakan penelitian kualitatif ini adalah:

- a. Metode kualitatif mudah diterapkan untuk penelitian yang masih gelap atau belum jelas karena peneliti langsung turun ke lapangan.
- b. Interaksi yang kompleks hanya dapat diurai dengan metode kualitatif dengan cara observasi dan wawancara.
- c. Metode kualitatif cocok dalam mengembangkan teori, khususnya teori yang dibangun berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

## **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini direncanakan kurang lebih selama 2 semester ditahun ajaran 2017-2018. Selama jangka waktu tersebut akan dilakukan penelitian di lapangan, pengolahan data dan penyusunan laporan penelitian sebagai hasil dari penelitian. Penelitian tentang Fungsi dan Peran Humas CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Oprasi dan Maintenance ini dilakukan di PLTMG Gampong Meuria Paloh, Kec. Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh. Adapun penelitian di lokasi tersebut karena peneliti berkepentingan dengan masalah ini dan lokasinya berdekatan dengan peneliti sehingga akan memudahkan bagi peneliti.

### **3. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian yang dilakukan. Sumber data utama dalam proses penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang dapat diperoleh dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang fungsi dan peran humas CSR tahun 2016 yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara dengan manajemen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance PLTMG dan masyarakat gampong Meuria Paloh yang menjadi lokasi program CSR perusahaan. Pemilihan narasumber ini di dasari oleh pihak yang memiliki informasi atas pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh perusahaan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi lainnya. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran, hasil-hasil studi, tesis, hasil survei dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui observasi dan wawancara langsung dengan manajemen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Oprasi dan Maintenance dan masyarakat gampong Meuria Paloh.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian, pengumpulan data merupakan sebuah langkah yang sangat penting, oleh sebab itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

#### **a. Observasi Langsung**

Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan penelitian tersebut. Dalam kegiatan sehari-hari, kita selalu menggunakan mata untuk mengamati sesuatu. Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis tentang bagaimana fungsi dan peran

humas dalam program CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance.

Tujuan menggunakan metode ini untuk mencatat hal-hal, persepsi, sudut pandang dan sebagainya tentang fungsi dan peran humas dalam corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance pada, sewaktu kejadian tersebut berlangsung sehingga tidak menggantungkan data dari ingatan seseorang. Observasi langsung juga dapat memperoleh data dari subjek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tak mau berkomunikasi secara verbal.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya dengan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide*. Tujuan peneliti menggunakan metode ini, untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang strategi dan implementasi corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance. Dalam penelitian ini peneliti akan mengadakan wawancara dengan manajemen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance dan masyarakat gampong Meuria Paloh.

Dalam penelitian ini, peneliti menggabungkan jenis wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan proses peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan berdasarkan suatu pedoman yang tegas. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan mempersiapkan pertanyaan secara lengkap dan cermat akan tetapi cara penyampaiannya lebih bebas dan tidak formal.

#### c. Dokumentasi

Seorang peneliti menjelaskan bahwa metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data sebagai alat untuk mendapatkan data dengan melihat segala sesuatu yang berhubungan dengan pokok masalah antara lain, sumber dokumen, arsip-arsip dan catatan-catatan yang mengandung petunjuk tertentu yang berhubungan dengan kepentingan peneliti yang dilakukan (Arikunto, 1992, hal, 202).

Dari uraian di atas maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang strategi dan implementasi corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance.

## **5. Tahap-Tahap Penelitian**

Raco (2010) menyatakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap yaitu: tahap identifikasi masalah, tahap pengumpulan data, tahap interpretasi, tahap penulisan laporan (hal.6). Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut:

- a. Tahap identifikasi masalah: meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori, peninjauan alat peneliti, mencakup observasi lapangan dan permohonan izin kepada subjek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian dan penyusunan usulan penelitian.
- b. Tahap pengumpulan data: meliputi pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan program CSR terhadap humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance dan masyarakat gampong Meuria Paloh. Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.
- c. Tahap interpretasi: meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi maupun wawancara mendalam dengan humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance dan warga gampong Meuria Paloh. Selanjutnya dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti kemudian melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

- d. Tahap penulisan laporan: meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai dengan pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan saran-saran demi kesempurnaan penelitian yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan penelitian yang sempurna.

## 6. Analisis Data

Analisis data adalah proses dalam mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukannya tema dan dirumuskannya hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data yang diperoleh. Dari rumusan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis data bermaksud pertama-tama mengorganisasikan data. Banyaknya data yang terkumpul terdiri dari catatan lapangan, komentar peneliti, biografi, artikel, dokumen berupa laporan, gambar, foto, dan sebagainya.

Setelah semua data dari lapangan sudah terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan menganalisis dan mengolah data tersebut dengan menggunakan analisis secara *deskriptif kualitatif*. Analisis *deskriptif kualitatif* adalah suatu teknik dalam menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga dapat memperoleh gambaran secara umum atau menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Sejarah PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun

PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB) merupakan salah satu anak perusahaan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi dibagian energi dalam hal ini listrik. Dikutip dari laman <https://www.ptjpb.com/tentang-kami/> (diakses 2 Agustus 2018), saat ini PT. Pembangkit Jawa Bali mengoperasikan 45 pembangkit listrik milik sendiri maupun PLN diseluruh Indonesia yang terdiri dari berbagai macam tenaga, baik itu, gas, uap, air, diesel maupun surya.



**Gambar 2.1 Lokasi Pembangkit Listrik**

**Sumber Dokumen Penulis**

Berdiri sejak 1995, PT. Pembangkit Jawa Bali menjadi salah satu anak perusahaan terbesar dari Perusahaan Listrik Negara dengan persebaran nyaris diseluruh Indonesia. Dikutip dari laman [https://id.wikipedia.org/wiki/Pembangkitan\\_Jawa-Bali](https://id.wikipedia.org/wiki/Pembangkitan_Jawa-Bali) (diakses 2 Agustus 2018)

pada awalnya perusahaan yang berkantor pusat di Surabaya ini bernama PT. PLN Pembangkit Jawa Bali II yang berfokus pada penyuplai energi di Jawa dan Bali, namun sering berjalannya waktu, tepat pada tahun 2000 terjadi perubahan nama perusahaan menjadi PT. Pembangkit Jawa Bali dan mulai mengembangkan sayap operasi hingga luaran Jawa Bali.

Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) Arun merupakan salah satu pembangkit listrik milik PLN yang dioperasikan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali. Melalui Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance, PT. Pembangkit Jawa Bali mengoperasikan pembangkit listrik tersebut mulai Desember 2015. Berlokasi tepatnya pada Gampong Paloh Meuria, Kecamatan Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh, pembangkit ini mampu menghasilkan listrik hingga 184MW.

Guna menjalankan mengoperasikan pembangkit listrik tersebut, PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance menerima suplai gas sebagai bahan baku utama pembangkit listrik dari PT. Petra Arun Gas yang juga berada di lingkungan kompleks Arun. Dalam perjalanannya, saat ini PLN sebagai pemilik Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas Arun, sedang mengembangkan kembali pembangkit listrik tenaga serupa yang saat ini sedang dalam tahap pembangunan dengan lokasi tak jauh dari pembangkit pertama. Dikutip dari <http://aceh.tribunnews.com/2018/05/12/pembangunan-pltmg-2-dimulai-listrik-aceh-defisit-37-mw> (diakses 4 Agustus 2018) nantinya pembangkit listrik ini diyakini mampu menghasilkan listrik hingga 250MW untuk memenuhi kebutuhan listrik di Aceh.

## **B. Visi dan Misi**

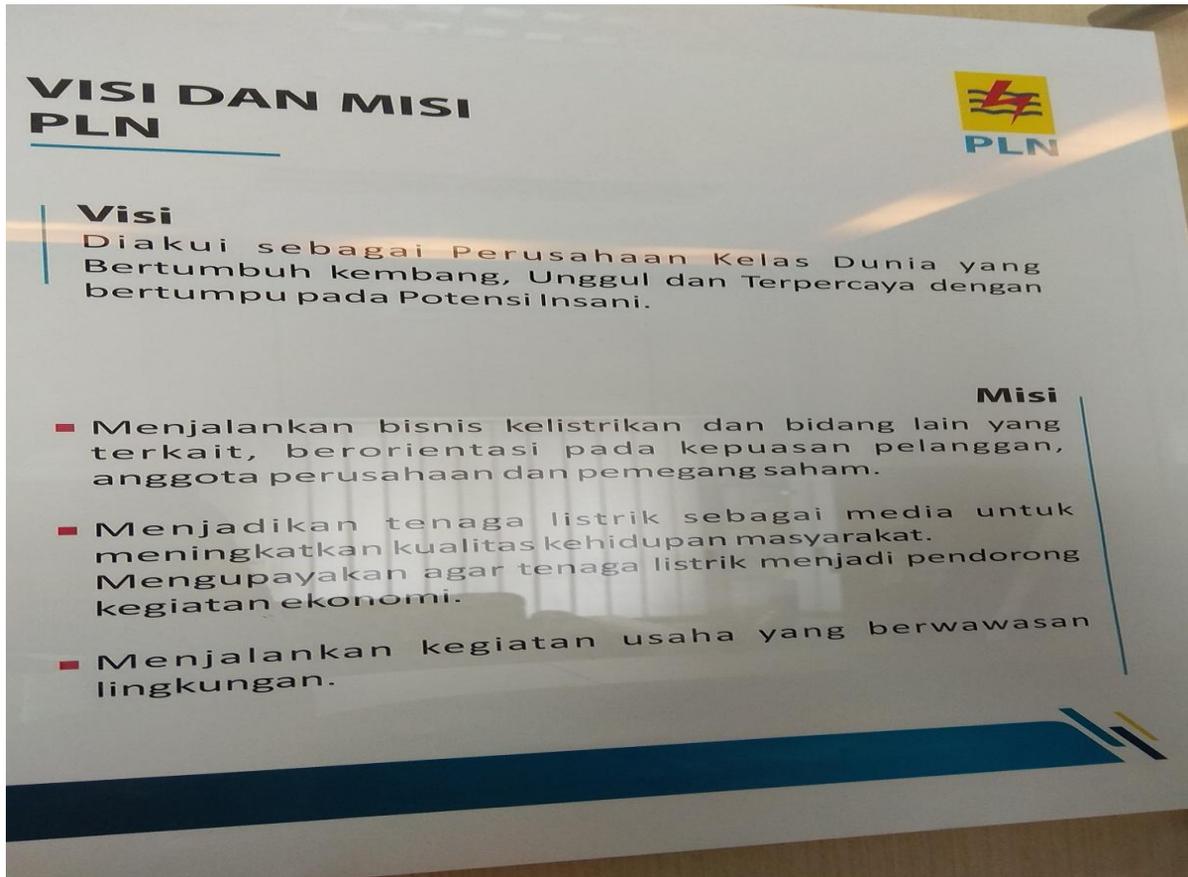
Visi :

Menjadi *Center of Excellence* Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas di Indonesia.

Misi :

- Menjalankan bisnis jasa operasi maintenance Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas dengan tata kelola pembangkitan secara efektif dan efisien.
- Mengelolas Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas dengan mengedepankan safety, kinerja operasi dan kematangan tata kelola yang mampu memberi nilai tambah untuk stakeholder

- Fokus pada kinerja *excellence* untuk mendukung peningkatan rasio elektrifikasi nasional.



**Gambar 2.2 Visi Misi PLN**

**Sumber Dokumen Penulis**

### C. Kontak

Telepon	+62 645 8052555
Website	<a href="http://www.ptpjb.com">www.ptpjb.com</a>
Alamat	Jl. Medan Banda Aceh Gate 5.3, Komplek Petra Arun Gas, Gampong Meuria Paloh, Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh 24355

Tabel 2.1 Kontak Perusahaan

#### **D. Struktur Organisasi**

PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun memiliki struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang General Manager (GM). Terdapat empat bidang yang masing-masingnya dipimpin oleh manager bidang yang tunduk langsung dibawah GM, antara lainnya adalah bidang Operasi, bidang Pemeliharaan, bidang Engineering serta bidang Administrasi. Selain bidang Administasi, bidang lainnya berfokus pada opererasi teknis Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas.

Kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh perusahaan berpusat pada bidang Administrasi dimana kegiatan tersebut dikerjakan langsung oleh staf Sumber Daya Manusia (SDM). Divisi SDM ini merupakan salah satu divisi yang berada pada bidang Administrasi. Seluruh kegiatan CSR yang dilaksakan oleh perusahaan dikerjakan langsung oleh divisi SDM tersebut. Rizky Azmardani sebagai salah satu staf pada divisi SDM diberikan mandat untuk menjadikan penghubung komunikasi antara perusahaan dengan masyarakat terutama berkenaan dengan program CSR yang dilakukan perusahaan.

#### **E. Gambaran Corporate Social Responsibility (CSR)**

Pada usia operasi yang sangat muda, Unit Bisnis PT. Pembangkit Jawa Bali ini tetap melakukan berbagai kegiatan corporate social responsibility secara maksimal guna membantu masyarakat sekitar perusahaan. Berbagai program dilaksanakan oleh perusahaan sebagai komitmen tanggung jawab sosial yang mereka punya terhadap masyarakat.

Perusahaan turut melihat potensi yang terdapat pada masyarakat sekitar lingkungan operasi. Pihak perusahaan menilai bahwa kondisi sosial sekitar perusahaan masih jauh dari kata mapan. Terdapat jarak sosial yang sangat jelas terlihat, ini semua merupakan dampak yang terjadi atas konflik berkepanjangan yang terjadi di Aceh sebelum akhirnya terjadinya perdamaian medio 2005 lalu.

Hal ini menyebabkan kondisi ekonomi masyarakat sekitar perusahaan dapat dikatakan masih lemah. Mayoritas masyarakat mengandalkan hidup dari hasil bertani dan sebagai buruh lepas. Dalam hal ini perusahaan berusaha hadir ditengah masyarakat untuk membantu dengan

segala kemampuan yang mereka miliki serta juga mengembangkan potensi yang ada pada masyarakat itu sendiri.

Dalam melakukan kegiatan, perusahaan berusaha selalu mendengarkan aspirasi masyarakat sekitar melalui usulan langsung maupun lewat perangkat gampong. Kegiatan corporate social responsibility yang dilaksanakan perusahaan juga sejalan dengan kebijakan manajemen dan kemampuan dana yang mereka miliki. Fokus perusahaan dalam kegiatan corporate social responsibility ini adalah untuk membantu perekonomian masyarakat yang belum keluar dari efek negatif konflik, terdapat jarak ekonomi yang jelas secara kasat mata di pemukiman sekitar lokasi perusahaan.

Melalui kerjasama dan komunikasi yang baik dengan berbagai pihak seperti Pemerintah Kota Lhokseumawe hingga perangkat gampong Meuria Paloh, perusahaan dapat melaksanakan program corporate social responsibility dengan baik tanpa hambatan yang berarti.



**Gambar 2.3 Lokasi Kebun Agrowisata Hidroponik**

**Sumber Dokumen Penulis**

Perusahaan menilai bahwa terdapat potensi yang bisa digali lebih dalam dari lingkungan sekitar. Dalam hal ini perusahaan berusaha membantu masyarakat dalam menggali

potensi tersebut. Sektor pertanian dianggap sebagai salah satu potensi yang dimiliki oleh gampong Meuria Paloh. Meskipun lahan yang terdapat pada gampong adalah lahan basah, hal ini tidak menyurutkan perusahaan dalam melakukan pengembangan.

Tidak tersedianya irigasi membuat lahan basah yang ada menjadi sulit untuk digunakan sebagai tempat bercocok tanam. Perusahaan melihat potensi ini untuk melakukan penyuluhan serta membantu masyarakat melakukan pengembangan tanaman hidroponik. Hal ini dinilai tepat dalam mengatasi putusanya sumber pencaharian masyarakat saat terjadinya musim kemarau. Kegiatan yang dilakukan perusahaan ini meliputi kegiatan berkelanjutan dan juga tidak berkelanjutan Kebun agrowisata hidroponik yang dikembangkan oleh perusahaan menjadi program unggulan dalam kegiatan *corporate social responsibility*. Dimana program ini dijalankan dengan melibatkan langsung petani yang ada di gampong Meuria Paloh itu sendiri.

Sebagai program kegiatan berkelanjutan, program kebun agrowisata hidroponik ini mulai berjalan sejak tahun 2016 dan diproyeksikan dapat dilepas penuh oleh perusahaan ditahun keempat pelaksanaannya, sehingga petani dapat mandiri dalam pengembangan agrowisata hidroponik tersebut.

Dalam pelaksanaannya, kebun hidroponik yang dikembangkan oleh perusahaan ini menanam beberapa macam jenis sayuran seperti bayam, pakcoy, sawi dan lain sebagainya. Petani turut aktif disertakan dalam pengembangan budidaya tersebut. Perusahaan pada hal ini bertindak sebagai pemodal dan pembimbing para petani. Sampai saat ini program berkelanjutan yang dilaksanakan oleh perusahaan baru sebatas kebun agrowisata hidroponik saja, belum ada pengembangan program lainnya.

Selain program berkelanjutan, perusahaan juga turut membantu masyarakat melalui beberapa program yang bersifat sekali acara. Perusahaan mengklasifikasikan beberapa program ini sebagai bagian dari program tidak berkelanjutan. Dari segi jumlah, program tidak berkelanjutan yang dilaksanakan oleh perusahaan jauh melebihi program berkelanjutan. Hal ini didasari oleh usia operasi perusahaan yang masih sangat muda dan segala keterbatasan yang dimereka miliki.

Namun daripada itu, berbagai program yang dijalankan perusahaan ini tetaplah bermuara pada keinginan dan ketulusan perusahaan untuk membantu masyarakat sekitar agar dapat menerima manfaat hadirnya unit bisnis Pembangkit Jawa Bali tersebut. Perusahaan melakukan berbagai bentuk kegiatan seperti penanaman pohon, pelaksanaan budidaya lele,

melakukan bazaar sembako murah, beasiswa hingga pelatihan pemanfaatan sabut dan batok kelapa. Namun sayangnya karena program tersebut tidak berkelanjutan, belum berdampak banyak kepada masyarakat.



## **BAB III**

### **A. Temuan Data**

Pada bagian ini penulis akan memaparkan hasil temuan data yang diambil melalui wawancara mendalam untuk mendapatkan keterangan dari narasumber. Wawancara dilakukan kepada tiga narasumber berbeda. Pemilihan narasumber tersebut berdasarkan tingkat keterlibatan dalam aktivitas Corporate Social Responsibility yang dilaksanakan oleh PT.Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance.

Terpilih tiga narasumber yang pertama Rizky Azmardani selaku staf divisi Sumber Daya Manusia dari PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance pada tanggal 9 Juli 2018 untuk memperoleh keterangan mengenai segala aktifitas dan peran fungsi humas dalam kegiatan CSR yang dilakukan perusahaan. Kedua Marzuki Rahman selaku petani yang memimpin kelompok tani agrowisata hidroponik pada 10 Juli 2018 untuk memperoleh keterangan aktifitas dan dampak yang dirasakan target kegiatan CSR perusahaan. Lalu ketiga Nurhafni selaku PH. Manager SDM perusahaan pada 11 Juli 2018 untuk mengetahui arah kebijakan CSR perusahaan.

#### **1. Corporate Social Responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun**

PT. Pembangkit Jawa Bali merupakan salah satu anak perusahaan dari Perusahaan Listrik Negara yang juga konsen dalam bidang energi listrik. Sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara, PT. Pembangkit Jawa Bali baik itu pusat maupun unit bisnis memiliki kewajiban dalam melaksanakan tanggung jawab sosial disekitar perusahaan mereka beroperasi. Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) Arun dioperasikan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali melalui Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance.

Sebagaimana yang diamatkan dalam Undang-Undang Nomer 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun perusahaan swasta mulai mengembangkan program Corporate Social Responsibility (CSR). Sebagai salah satu unit operasi dari BUMN, PJB Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance juga memiliki kewajiban

dalam melaksanakan kegiatan CSR. Dalam melaksanakan kegiatan ini, humas memiliki peran dalam mengatur hal teknis.

*“Kebijakan manajemen menuntut kita untuk melaksanakan kegiatan csr serta rasa tanggung jawab sosial yang harus diberikan kepada masyarakat sekitar.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Untuk melaksanakan sebuah tanggung jawab yang sudah diamanatkan oleh manajemen, maka dilakukanlan pendalaman atas diambilnya putusan tersebut.

*“Yang pertama permintaan dari masyarakat, kemudian dari ketersediaan anggaran serta dari kebijakan manajemen. Juga ada beberapa permintaan dari masyarakat yang kami tolak karena terbatasnya anggaran dan tidak sejalan dengan tujuan kegiatan kami. Kita tetap melihat kondisi serta potensi lingkungan sekitar agar kegiatan yang kita laksanakan tidak salah sasaran” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*



**Gambar 3.1 Wawancara PH Manager SDM**

**Sumber Dokumen Penulis**

Guna memastikan lancarnya program yang akan dilaksanakan, maka perusahaan perlu mendapat dukungan dari lingkungan sekitar.

*“Kita meminta suport dari perangkat desa agar masyarakat mendukung program tersebut. Karena selama ini pemilihan program juga berdasarkan aspirasi dari mereka, jadi sampai saat ini perusahaan yakin yang telah dilaksanakan tepat sasaran.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Perusahaan menyadari bahwa untuk melakukan kegiatan CSR ini butuh bantuan dari segala pihak, maka dengan melakukan pendekatan pada perangkat desa sekitar, harapannya segala perencanaan dapat diimplementasikan sesuai harapan. Sebelum proses pelaksanaan program berjalan, perusahaan dalam hal ini humas melakukan beberapa tahapan agar program yang telah direncanakan ini terlaksanakan sesuai harapan.

*“Langkah yang kita lakukan saat ini menerima aspirasi masyarakat, lalu aspirasi itu kita bawa ke tataran manajemen untuk dapat diambil keputusan apakah program ini layak dilaksanakan. Bila semuanya sudah clear, maka kita akan melakukan koordinasi dengan perangkat desa serta sosialisasi kepada masyarakat target program. Hal ini yang selama ini kita lakukan dalam pra kegiatan.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Setelah melalui tahapan tersebut, maka lahirlah putusan manajemen atas program yang akan dilaksanakan. Sejauh ini, terdapat beberapa program yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan hidroponik sebagai program unggulan.

*“Selain program hidroponik yang berjalan saat ini, kita memulai kegiatan csr ditahun 2016 mulai kegiatan budidaya Ikan lele, bazar sembako murah, pelatihan pemanfaatan sabut, batok serta limbah kelapa dan penanaman pohon, perbajian sarana ibadah, pemberian perangkat komputer, bantuan kepada sekolah dan pemberian beasiswa kepada mahasiswa. Fokus kepada mahasiswa yang berdomilisi disekitar perusahaan yang kuliah di Universitas Malikussaleh dan Politeknik Lhokseumawe, mereka melakukan seleksi langsung dikampusnya. Seluruh pelaksanaannya berfokus di gampong Meuria Paloh”.* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Rizky sebagai staf divisi SDM yang menjalankan peran kehumasan perusahaan turut menjelaskan, proses berjalannya program CSR yang dilaksanakan perusahaan selama ini dan juga pihak yang ikut dilibatkan saat pelaksanaan.

*“Semua program yang kita jalankan berjalan dengan lancar, apalagi selama ini program yang telah dilaksanakan itu bersifat sekali eksekusi, hanya program hidroponik yang berjalan berkelanjutan selama 3 tahun. Mulai dari perencanaan, koordinasi dengan stakeholder, lalu sosialisasi, eksekusi serta evaluasi kita lakukan. Kita tetap melakukan koordinasi dengan desa dan berusaha melibatkan masyarakat disetiap program yang kita laksanakan. Seperti itulah kegiatan yang kita lakukan dalam pelaksanaan program selama ini.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Layaknya sebuah kegiatan lainnya, program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan juga mengalami hambatan dalam pelaksanaannya. Terdapat beberapa langkah yang diambil oleh humas dalam mengatasi hambatan tersebut.

*“Hambatan selalu ada disetiap program yang dilaksanakan, tapi sampai saat ini tidak ada hal yang sangat berarti. Kita dapat melewatinya dengan baik tanpa kendala berarti. Yang paling kita rasakan hanya tidak adanya dokumen sosial mapping. Untuk eksternal, kita berusaha untuk memperbaiki komunikasi agar segala hambatan yang ada dapat teratasi. Dari sisi internal, peningkatan koordinasi dan penyelesaian pembuatan dokumen sosial mapping menjadi target terdekat kita.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Saat program CSR dilaksanakan, perusahaan melakukan pemantauan guna memastikan program berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan beberapa tolak ukur untuk menilai kesuksesan program yang berjalan.

*“Setiap triwulan kita melakukan evaluasi, dari hasil evaluasi yang kita lakukan selama ini program yang kita jalankan berjalan dengan baik. Kita terus meningkatkan kinerja dan komunikasi dengan pihak-pihak terkait guna berjalannya program dengan baik tanpa kendala. Kita melihat dari dampak yang dirasa oleh masyarakat, kita juga sudah menyusun pencapaian kita selama ini, kita akan melihat tolak ukurnya seperti apa. Untuk saat ini program yang sudah kita laksanakan masih 50% kesuksesannya, kita masih memiliki 1 tahun lagi untuk melakukan program empowerment ini, target kita ditahun 2019 kita masih handover program*

*sepenuhnya kepada masyarakat dan mereka sudah bisa jalan sendiri. Sebagai program unggulan perusahaan, kami menganggap program hidroponik ini yang turut banyak membantu memberi citra positif terhadap perusahaan.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Perusahaan selama ini melakukan beberapa program CSR sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap lingkungan sekitar. Banyak program yang telah dilaksanakan dan dianggap berhasil oleh perusahaan dengan harapan dapat membantu sosial ekonomi masyarakat seta turut memastikan semuanya berjalan dengan lancar.



**Gambar 3.2 Kebun Hidroponik**  
**Sumber Dokumen Penulis**

*“Selama ini kegiatan yang kita lakukan hanya sekali eksekusi, kita menganggap seluruhnya berjalan dengan baik dan berhasil dilaksanakan. Harapannya program hidroponik ini yang dijalankan selama 3 tahun menuai sukses dan hasil yang lebih dari program sebelumnya. Program yang telah dilaksanakan berjalan dengan baik, kita melakukan semuanya untuk membantu masyarakat. Kita melakukan perbaikan sarana ibadah dalam hal ini mesjid, kita telah mencoba membantu memperbaiki sarana toilet untuk memberi rasa nyaman kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah. Lalu kebun budidaya hidroponik kami saat ini sudah menghasilkan dan dipasarkan, mayoritas peminatnya merupakan*

*orang yang peduli terhadap kesehatan, seperti dari rumah sakit dan juga supermarket yang selektif dalam kesehatan produk yang mereka jual.”*  
(Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Berbagai program yang dilaksanakan oleh perusahaan selama ini telah dirasa manfaatnya oleh masyarakat sekitar perusahaan. Bagi masyarakat, program CSR perusahaan tepat sasaran dan turut membantu perekonomian, terutama dalam program hidroponik.

*“Semua dasarnya tidak ada kerja sebelum diajak masuk ke kelompok ini, hanya serabutan, jadi mereka tertarik bergabung karena pengelola budidaya hidroponik ini tidak memakan waktu secara penuh, bisa dikerjakan secara sampingan. Alhamdulillah dengan adanya program csr ini sedikit banyaknya membantu perekonomian warga yang ikut dalam kelompok ini”.* (Marzuki Rahman, 10 Juli 2018)

Marzuki turut menjelaskan, bahwa program hidroponik yang dilakukan perusahaan ini dilaksanakan oleh kelompok masyarakat dengan dia sebagai pemimpin dan juga penghubung antara masyarakat dan perusahaan. Dampak yang dirasakan oleh kelompok masyarakat ini memberikan mereka lapangan kerja baru dan ilmu serta pendapat lebih yang sangat bermanfaat dalam keberlangsungan hidup.

*“Paling terasa adalah penghasilan warga sedikit terbantu dengan adanya program ini. Penghasilan kami alhamdulillah meningkat, karena program hidroponik ini tidak memakan waktu kita secara penuh, bisa dikerjakan secara sampingan, artinya kita buat shift dan tim kecil untuk menggilir kerja, jadinya semua mendapat jatah yang sama dan tidak saban hari harus hadir dikebun. Kita buat sistem yang tidak membebani mereka sendiri. Sedikitnya ada 20 orang yang bergabung dalam kelompok hidroponik ini yang sebelumnya mereka kerja serabutan.”* (Marzuki Rahman, 10 Juli 2018)

Hidroponik sebagai sebagai program unggulan yang dilaksanakan oleh perusahaan, memupuk harapan tinggi dari masyarakat atas keberlanjutan program ini. Terbantunya perekonomian serta transfer ilmu yang dilakukan perusahaan kepada masyarakat dalam hal ini petani membuat mereka berkeinginan agar program ini dapat dilanjutkan dan dikembangkan lagi.

*“Harapannya bukan hanya kedepan saja, namun mulai dari sekarang, kita fokus mensejahterakan ekonomi anggota kelompok, sementara kita belum bisa memaksimalkan. Selain itu juga terus mengedukasi masyarakat generasi masa depan tentang batas residu yang aman untuk dikonsumsi sehat untuk kesehatan, hal ini yang masih menjadi tantangan kami kedepan. Ini semua bentuk upaya kita mendukung program pemerintah dalam mengembangkan budidaya hidroponik, karena melalui hidroponik kita dapat memberikan produk pertanian yang aman untuk dikonsumsi dan menyehatkan. Harapan terbesar kita untuk generasi kedepan untuk dapat mengembangkan hidroponik ini minimal untuk konsumsi sendiri. Karena selain baik untuk kesehatan ini juga sangat membantu perekonomian.”* (Marzuki Rahman, 10 Juli 2018)

## **2. Peran dan Fungsi Humas**

PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance mulai melakukan program Corporate Social Responsibility (CSR) mulai tahun 2016, setahun setelah perusahaan beroperasi secara resmi. Hal ini dilakukan untuk menunaikan amanat Undang-Undang Nomer 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas yang mewajibkan perusahaan melakukan kegiatan tanggung jawab sosial kepada masyarakat.

Pada pelaksanaannya, humas perusahaan berperan aktif untuk memastikan kegiatan CSR berjalan dengan lancar, mulai dari mempersiapkan program hingga eksekusi kegiatan.

*“Jadi dasar dalam melakukan sebuah program itu hanya sebatas dari hasil interaksi dengan perangkat desa, kita meminta aspirasi dari mereka. Sebenarnya konsep dari sosial investment tidak seperti itu, seharusnya kita petakan dulu potensi apa yang ada, kita ajak mereka untuk berpartisipasi lalu dibentuk FGD agar dapat menelurkan aspirasi dan ide dari mereka, lalu perusahaan menampunya. Jadi sebenarnya program yang mereka rancang untuk mereka sendiri untuk mereka sendiri, seakan akan kita yang merancang mereka yang laksanakan, jadi kalau kita tidak mengetahui apa yang diinginkan masyarakat, ditakutkan nantinya program ini jadi tidak tepat sasaran.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Keaktifan interaksi humas sebagai penyambung lidah dari perusahaan dengan perangkat desa ini dilakukan guna memastikan program yang akan mereka laksanakan dapat berjalan dengan baik. Belum adanya dokumen sosial mapping membuat perusahaan menempuh cara tersebut untuk guna keberlangsungan program.

*“Kita adakan sosialisasi dan meminta dukungan dari perangkat desa, karena ini semua aspirasi masyarakat dan mereka yang menerima manfaatnya secara langsung. Sebagai contoh program hidroponik yang kita jalankan saat ini, kita mencoba mengajak para petani untuk sedikit terbuka dan merubah pola pikir mereka, dengan segala keterbatasan yang mereka miliki, kita ajak untuk bergabung dalam program ini agar mereka kedepannya bisa lebih mandiri dan menghasilkan produk yang lebih baik dari sebelumnya.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Sosialisasi kepada masyarakat dan interaksi dengan perangkat desa menjadi sangat penting sebelum program dapat dilaksanakan. Selain untuk memastikan program berjalan dengan baik, hal ini dilakukan juga untuk melihat potensi dan respon masyarakat target dari program CSR.

*“Biasanya sebelum melakukan kegiatan, kita melakukan sosialisasi dan peninjauan dahulu kepada perangkat desa sekaligus meminta dukungan dan tanggapan mereka sekaligus menghadirkan masyarakat dalam program yang akan kami laksanakan. Alhamdulillah respon yang mereka berikan positif.”* (Nurafni, 11 Juli 2018)

Dalam melakukan kegiatan kehumasan ini, PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa dan Operasi Maintenance Arun ini memiliki bidang sumber daya manusia (SDM) yang juga mengerjakan kegiatan kehumasan.

*“Yang fokus pada bidang humas hanya satu orang, yaitu saya sendiri, sedangkan dalam bidang SDM kita terdapat 3 orang staf termasuk saya yang tunduk langsung pada manajer ADM dan Alhamdulillah sampai saat ini tidak ada kendala.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Untuk memastikan kegiatan kehumasan berjalan dengan lancar, perusahaan membutuhkan kebijakan yang dapat mengendalikan kondisi dengan eksternal perusahaan. Hal ini penting guna menghindari konflik dengan pihak luar.

*”Kita bertindak sebagai perantara antara perusahaan dengan stakeholder, jadi apapun yang berhubungan dengan pihak luar jembatannya kita dengan manajemen, misalnya terdapat gejolak ataupun permintaan*

*sesuatu dari stakeholder kita sampaikan ke manajemen.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Selain itu, Rizky juga harus bisa memastikan peranan dan fungsinya berjalan dengan baik. Perusahaan menuntutnya untuk dapat menjaga citra dan memberikan perlindungan kepada perusahaan dari pihak luar.

*“Kita berupaya untuk membranding PJB sebagai korporat dengan kegiatan yang kita lakukan seperti CSR. Intinya melakukan proteksi terhadap perusahaan.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Usaha Jasa Operasi dan Maintenance Arun sebagai perusahaan dalam hal ini ikut memastikan divisi sumber daya manusia dalam hal ini yang membawahi bagian kehumasan menjalankan peran dengan baik untuk kegiatan CSR agar dapat dirasa manfaatnya secara langsung oleh masyarakat sekitar perusahaan.



**Gambar 3.3 Humas Perusahaan**  
**Sumber Dokumen Penulis**

*“Ini kan merupakan tanggung jawab perusahaan dalam melakukan kegiatan CSR. Kita sebagai perseroan terbatas kan ada UU yang mengatur dan mewajibkan kita melakukan CSR. Jadi perannya kita melihat potensi yang terdapat di desa, dengan adanya potensi tersebut kita melakukan pengembangan agar dapat menambah nilai lebih bagi masyarakat baik itu secara pendapatan, pengetahuan serta skill dari mereka.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Perusahaan induk dari PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Usaha Jasa Operasi dan Maintenance Arun yaitu PJB Pusat juga turut ikut serta dalam memberikan pelatihan sebagai bekal anak perusahaan dalam menjalankan kegiatan CSR di daerah. Hal ini dilakukan memberikan keseragaman dalam pelaksanaan kegiatan.

*“Rutin dilakukan oleh PJB pusat. Pelatihan yang berikan itu berupa workshop dan kunjungan ke lapangan di beberapa lokasi kegiatan CSR dan desa wisata. Pusat memberikan pemahaman dan ilmu kepada kita agar dapat disesuaikan dan dijalankan di wilayah kita beroperasi.” (Nurafni, 11 Juli 2018)*

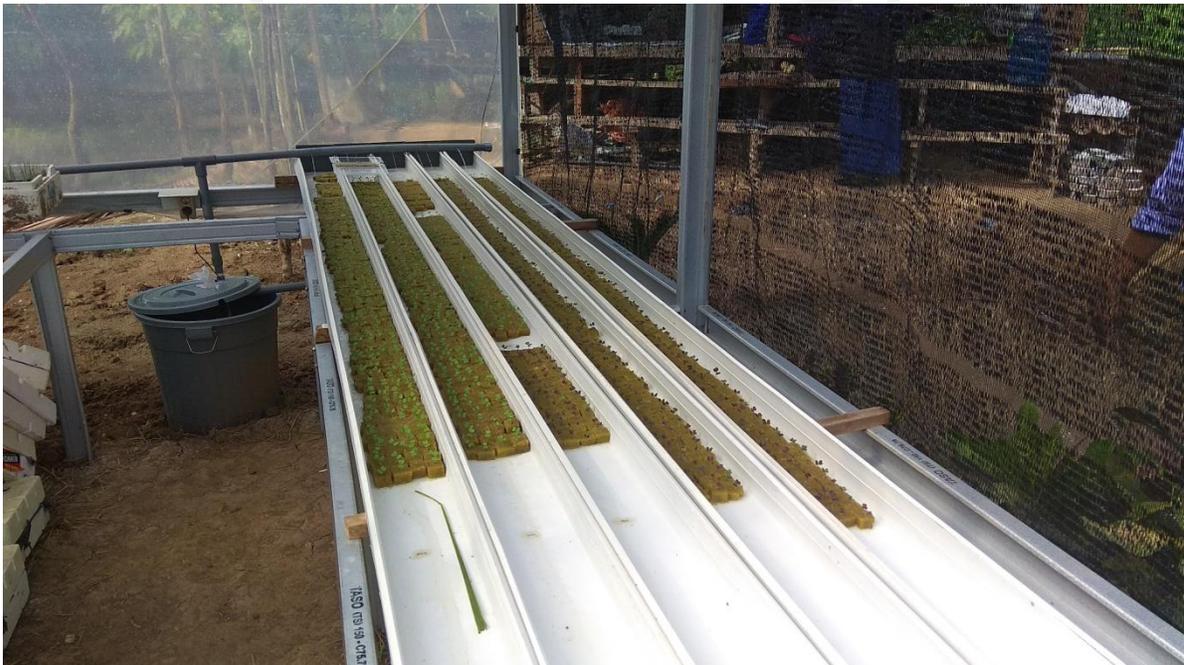
Setiap staf divisi Sumber Daya Manusia berperan aktif dalam kegiatan csr yang dilakukan oleh perusahaan. Peran ini dibagi sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan dilapangan untuk memastikan kegiatan tetap sasaran dan berjalan dengan baik.

*“Saya bersama yang lain dari bidang sumber daya manusia yang berperan dalam kegiatan csr, mulai dari perencanaan hingga eksekusi dilapangan. Berhubung yang mengurus bagian kehumasan hanya saya sendiri, maka setiap dilakukannya sebuah kegiatan kita akan membentuk tim sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Untuk timnya juga kita tidak hanya menggunakan internal dari perusahaan, tetapi juga terkadang menggunakan bagian eksternal dari perusahaan, tergantung dari program dan kebutuhannya. Dalam kegiatan budidaya hidroponik ini kita membentuk tim dengan menyertakan petaninya juga, jadinya mereka yang bekerja sedangkan kita hanya memonitoring saja.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Program CSR yang dijalankan selama ini mengandalkan sumber pendanaan yang sudah dialokasikan tiap tahunnya oleh perusahaan. Selain itu kegiatan ini melakukan pemanfaatan fasilitas perusahaan dengan baik untuk menunjang program kerja kehumasan tersebut.

*“Segala sarana dan prasaranana yang kita miliki saat ini dimanfaatkan untuk menunjang seluruh kegiatan perusahaan. Sampai saat ini tidak ada kendala, dan adanya sarana dan prasarana yang kita miliki dapat membantu kegiatan terutama CSR. Sumber dana berpusat dari dana yang memang sudah dialokasikan tiap tahunnya oleh perusahaan untuk dipakai dalam kegiatan CSR” (Nurafni, 11 Juli 2018)*

Sampai saat ini perusahaan belum menerima sumber pendanaan dari pihak lain dalam melaksanakan kegiatan CSR, namun hal itu tidak menutup peluang perusahaan untuk bekerja sama dengan pihak luar. Perusahaan juga turut membagi peran dengan pihak yang diajak kerja sama dalam setiap program yang dilaksanakan.



**Gambar 3.4 Proses Pertumbuhan Sayuran Hidroponik**

**Sumber Dokumen Penulis**

*“Kita masih mandiri dalam pendanaan. Biasanya kita melibatkan dari pihak Pemerintah Kota Lhokseumawe, semuanya tergantung dari program yang dilaksanakan. Ditahun 2018 ini kita juga ada mengundang media ke kebun hidroponik dan saat peresmian pembanguan plant baru. Seperti halnya dalam program hidroponik tersebut, kita minta support dari Pemerintah Kota Lhokseumawe dalam hal ini melalui Dinas Pertanian agar dapat memberikan arahan dan hal lainnya, serta juga media sebagai pihak yang membranding perusahaan. Selama ini hubungan kita dengan*

*media juga baik dan mereka juga tidak pernah memberitakan hal yang aneh pada perusahaan.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Pada program CSR yang dilaksanakan perusahaan, dalam hal ini humas terbantu dengan adanya beberapa faktor yang turut membantu suksesnya keberlangsungan program yang berjalan. Sinergitas antar pihak menjadi sangat penting dan berdampak secara langsung dilapangan.

*“Semua program ini berjalan atas sinergitas perusahaan dengan pihak-pihak terkait, baik itu dari desa maupun pemerintah, selain itu juga sebagai unit kerja, kita juga beruntung pihak pusat mengakomodir permintaan kita atas program CSR yang kita jalankan selama ini. Itu semua kita anggap sebagai hal yang jadi faktor pendukung segala kegiatan CSR perusahaan.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Namun dalam pelaksanaan program tersebut, Rizky juga tidak bisa mengelak bahwa masih terdapat kekurangan yang dapat menjadi penghambat dalam proses berjalannya program CSR perusahaan.

*“Hambatan kita pertama dari sumber daya manusia yang ada diperusahaan, karena tidak ada bidang khusus yang menjalankan kegiatan CSR, semuanya ditangani oleh humas dan bagian SDM yang mana kami juga memiliki tugas lain, dengan kata lain selama ini kami jadi tidak fokus dalam menjalankan kegiatan. Selain itu seperti yang sudah kami jelaskan tadi, tidak adanya dokumen sosial mapping jadi menjadi hambatan kami.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Guna memastikan hambatan yang terjadi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program dapat teratasi dengan baik, Rizky turut melakukan beberapa hal yang selama ini menjadi hambatan paling nyata, yaitu tiadanya dokumen sosial mapping yang sampai saat ini terus berusaha mereka rampungkan.

*“Dari sisi internal, kita mengikutsertakan karyawan dibidang lain untuk ikut membantu dalam kegiatan CSR. Dari sisi eksternal, kita bekerjasama dengan mereka guna mengoptimalkan peluang yang ada. Saat ini yang kita lakukan adalah terus berupaya untuk menyelesaikan dokumen sosial mapping untuk mempermudah kedepannya dalam eksekusi kegiatan, ini*

*akan meminimalisir berbagai hambatan yang selama ini kita alami selama kegiatan berlangsung.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

### **3. Program CSR Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan**

PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance berdiri dilahan Kawasan Ekonomi Khusus Arun. Kawasan ini sudah berdiri mulai medio tahun 1970 dengan diawali dengan munculnya ladang gas di wilayah Arun yang kemudian mulai efektif di eksploitasi mulai tahun 1976, lalu diikuti dengan berdirinya perusahaan pendamping lainnya seperti pupuk dan kertas.

*“Dari dahulu wilayah ini kan memang daerah industri, sebelumnya ada PT. Arun, dan keadaan desa belum berubah dari dulu hingga sekarang, dengan kata lain ada perubahan dari hadirnya perusahaan ini. Intinya masyarakat belum merasakan secara luas dengan hadirnya perusaan saat ini.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Mulai beroperasinya PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance akhir 2015 diwilayah tersebut sebenarnya memberikan harapan baru kepada masyarakat mengingat ketiga perusahaan pendahulu memproduksi dengan kapasitas yang kecil sejak konflik bergejolak dan habisnya sumber gas di Arun. Masyarakat berharap banyak pada perusahaan dimata daerah tersebut turut merasakan dampak konflik yang berkepanjangan.

*“Kondisi sosial sekitar perusahaan bisa dibilang ada gap antara masyarakat yang miskin dan kaya, masih terdapatnya gap ini dikarenakan akses dari konflik dan mereka berharap adanya lowongan kerja dari perusahaan. Lalu dari segi ekonomi masih lemah, mayoritas masyarakat disini bermata pencaharian sebagai petani dan buruh lepas.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Perusahaan juga turut berusaha menggali potensi wilayah sekitar sebagai upaya dalam melakukan kewajiban sosial. Dengan melihat potensi yang ada, harapannya perusahaan dapat membantu secara maksimal dan tepat sasaran setelah mengetahui potensi yang dimiliki oleh masyarakat sekitar.

*“Secara garis besar, ada beberapa potensi yang dimiliki daerah terutama desa sekitar. Potensi yang mereka miliki terdapat dalam bidang pertanian, perikanan serta peternakan. Karena kita masih keterbatasan resource, kita saat ini hanya fokus dibidang pertanian. Karena disini yang dapat kita lihat rata rata lahan basah, jadi ketika musim kemarau petani tidak dapat bertani karena tidak terdapat fasilitas irigasi yang dapat mengairi lahan mereka. Jadi melalui program hidroponik, petani tetap dapat menghasilkan sayur sayuran meski tanpa adanya hujan, karena hidroponik tidak memerlukan lahan yang besar.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Berbagai program dilakukan oleh perusahaan guna membantu sosial ekonomi masyarakat sekitar. Hal ini juga sekaligus merupakan upaya perusahaan dalam membangun citra positif dimata masyarakat.

*“Semua program yang kita lakukan itu bertujuan untuk meningkatkan citra perusahaan. Tidak ada yang spesifik, semua kita lakukan sama biarpun program hidroponik ini yang berjalan lama dan harapan kita sedikit banyak dapat menghasilkan.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*



**Gambar 3.5 Kegiatan CSR di Yayasan Yatim Tahun 2016**

**Sumber Dokumen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

Sebagai target sasaran program yang dilakukan oleh perusahaan, masyarakat menerima dampak positif dengan adanya berbagai program CSR selama ini, terutama terkait dengan program unggulan hidroponik yang sudah berjalan 2 tahun ini.

*“Alhamdulillah kita puas dengan adanya program ini, selain membantu secara ekonomi, kita juga dapat ilmu baru dalam pertanian, ini yang sangat penting dalam masa depan kita petani semua.”* (Marzuki Rahman, 10 Juli 2018)

Selain masyarakat yang merasakan dampak positif dari program CSR, perusahaan juga menerima kesan yang baik dimata masyarakat. Hal ini dirasa sangat baik dalam proses perusahaan dalam membangun citra positif apalagi mengingat umur perusahaan yang masih sangat muda. Namun begitu perusahaan masih merasa belum puas karena dampak yang dirasakan belum memenuhi target yang mereka inginkan.

*“Dampak paling signifikan yang kami rasakan adalah tidak terjadinya gejolak disekitar perusahaan, kami bersyukur semua kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan aman dan lancar. Dari impact yang sudah kita rasakan, masih belum memenuhi espektasi kita, karena program yang kita laksanakan ini masih skala kecil dan masih di satu desa, dan untuk citra perusahaan sampai saat ini baik-baik saja, karena selama ini tidak terjadi hal luar biasa yang dapat merusak citra perusahaan. Sebenarnya kegiatan CSR ini juga dilakukan untuk meredam gejolak yang ada dimasyarakat. Biar bagaimanapun kita tetap coba yang terbaik untuk menjaga citra dari perusahaan.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Namun daripada itu, perusahaan merasa puas akan capaian dari program CSR ini berkenaan dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat mendapatkan manfaat yang sangat baik dari berbagai program baik itu yang telah dilaksanakan maupun yang sedang berlangsung.

*“Dampak yang dirasakan masyarakat positif, mereka bisa mendapatkan sembako murah saat bazaar yang kami lakukan, mendapatkan ilmu dari pengolahan sabut dan batok kelapa serta budidaya lele, semakin nyaman beribadah dimesjid dengan kondisi toilet yang baik serta kebun hidroponik ini menghasikan produk yang sehat dan baik dikonsumsi oleh masyarakat, hal seperti ini yang kita anggap mereka merasakan dampak dari program csr kita.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Kepuasan yang dirasakan masyarakat sedikit banyak dapat memberikan kesan positif yang kemudian dapat ditindak lanjuti dengan upaya perusahaan melakukan evaluasi agar dapat melakukan program yang lebih baik lagi kedepannya.

*“Dalam evaluasi yang kita lakukan, kedepan kita akan lebih selektif lagi dalam menentukan program. Selama ini program yang dijalankan memang bermanfaat bagi masyarakat, tapi kita berharap kedepannya agar program dari kita tetap bisa mereka jalankan secara mandiri setelah lepas dari program pembinaan perusahaan. Seperti halnya budidaya lele dan pengolahan sabuk dan batok kelapa, pasca kita lepas secara mandiri, masyarakat tidak menjalankan lagi program tersebut. Hal ini yang mendorong kita untuk lebih selektif dan pemahaman lebih kepada masyarakat kedepannya.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Pasca pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh perusahaan, Riky melakukan evaluasi bersama staf divisi Sumber Daya Manusia lainnya untuk melihat pencapaian dan hambatan yang dirasakan selama ini. Evaluasi ini dilakukan guna menghasilkan perbaikan program kerja CSR dikemudian hari.

*“Setiap triwulan kita melakukan evaluasi dan monitoring, kita melihat semua prosesnya dan apa saja hambatan yang kita alami sehingga menghambat proses pelaksanaan. Dengan adanya monitoring tersebut kita bisa mengambil keputusan atas hambatan yang kita temui dilapangan, seperti contoh kualitas air dikebun tidak bagus, sedangkan hidroponik memerlukan suplai air yang bagus dan cukup. Karena atas hambatan inilah kita melakukan evaluasi dan langkah untuk mengambil air dari pabrik karena kualitas air dipabrik lebih baik dan dibawa ke kebun. Sebenarnya langkah ini tidak efektif, karena menambah cost yang harus kita keluarkan seperti sewa mobil tangki, membayar upah pekerja dan lain lain. Maka dari itu kita terus memonitoring dan evaluasi atas kegiatan yang kita lakukan selama ini.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

Selain itu, evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan menghasilkan kesimpulan yang diambil oleh humas bahkan biarpun citra perusahaan tidak banyak berubah, namun lancarnya semua kegiatan perusahaan dan tiadanya gejolak dimasyarakat membuat perusahaan merasa puas dengan program CSR yang telah berjalan.

*“Citra perusahaan saat ini baik-baik saja. Kita merasa saat ini baik saja, tidak terjadi perubahan yang signifikan dari citra perusahaan. Seperti yang dijelaskan tadi bahwa program yang kita jalankan selama ini masih skala kecil, makanya belum terlalu berberikan efek yang besar. Yang kita rasakan saat ini seperti ya itu, karena tolak ukur yang kita pakai adalah tidak terjadinya gejolak dimasyarakat, itu juga yang menjadi keberhasilan program selama ini.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*

Dengan kata lain, perusahaan menganggap program CSR yang selama ini dilakukan dirasa sukses dalam meredam gejolak ditengan masyarat. Ini dianggap penting mengingat kondisi sosiak masyarakat dengan kondisi ekonomi yang lemah seama ini.

*“Paling utama adalah gejolak, perusahaan dapat berjalan dengan aman, tenang dan lancar. Alhamdulillah sampai sekarang kami puas dengan pencapaian yang didapat oleh perusahaan, biarpun banyak kekuarangan tapi kami tetap akan bekerja dengan optimal demi memuaskan harapan masyarakat.” (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)*



**Gambar 3.6 Kegiatan CSR Budidaya Ternak Lele Tahun 2016**

**Sumber Dokumen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

Perusahaan berharap kedepannya dapat melakukan pengabdian kepada masyarakat dengan lebih baik lagi guna mencapai target yang selama ini belum terpenuhi, terutama mencapai citra perusahaan yang lebih baik.

*“Kedepannya dengan adanya dokumen social mapping, harapannya program yang kami lakukan dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan memberi dampak ekonomi bagi mereka dan efek positif bagi perusahaan. Target kedepan kita tetap memacu pembuatan dokumen sosial mapping agar program yang akan kita jalankan kedepan lebih baik dan terukur, itu akan berdampak positif bagi citra perusahaan.”* (Rizky Azmardani, 9 Juli 2018)

## **B. Pembahasan**

Pada bagian ini penulis akan memberikan analisis atas hasil penelitian yang telah penulis lakukan sebelumnya dengan wawancara di lapangan dan memeriksa dokumen lainnya. Berikut adalah analisis penulis berdasarkan hasil penelitian di lapangan.

### **1. Kegiatan *Corporate Social Responsibility* PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun**

PT. Pembangkit Jawa Bali salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang pengelolaan energi. Perusahaan menjalankan bisnis operasi mereka dengan mengelola pembangkit listrik baik itu milik perusahaan itu sendiri maupun milik Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan lainnya. Untuk menjalankan roda operasinya, perusahaan membentuk unit usaha yang disebar diberbagai tempat di seluruh Indonesia. Unit usaha ini beroperasi sebagai perpanjangan pusat dalam melaksana bisnis operasi.

Tahun 2015 Pembangkit Jawa Bali Pusat mendirikan Unit Bisnis Jasa Operasi Manitenance yang dioperasi pada Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) yang berlokasi di Arun, Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh. Unit bisnis ini didirikan oleh Pembangkit Jawa Bali Pusat setelah perusahaan diberikan amanat untuk mengoperasikan pembangkit listrik baru milik Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Dalam perjalanan beroperasinya unit bisnis ini, Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance turut ikut melaksanakan amanat Undang Undang Nomer 40 Tahun 2007

Tentang Perseroan Terbatas untuk melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kegiatan ini perusahaan lakukan dalam menunjukkan tanggung jawab mereka atas kondisi lingkungan sekitar perusahaan.

Pasca hadirnya perusahaan di lingkungan tempat mereka beroperasi, perusahaan melakukan bentuk tanggung jawab mereka. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rosiana (2013) *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah suatu bentuk tanggung jawab perusahaan guna memperbaiki masalah sosial dan lingkungan yang terjadi akibat dari aktivitas operasional perusahaan, maka oleh dari itu CSR sangat berperan dalam meningkatkan nilai perusahaan.

Tanggung jawab ini menjadi landasan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance dalam melakukan seluruh kegiatan CSR yang selama ini mereka laksanakan. Perusahaan menganggap kegiatan CSR ini selain bagian dari tuntutan manajemen juga merupakan tanggung jawab sosial yang harus mereka laksanakan untuk masyarakat sekitar sebagai bukti kepedulian mereka.



**Gambar 3.7 Kantor PJB Arun**

**Sumber Dokumen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

Menjawab tuntutan tersebut, setiap tahunnya perusahaan selalu mengalokasikan dana untuk kegiatan CSR. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan perusahaan aplikasikan dalam berbagai kegiatan. Dalam hal ini perusahaan berusaha semaksimal mungkin memanfaatkan sumberdaya yang mereka miliki dalam melaksanakan kegiatan CSR.

Dalam pelaksanaannya, perusahaan melakukan banyak kegiatan yang bersifat selesai dalam satu waktu atau tidak berkelanjutan. Penulis menilai bahwa program tidak berkelanjutan yang dilakukan oleh perusahaan tidak sesuai dengan konsep CSR itu sendiri. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Poewanto (2010), tindakan tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya berupa menjadi dermawan secara temporal, tetapi secara konseptual dan praktiknya jauh lebih luas daripada sekedar kedermawanan.

CSR harus dilaksanakan dalam bentuk yang berkelanjutan, sedangkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan seperti penanaman pohon, budidaya ternak lele, pengolahan tempurung dan sabut kelapa serta peningkatan skill mekanik, lalu perbaikan sarana ibadah, bazaar sembako murah, bantuan perangkat komputer untuk yayasan yatim dan bantuan kepada siswa sekolah sekitar perusahaan ini merupakan bentuk dari bagi-bagi atau *charity*. Perusahaan sendiri sudah salah memaknai tentang apa arti dari CSR itu sendiri. Hal ini penulis ini dikarenakan kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh kehumasan tidak dilakukan oleh mereka yang mengerti pada bidanya, sehingga terjadinya kesalah pendapat seperti ini.

Usia perusahaan yang masi tergolong muda mungkin bisa dijadikan alasan, namun mereka harus segera menyadari serta merubah alur kegiatan yang selama ini mereka lakukan. Banyaknya kegiatan yang bersifat selesai dalam satu waktu yang dilakukan oleh perusahaan memang memberikan manfaat dan daat mengurangi sedikit banyaknya beban masyarakat sekitar, dan juga ini sebagai salah satu bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial yang tetap mereka hadirkan dengan segala kekurangan yang mereka miliki. Namun tetap saja kegiatan bagi-bagi tidak dapat diakui sebagai kegiatan CSR. Perusahaan mengakui selama ini mereka kesulitan dalam menentukan program yang tepat untuk kegiatan CSR mereka. Hal ini dikarenakan perusahaan belum memiliki dokumen social mapping yang mampu memberikan gambaran jelas kondisi sosial masyarakat sekitar.

Berjalannya program CSR perusahaan selama ini hanya didasarkan oleh amatan yang selama ini mereka lakukan dan juga atas permintaan langsung dari stakeholder maupun masyarakat sekitar. Berbagai aspirasi masuk ke perusahaan yang diharapkan masyarakat dapat dilaksanakan melalui program CSR perusahaan. Tapi, perusahaan juga tetap melakukan penyaringan atas segala aspirasi yang masuk untuk menghasilkan program dinilai memiliki manfaat secara luas. Namun hingga saat ini, perusahaan terus berupaya untuk merampungkan dokumen social mapping guna dapat menghasilkan program yang lebih baik dan bermanfaat dikemudian hari.



**Gambar 3.8 Bazar Sembako Murah Tahun 2017**

**Sumber Dokumen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

Berbagai kegiatan dilakukan oleh perusahaan meliputi penanaman pohon, budidaya ternak lele, pengolahan tempurung dan sabut kelapa serta peningkatan skill mekanik, lalu perbaikan sarana ibadah, bazaar sembako murah, bantuan perangkat komputer untuk yayasan yatim dan bantuan kepada siswa sekolah sekitar perusahaan. Program yang selesai dalam satu

waktu ini diharapkan mampu sedikit membantu kondisi masyarakat sesuai dengan aspirasinya yang mereka sampaikan.

Namun terdapat kekurangan atas berbagai program yang telah berjalan ini, masyarakat hanya merasakan dampaknya dalam jangka waktu yang singkat. Hal ini merupakan salah satu kelemahan dari program *charity*, masyarakat tidak dapat menerima manfaat dengan jangka waktu berkelanjutan. Sesuai hasil penelitian penulis, pihak perusahaan menyadari akan hal tersebut. Mereka juga menambahkan bahwa berbagai program yang selama ini dilakukan dalam bentuk pelatihan juga tidak berlanjut setelah program tersebut selesai dilakukan oleh perusahaan. Sangat disayangkan bahwa ilmu yang sudah coba disalurkan oleh perusahaan tidak dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

Seperti halnya program budidaya ternak lele, program yang dilaksanakan tahun 2016 terhenti selesainya bimbingan dari perusahaan. Hal ini disayangkan mengingat bila program ini dilanjutkan dapat membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Belum lagi program pengolahan tempurung dan sabut kelapa dan peningkatan skill mekanik juga terhenti begitu saja pasca pelatihan selesai, belum terlihat dampaknya secara signifikan.

Berbicara soal program lainnya perusahaan juga melakukan kegiatan seperti membuka bazaar murah serta bantuan kepada sekolah disekitar perusahaan. Kegiatan ini jelas bermanfaat bagi penerima bantuan dan masyarakat yang disasar. Namun kegiatan ini dirasa hanya memberi dampak sesaat dan tidak berefek panjang dikehidupan bermsyarakat. Diantara berbagai program yang selesai dalam satu waktu, dampak positif yang dapat dirasakan secara panjang oleh masyarakat mungkin hanya program bantuan perangkat komputer untuk yayasan yatim dan renovasi rumah ibadah.

Meskipun tidak melakukan renovasi besar, namun pembangunan yang dilakukan perusahaan sangat bermanfaat dalam menunjang kegiatan beribadah masyarakat. Perusahaan melakukan renovasi kamar mandi dan tempat wudhu di mesjid gampong Meuria Paloh. Begitu juga dengan pemberian perangkat komputer untuk Yayasan Yatim gampong Blang Pulo tahun 2016. Bantuan dari program ini dirasa sangat berguna bagi anak-anak yang tinggal di yayasan tersebut sebagai media pembelajarn mereka menghadapi masa depan kelak.

Perusahaan merasa, tidak maksimalnya program yang berjalan selama ini turut dikarenakan oleh kegiatan yang berjalan selesai dalam satu waktu. Mereka menilai untuk kedepannya butuh program yang dilaksanakan secara berkelanjutan juga dengan melihat

berbagai aspek yang dibutuhkan oleh masyarakat. Terlebih dengan belum rampungnya dokumen social mapping, perusahaan harus lebih cermat dalam memilih program yang akan mereka eksekusi kedepannya.

Perusahaan berkomitmen tetap mencoba untuk menghasilkan program berkelanjutan dengan manfaat yang dapat diterima masyarakat lebih luas dan berdampak untuk jangka panjang. Maka dari itu sejak tahun 2017 perusahaan memulai program budidaya hidroponik dengan memberdayakan petani yang berada tidak jauh dari lokasi perusahaan. Program ini dikembangkan dengan perusahaan berperan sebagai pemodal dan memberikan bimbingan kepada petani di gampong Paloh Meuria selama tiga tahun sehingga 2019.

Sebagaimana dijelaskan oleh Hadi (2011) perusahaan yang melakukan tanggungjawab sosial dengan cakupan luas, lebih didasari atas motif ekonomi, tanggungjawab sosial dilakukan dengan didasarkan pada pertimbangan *trade of cost and benefit*. Program ini dinilai mampu memberikan dampak positif yang turut dirasakan langsung oleh para petani yang ikut dalam bimbingan perusahaan. Selain meningkatkan penghasilan, petani juga mendapatkan ilmu baru dalam pengembangan lahan pertanian mereka kedepan. Hal ini mengingat program budidaya hidroponik ini tidak harus dikembangkan dilahan yang luas, namun juga bisa memanfaatkan lahan yang kecil.

Hidroponik merupakan sebuah pola bercocok tanam yang dilakukan tanpa menggunakan tanah sebagai medianya dengan memanfaatkan air yang tujuannya adalah untuk kebutuhan nutrisi tanaman. Cara tanam ini adalah langkah efisien dengan petani tetap dapat bercocok tanam tanpa harus memikirkan kondisi tanah sekitar karena instalasi yang digunakan berbentuk pipa.

Berjalannya program ini tidak terlepas dari hubungan baik yang dilakukan oleh perusahaan dengan perangkat serta masyarakat desa selama ini. Program yang dilakukan oleh perusahaan memang tidak dapat menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat, namun ilmu yang disalurkan melalui kelompok budidaya hidorponik ini diharapkan dapat menjadi pondasi bagi masyarakat kedepannya. Mengingat budidaya hidroponik ini dapat dilakukan dengan cara paruh waktu, masyarakat dapat menjadikannya sebagai penghasilan tambahan dengan tetap bisa melakukan pekerjaan lainnya. Disamping itu dengan berjalannya program berkelanjutan ini diharapkan kondisi pada program-program sebelumnya tidak terjadi lagi dimasa mendatang.

Langkah yang dilakukan oleh perusahaan ini merupakan upaya mereka dalam membantu perekonomian dan memperbaiki infrastruktur disekitar perusahaan. Lebih dari pada itu, kegiatan yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu kehidupan masyarakat yang selama ini dinilai belum dapat dikatakan layak dan dengan harapan dapat memberikan dampak positif secara langsung kepada masyarakat.

Sari (2014) menjelaskan bahwa tanggung jawab *Corporate Social Responsibility* (CSR) dapat dibagi dalam tiga bagian, yaitu *basic responsibility*, *organization responsibility* dan *societal responses* (hal.5). Sejak hadirnya perusahaan dilingkungan Kawasan Ekonomi Khusus Arun, sampai saat ini perusahaan berusaha untuk menunaikan kewajibannya yang berkaitan dengan operasional perusahaan sebagai salah satu bentuk tanggungjawab dibagian *basic responsibility*. Sampai saat ini tidak terdapat gejolak diinternal perusahaan yang mengganggu jalannya kegiatan administrasi maupun operasional pembangkit listrik itu sendiri.



**Gambar 3.9 Bantuan Peralatan Sekolah**

**Sumber Dokumen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

Menyangkut bagian *organization responsibility*, perusahaan sampai saat ini salah satunya turut mendengar keluhan dan aspirasi dari masyarakat sekitar tentang kondisi yang

mereka alami. Berbagai kegiatan CSR telah dilakukan, namun perusahaan tetap berusaha untuk memberikan sesuatu yang baru yang dapat memberi efek lebih di masyarakat. Hal ini bagian dari jawaban dari perusahaan dalam merespon kondisii masyarakat dengan melakukan pendekatan dan eksekusi program CSR yang dirasa berkaitan langsung dan berdampak positif bagi masyarakat sekitar.

Perusahaan hingga saat ini menilai, tenangya kondisi pada masyarakat sekitar perusahaan merupakan salah satu wujud keberhasilan kerja mereka dalam mencoba untuk memberika yang terbaik pada mereka melalui beberapa program CSR. Hal ini anggap sebagai *sociental responses* yang positif yang diterima oleh perusahaan, dan ini baik bagi keberlangsungan perusahaan kedepannya.

Namun dari pada ini, perusahaan menyadari bahwa berbagai kegiatan CSR yang telah dilakukan selama ini mungkin belum sempurna dan tidak mengenai seluruh lapisan masyarakat, dibutuhkan kerja lebih kerasa untuk menghasilkan program yang lebih baik dari sebelumnya. Maka dari pada itu perusahaan berusaha untuk melakukan upaya terbaik dalam seluruh kegiatan CSR, terutama pada program yang akan datang. Harapannya kedepan perusahaan dapat meminimalisirs segala kekurangan yang selama ini terjadi.

## **2. Peran Fungsi Humas**

Sejatinya, perusahaan yang beroperasi sejak tahun 2015 ini tidak memiliki stuktur organisasi khusus yang membidani program kehumasan. Seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan atau hal kehumasan dipegang oleh bagian administrasi. Bagian administrasi pada PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance terdapat divisi yaitu keuangan, sumber daya manusia umum, pengadaan serta gudang. Berkaitan dengan praktik *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh perusahaan, Rizky Azmardani sebagai staf divisi Sumber Daya Manusia (SDM) yang diberi amanat oleh perusahaan sebagai pelaksana dengan dibantu oleh beberapa staf divisi SDM dan lainnya, sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Rosady (2006) menjelaskan bahwa humas berperan sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan/organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal. Selain itu humas juga berperan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah, dalam peranan ini

humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam manajemen (hal.20). Sepanjang berjalannya kegiatan CSR selama ini, Rizky berperan sebagai perpanjangan tangan perusahaan terhadap pihak luar, baik itu stakeholder, media maupun masyarakat secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam hal ini secara tidak langsung Rizky berperan menjalankan kegiatan kehumasan perusahaan.

Berkenaan dengan kegiatan CSR yang dilakukan perusahaan, pada setiap kegiatan yang akan dilakukan akan dibentuk tim yang bekerja pada kegiatan tersebut. Tim akan dibentuk sesuai dengan kebutuhan perusahaan dilapangan. Ini semua dilakukan perusahaan pada setiap kegiatan atau program yang akan dieksekusi.

Program budidaya hidroponik sebagai unggulan perusahaan saat ini juga dilakukan oleh tim yang sudah dibentuk sebelumnya. Tim ini bersertakan Rizky serta beberapa staf sumber daya manusia. Menariknya, perusahaan menyertakan para petani dalam tim ini. Hal ini dilakukan perusahaan untuk lebih mudah memonitor kegiatan dilapangan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, perusahaan bertindak sebagai penyedia segala kebutuhan petani dalam program ini. Petani melakukan kegiatan dilapangan sedangkan perusahaan melakukan pengecekan rutin atas kegiatan tersebut.

Untuk menjalankan sebuah program CSR, humas perusahaan menyaring berbagai masukan dari masyarakat. Masukan ini berasal dari aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui perangkat desa. Perusahaan selama ini membangun komunikasi yang baik dengan perangkat desa. Hal ini dilakukan untuk dapat mudah menerima informasi dan juga aspirasi yang ada dimasyarakat.

Perusahaan menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam melaksanakan program CSR dengan metode tersebut, ini dikarenakan tidak adanya pemetaan yang akurat akan kondisi sosial masyarakat. Idealnya perusahaan melakukan pemetaan terlebih dahulu baru mendengarkan aspirasi dari masyarakat. Lalu dengan diadakannya *focus grup discussion* (FGD) antara masyarakat dengan perusahaan, pastinya akan menghasilkan program yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dan juga baik bagi perusahaan.

Seorang peneliti menjelaskan bahwa kegiatan CSR merupakan suatu keputusan strategis yang melibatkan semua sumber daya perusahaan atau suatu keputusan strategis yang menyeluruh (Rachman, 2011, hal.18). Menyadari akan hal tersebut, perusahaan sampai saat ini terus mengerjakan dokumen sosial mapping. Hadirnya dokumen ini kedepannya dapat sangat

mempermudah kerja perusahaan dalam menentukan program CSR yang akan dieksekusi. Hal ini juga untuk menghindari program yang tidak tepat sasaran.

Guna meminimalisir hadirnya program yang tidak tepat sasaran ini, aspirasi masyarakat menjadi pilihan terbaik yang dapat diambil sebelum menentukan program CSR yang akan dilaksanakan. Perusahaan beranggapan bahwa aspirasi ini merupakan keinginan langsung dari masyarakat, dan pastinya juga akan berguna untuk mereka. Ini merupakan salah satu upaya perusahaan menghasilkan program terbaik dengan segala kekurangannya.



**Gambar 3.10 Bantuan Kemanusiaan**

**Sumber Dokumen PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

Nova (2009) menjelaskan pentingnya seorang humas memiliki fungsi untuk menumbuhkan serta mengembangkan hubungan antar lembaga publiknya dengan baik, secara internal maupun eksternal (hal. 38). Rizky sebagai perpanjangan tangan perusahaan di bidang kehumasan melakukan hubungan dengan berbagai instansi, media maupun masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memperlancar segala kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Niatan ini dilakukan agar kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan bisa sejalan dengan apa yang diharapkan oleh semua pihak. Begitu halnya dengan kegiatan CSR yang dilakukan perusahaan. Selain melakukan komunikasi dengan perangkat desa, dalam berbagai

kesempatan, perusahaan juga turut berkomunikasi dengan pihak pemerintah kota Lhokseumawe.

Perusahaan menyadari bahwa segala kegiatan yang akan dieksekusi terutama kegiatan CSR tidak dapat dilakukan secara optimal tanpa bantuan dari berbagai pihak. Harapannya dengan adanya komunikasi yang baik dengan segala pihak yang ada, perusahaan dapat menghasilkan berbagai program serta kegiatan yang benar-benar tepat sasaran.



**Gambar 3.11 Kerjasama PJB Arun dengan Supermarket**  
**Sumber Dokumen Penulis**

Budidaya hidroponik yang dilakukan oleh perusahaan juga merupakan hasil kerjasama dengan Dinas Pertanian kota Lhokseumawe. Perusahaan mendapatkan banyak masukan dari instansi tersebut untuk pelaksanaan program yang akan dilakukan. Hal ini dinilai efektif karena pada dasarnya perusahaan tidak bergerak dibidang pertanian, sehingga perlu adanya kerjasama serta komunikasi yang baik dengan unsur lainnya.

Kabar terbaru yang penulis dapatkan dari Instagram PJB Arun, perusahaan menjalin kerjasama dengan salah satu ritel supermarket di kota Lhokseumawe dalam hal menyalurkan hasil tani hidroponik yang selama ini dibina oleh perusahaan. Penulis menilai ini merupakan langkah suatu langkah maju yang dilakukan oleh perusahaan dimana selain menciptakan memfasilitasi program, perusahaan juga memikirkan jalur distribusi produk yang dihasilkan.

Selain melakukan hubungan dengan pemerintah setempat, perusahaan juga menjalin hubungan dengan berbagai media lokal. Komunikasi yang baik dengan media dianggap sebagai kunci dalam upaya untuk melakukan branding terhadap perusahaan. Hadirnya pemberitaan tentang kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, utamanya tentang kegiatan CSR diharapkan memberikan kesan positif atas perusahaan di khalayak ramai. Perusahaan mengklaim, hingga saat ini belum pernah adanya berita yang memberikan kesan negatif terhadap kegiatan mereka.

Rosady (2006) turut menjelaskan bahwa terdapat beberapa ciri dari proses dan fungsi manajemen humas, yang antara lain menunjukkan kegiatan tertentu (*action*), memiliki kegiatan yang jelas (*activities*), juga terdapat perbedaan yang khas dengan kegiatan lain (*different*), dan adanya kepentingan bersama (*common interest*) serta terdapat komunikasi dua arah (*reciprocal two ways traffic communication*) (hal.19).

Rizky melakukan berbagai kegiatan untuk menunjang performa perusahaan dari berbagai sisi. Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, baik itu hubungan dengan stakeholder maupun masyarakat semuanya bermuara pada tujuan perusahaan untuk menghasilkan program CSR yang maksimal.

Kegiatan kehumasan ini jelas berbeda dengan kegiatan bagian lain pada perusahaan. Praktik kehumasan yang dilakukan oleh Rizky sebagai perpanjangan tangan perusahaan mencerminkan terdapatnya kepentingan bersama yang diemban olehnya. Berbagai program CSR yang dilakukan perusahaan berdasar pada kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Selain itu komunikasi yang dilakukan dengan segala unsur baik itu pemerintah, perangkat desa, media serta masyarakat juga dilakukan secara dua arah. Hal ini dimaksudkan akan humas menerima umpan balik atas apa yang mereka sampaikan selama ini. Komunikasi dua arah merupakan sesuatu yang sangat penting yang harus dilakukan oleh perusahaan. Tanpa adanya hal tersebut, peluang untuk mendapatkan saran, masukan serta hasil yang baik atas segala bentuk kegiatan mereka selama ini sangat sulit didapatkan.

Selama menjalankan kegiatan praktik kehumasan perusahaan, terlihat belum ada kendala serta hambatan berarti yang dialami. Pada kegiatan CSR hambatan terbesar humas perusahaan adalah belum adanya dokumen sosial mapping yang masih dalam proses mengerjakan. Kendala ini segera teratasi bila pengerjaan dokumen ini dapat selesai secepatnya.

Selama ini humas memang masih bisa meminimalisir segala kendala serta hambatan tersebut. Komunikasi serta kerjasama dengan berbagai pihak dapat menutupi segala kekurangan. Namun tidak dipungkiri bahwa dengan adanya dokumen ini, perusahaan dapat melakukan kegiatan CSR yang lebih optimal serta berdampak lebih luas kedepannya.

### **3. Program CSR Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan**

Serangkaian panjang kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh perusahaan selama ini bertujuan untuk membantu masyarakat lingkungan sekitar perusahaan. Tujuan mulia ini dilakukan atas tanggungjawab sosial yang diemban oleh perusahaan dengan hadir langsung ditengah masyarakat. Berbagai program telah dilaksanakan oleh perusahaan. Selain bertujuan untuk membantu kehidupan masyarakat lingkungan perusahaan, kegiatan CSR ini juga dilakukan dalam upaya perusahaan membangun brand yang mereka miliki.

Wibisono (2007) menjelaskan bahwa dalam menjalankan serbagai tanggungjawab sosialnya, perusahaan harus memfokuskan perhatian pada tiga hal, yaitu *profit*, *people* dan *planet* (hal 33). Ketiga hal ini dapat memberi keuntungan dan manfaat bagi keberlangsungan perusahaan. Menilai dari berbagai kegiatan CSR yang selama ini dilakukan oleh, perusahaan tidak melihat bahwa keuntungan menjadi landasan dasar mereka melukan kegiatan CSR.

Selama ini perusahaan murni melakukan ini semua atas dasar tanggungjawab sosial yang mereka emban pasca beroperasi di lingkungan tersebut. Tidak ada satu kegiatan pun yang berorientasi pada *profit*, bahkan hasil tanam yang dllakukan oleh petani di program budidaya hidropnik juga dinikmati secara seutuhnya oleh kelompok tani tersebut. Kesan baik ini dapat terbangun ditengah masyarakat bahwa perusahaan tidak mengincar keuntungan atas kegiatannya, namun perusahaan menerima efek positif akan hal tersebut.

Perusahaan benar-benar mengorientasikan kegiatan CSR mereka untuk memberikan manfaat secara luas bagi masyarakat. Konsep *people* sangat terlihat jelas diberbagai program

CSR, baik itu yang tidak berkelanjutan maupun yang berkelanjutan. Perusahaan mencoba memberikan bantuan kepada sekolah dan yayasan yatim dengan harapan anak-anak dapat belajar lebih giat dan bantuan itu dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin. Hingga saat ini belum ada program CSR perusahaan yang ditentang oleh masyarakat, ini menunjukkan masyarakat mendukung penuh atas segala kegiatan perusahaan.

Program kegiatan CSR yang dilakukan oleh perusahaan juga melihat dari aspek lingkungan. Pemilihan program penanaman pohon serta pemanfaatan sabut kelapa merupakan bagian dari kepedulian perusahaan atas kondisi lingkungan sekitar. Selain itu juga perusahaan melihat keterbatasan air yang diterima masyarakat dalam bidang pertanian menjadi salah satu dasar lahirnya program budidaya hidroponik.

Upaya perusahaan dalam meningkatkan citra ini tidak terlepas dari keinginan terciptanya stabilitas di sekitar lingkungan perusahaan. Keinginan ini timbul atas dasar kondisi sosial masyarakat sekitar lingkungan perusahaan. Konflik berkepanjangan yang terjadi di Aceh secara umum khususnya di sekitar lingkungan objek vital industri ini menyebabkan terjadinya kesulitan ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat.

Kondisi ekonomi yang tidak baik membuat banyak masyarakat yang tidak mempunyai penghasilan tetap, berdampak langsung pada kehidupan mereka. Program CSR yang dilakukan perusahaan merupakan bentuk kepedulian mereka atas kondisi tersebut. Lebih dari pada itu, perusahaan juga menilai bahwa segala macam kegiatan ini juga dapat memberikan respon yang baik serta citra yang positif terhadap perusahaan di tengah masyarakat.

Perusahaan mencoba untuk menggali potensi yang ada di lingkungan masyarakat dengan mempertimbangkan berbagai aspek kekurangan yang ada. Seperti halnya program budidaya hidroponik yang berjalan saat ini, perusahaan menilai program ini tepat dilaksanakan mengingat sulitnya akses air yang diterima masyarakat untuk mengairi lahan pertanian mereka karena tidak adanya irigasi yang tersedia daerah tersebut.

Perusahaan menilai, kesan baik atas kegiatan industri yang mereka lakukan ditengah lingkungan masyarakat dapat memudahkan mereka dalam beroperasi kedepannya. Aceh yang merupakan bekas daerah konflik yang sangat berkepanjangan memiliki masyarakat dengan kondisi psikologis yang berbeda dengan daerah lain. Kondisi stabilitas keamanan yang tidak jelas hingga medio 2005 membuat banyak kegiatan industri yang berjalan tidak optimal.

Hal ini disadari betul oleh perusahaan bahwa kondisi stabilitas keamanan menjadi hal yang paling utama dalam menjalankan sebuah industri. Maka dari itu perusahaan mencoba melakukan berbagai bentuk kegiatan CSR di tengah masyarakat. Hal ini dianggap efektif dalam meredam segala jenis gejolak yang ada. Hingga saat ini operasi perusahaan sudah berjalan hampir 5 tahun belum terjadi hal yang menggagau operasi kegiatan mereka.

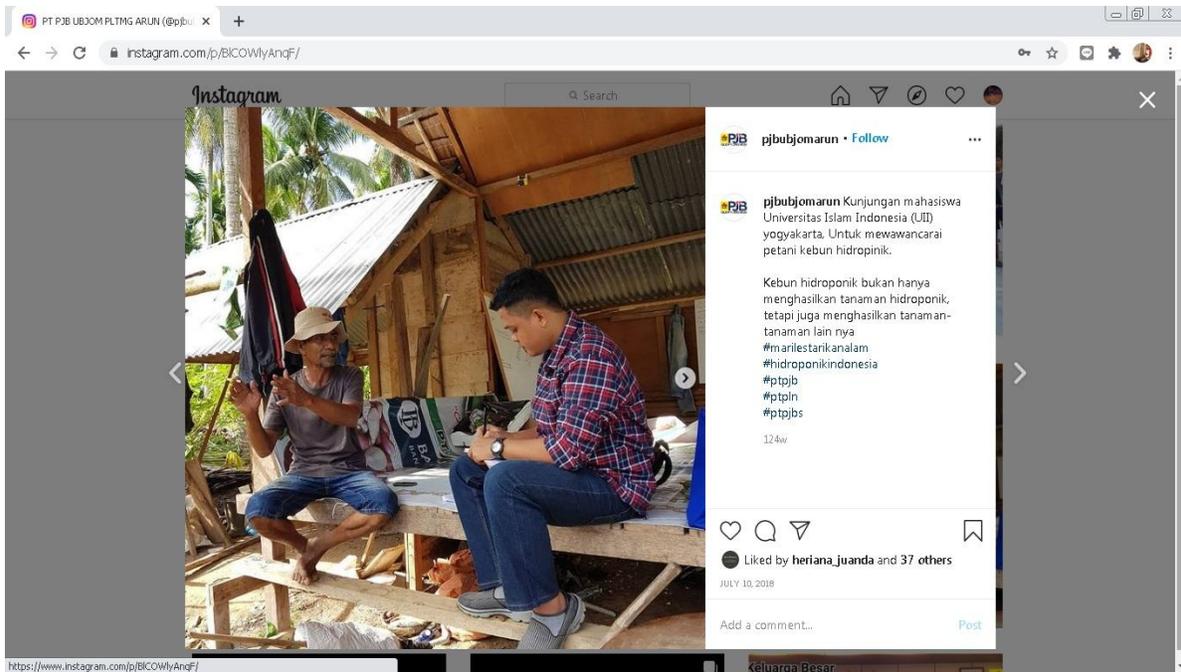
Meningkatnya citra perusahaan bukan hanya memberikan rasa aman bagi internal, namun juga kesan yang positif diluar perusahaan. Kesan baik ini diterima perusahaan sejak mereka terus berupaya melakukan berbagai kegiatan yang dianggap dapat memberi manfaat bagi masyarakat. Program pemberian beasiswa bagi mahasiswa yang melanjutkan studi Politeknik Lhokseumawe serta Universitas Malikulsaleh juga dinilai sebagai upaya perusahaan untuk mendorong masyarakat sekitar lingkungan perusahaan memiliki taraf pendidikan yang lebih baik.

Hal ini penulis lihat merupakan salah satu langkah yang baik yang memberikan efek jangka panjang bagi masyarakat. Beasiswa ini selain meringankan ekonomi masyarakat, juga dapat memberikan semangat bagi penerima beasiswa. Selain itu juga dapat memberikan motivasi bagi siswa yang saat ini sedang melanjutkan pendidikan tingkat atas untuk lebih terpacu agar dapat lebih giat lagi dalam proses belajar mengajar. Pemberian beasiswa merupakan investasi jangka panjang terbaik yang dilakukan oleh perusahaan. Hasil dari kegiatan ini dapat diambil mungkin dalam jangka waktu yang panjang saat kelak penerima beasiswa dapat menjadi orang sukses.

Selain menggunakan program, perusahaan juga turut memaksimalkan sosial media yang mereka miliki untuk memberikan informasi kepada khalayak luas atas sebagai kegiatan yang selama ini mereka lakukan, baik itu kegiatan internal perusahaan maupun kegiatan CSR. Penggunaan sosial media ini penulis lihat sebagai kemajuan positif yang dilakukan oleh perusahaan. Ini adalah respon yang baik atas era digital yang saat ini sedang terjadi saat ini.

Hasil observasi yang penulis lakukan, perusahaan aktif dalam menggunakan akun sosial media Instagram dalam menginfokan berbagai kegiatan mereka selama ini. Akun Instagram milik PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance ini mulai aktif sejak awal berdirinya perusahaan tahun 2015.

Penulis menilai perusahaan sudah memaksimalkan berbagai cara yang ada untuk memaksimalkan segala kegiatan mereka dalam meningkatkan citra perusahaan. Komunikasi yang baik dengan berbagai stakeholder mulai dari pemerintah, perangkat desa, masyarakat serta media merupakan langkah yang baik dalam upaya membangun brand serta citra perusahaan kepada pihak luar. Penggunaan sosial media juga dapat menjangkau lapisan masyarakat yang selama ini belum tersentuh oleh pemberitaan tentang perusahaan.



**Gambar 3.12 Tampilan Instagram PJB Arun**  
**Sumber Dokumen Penulis**

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Berbagai program yang telah dilakukan oleh perusahaan mulai dari program yang tidak berkelanjutan serta juga program berkelanjutan dapat berjalan dengan lancar. Perusahaan menyadari bahwa mereka merasakan citra yang positif sepanjang kehadirannya ditengah masyarakat. Tidak adanya gejolak menjadi tolak ukur yang diambil oleh perusahaan. Perusahaan menilai ini sebagai langkah baik dalam kegiatan operasi mereka kedepannya.

Sejak beroperasi hampir lima tahun yang lalu, perusahaan terus berupaya melakukan yang terbaik untuk kedepannya. Perusahaan rutin melakukan rapat evaluasi atas berbagai

program yang mereka lakukan selama ini. Evaluasi bermanfaat untuk melihat tolak ukur keberhasilan perusahaan atas program yang telah mereka laksanakan. Selain itu perusahaan juga dapat menilai kekurangan yang mereka rasakan selama ini dan menjadikannya sebagai upaya perbaikan program selanjutnya.

Perusahaan menyadari, komunikasi aktif dengan pemerintah setempat serta masyarakat sekitar perusahaan menjadikan ini sebagai faktor pendukung dalam lancarnya berbagai kegiatan yang mereka lakukan selama ini. Tanpa adanya komunikasi yang baik antar berbagai pihak, akan sulit perusahaan untuk menjalankan program terutama kegiatan CSR mereka.

Hambatan terbesar yang dihadapi oleh perusahaan adalah mereka belum dapat menciptakan sebuah program CSR dengan inisiasi dari mereka sendiri. Sepanjang berjalannya perusahaan, berbagai jenis kegiatan yang mereka lakukan bersumber atas permintaan dari warga sekitar. Perusahaan harus segera menyelesaikan dokumen sosial mapping agar mereka kedepannya dapat berperan lebih aktif ditengah masyarakat. Selain itu kegiatan tidak berkelanjutan yang dilakukan oleh perusahaan tidak memberikan dampak yang berkelanjutan, ini menjadinya tidak dapat dikatakan sebagai program CSR yang mestinya memiliki dampak berkelanjutan bagi yang menerima manfaat.

Penelitian dengan tema yang sejenis mengenai *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebelumnya sudah banyak dilakukan. Penelitian pertama dilakukan oleh Wendy pada tahun 2008 dengan judul “STRATEGI PUBLIC RELATION MENGELOLA KEGIATAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY RCTI DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Periode Maret 2007-Oktober 2008)”.

Penelitian ini dilakukan dengan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjukukan bahwa RCTI sebagai media memiliki fungsi yakni menyampaikan informasi yang menghibur dan mendidik. Bentuk program CSR yang dilakukan oleh RCTI adalah program pengumpulan dana yang kemudian disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Program ini bertujuan untuk memberikan penguatan terhadap mitra jaringan guna mengatasi dalam pengembangan sumber daya manusia pada generasi marginal atau pinggiran. Ini juga bentuk kepedulian perusahaan dalam membantu aktivitas sosial dalam hal ini yang bersifat darurat.

Pada tahun 2015 penelitian juga pernah dilakukan oleh Januwardin dengan judul “PERAN PUBLIC RELATION DALAM IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT. SEMEN TONASA”. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program kerja CSR yang bertema Tonas Bersaudara, humas berperan dalam memberikan informasi mengenai CSR sampai mencapai *public understanding* dan memperkuat ikatan terhadap masyarakat.

Humas PT. Semen Tonasa juga ikut terlibat dalam riset dan menentukan isu mengenai program kerja yang akan dilaksanakan dalam program CSR perusahaan dengan arahan langsung dari Direktur Utama PT. Semen Tonasa. Namun terdapat beberapa kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan CSR perusahaan, seperti pengaturan waktu serta jumlah sumber daya manusia yang kurang mumpuni, hal ini yang menyebabkan terjadinya kurang pemahaman konsep dan pelaksanaan CSR perusahaan di antara pegawai dan publik.

Penelitian sejenis dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis juga pernah dilakukan oleh Ardiyat Ningrum Mustikasari pada tahun 2014. Penelitian yang berjudul ”STRATEGI PUBLIC RELATION PT. KOMPAS GRAMEDIA DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN” (STUDI KASUS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBIITY BENTARA BUDAYA JAKARTA).

Hasil penelitian menunjukkan untuk menjalankan program CSR Bentara Budaya Jakarta, Kompas Gramedia menjalankan strategi yang dibagi dalam beberapa tahap. Pada tahapan perencanaan, humas berperan membangun kesadaran akan pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan pada bidang seni dan kebudayaan tradisional yang kemudian dijadikan pedoman dalam mengimplementasikan program corporate social responsibility. Lalu dilakukan tahap implementasi dengan mempromosikan Bentara Budaya Jakarta kepada masyarakat dan perusahaan lainnya.

Selanjutnya tahap evaluasi, dalam hal ini humas akan mengadakan rapat sebelum dan sesudah mengimplementasikan program CSR beserta dengan dewan kurator sebagai tim penyeleksi karya-karya para seniman. Terakhir akan dilakukan pelaporan atas atas seluruh kegiatan mulai dari perencaan, implementasi dan evaluasi yang kemudian akan diserahkan kepada direktur eksekutif. Semua strategi dan tahapan yang dilakukan oleh Kompas

Gramedia ini merupakan upaya mereka dalam membangun citra dimata masyarakat dengan program CSR Bentara Budaya Jakarta.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada kajian objek penelitian yang berfokus pada peningkatan citra PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun atas berbagai kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang selama ini mereka lakukan dengan basis utama membantu perekonomian masyarakat. Selain itu irisan konflik bersenjata pada masa lalu menjadikan ini sebagai pembeda yang atas atas psikologi dan sosial masyarakat sekitar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun bertujuan utama sebagai bentuk tanggungjawab sosial mereka. Namun mereka tidak memhami konsep CSR secara seutuhnya dengan menggap kegiatan amal dan berbagi yang mereka lakukan diklaim sebagai kegiatan CSR. Hingga saat ini hanya kegiatan Budidaya Hidroponik yang dilakukan perusahaan yang dapat dianggap sebagai program CSR karena memenuhi syarat secara konsepnya yaitu berkelanjutan. Kegiatan Budidaya Hidoponik ini mereka lakukan selama tiga tahun mulai tahun 2017 hingga 2019.

Upaya perusahaan berusaha membantu perekonomian serta kegiatan pendidikan masyarakat melalui program berbagi penulis anggap merupakan bentuk kepedulian mereka untuk membantu okonomi msyarakat dengan tetap memperhatikan unsur lingkungan sekitar. Kegiatan ini dilakukan untuk meredam gejolak ditengah masyarakat sekaligus juga memberikan citra positif bagi perusahaan.

Perusahaan menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia melakukan segala kegiatan CSR mereka lama ini, baik itu membangun komunikasi dan hubungan dengan pemerintah serta perangkat desa, perusahaan juga menggunakan aspirasi masyakarot dalam pengambilan keputusan. Selain itu juga perusahaan menggunakan media konvensional serta media sosial dalam mengabarkan segala bentuk kegiatan mereka, tujuan utamanya agar segala lapisan masyarakat dapat menerima informasi yang baik atas apa yang telah perusahaan lakukan selama ini.

## 5. Analisis Peran Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

Setelah mengumpulkan seluruh hasil penelitian, penulis mendapatkan temuan yang kemudian diolah dengan analisis *Strengths, Weaknesses, Oppotunities, Threats* atau yang juga disebut dengan analisis SWOT.

No.	Jenis Analisis	Hasil Analisis
1.	<i>Strengths</i> (Kekuatan)	Tidak adanya divisi khusus kehumasan pada PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi Maintenance Arun tidak menyurutkan keinginan mereka melakukan kegiatan CSR. Staf yang ditunjuk untuk menjalankan peran tersebut dapat membangun komunikasi yang baik dengan eksternal perusahaan. Program Budidaya Hidroponik yang mereka lakukan berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif secara ekonomi bagi masyarakat yang terlibat. Adanya kerjasama dengan Supermarket dalam hal distribusi produk pertanian membuat petani binaan perusahaan akan mendapatkan kejelasan akan hasil pertanian mereka. Citra positif yang dirasakan perusahaan juga dapat dikatakan sebagai keberhasilannya.
2.	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	Perusahaan tidak bidang khusus yang menangani kehumasan dan yang bertanggungjawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan praktik kehumasan. Kerjaan tambahan yang dilakukan oleh divisi sumber daya manusia dapat berakibat akan tidak maksimalnya kegiatan kehumasan perusahaan. Selain itu perusahaan tidak dapat membedakan antara kegiatan amal dan CSR. Hal ini dapat membuat tidak adanya dampak berkelanjutan atas berbagai program yang dijalankan perusahaan. Perusahaan juga tidak

		pernah menjadi inisiasi atas sebuah program, mereka tidak mempunyai pemetaan yang jelas atas lingkungan sosial masyarakat sekitar.
3.	<i>Oppotunities</i> (Peluang)	Penunjukan humas resmi perusahaan dapat menciptakan praktik kehumasan yang lebih optimal dibandingkan saat ini. Optimalnya kegiatan CSR kedepannya serta praktik kehumasan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan yang lebih baik. Selain itu dengan adanya dokumen sosial mapping yang berisi pemetaan akan kondisi sosial masyarakat, perusahaan dapat menghadirkan program CSR yang lebih berkualitas dan manfaatnya lebih baik dirasa oleh lapisan masyarakat. Adanya program berkelanjutan yang lebih jelas akan berdampak pada terdongkraknya citra perusahaan.
4.	<i>Threats</i> (Ancaman)	Kegiatan berbagi dan beramal yang dilakukan oleh perusahaan selama ini dapat menyebabkan sosial masyarakat yang malas. Ini menjadi ancaman tersendiri bagi lingkungan perusahaan. Harus ada upaya menciptakan sesuai yang manfaatnya tidak hanya dapat dirasakan dalam waktu sesaat saja.

Tabel 3.1 Analisis SWOT

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil beberapa kesimpulan atas rumusan masalah penelitian dengan judul Analisis Fungsi dan Peran Dalam Kegiatan CSR PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance PLTMG Arun Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun selama ini berhadarkan hasil amatan serta masukan dari lapangan, dalam hal ini perangkat desa serta masyarakat sekitar lingkungan perusahaan. Selain itu perusahaan juga mengandalkan komunikasi dengan pemerintah setempat untuk dapat menghasilkan program yang baik. Percepatan pembuatan dokumen sosial mapping akan menjawab segala keterbatasan perusahaan kedepannya dalam menentukan program CSR yang akan dilaksanakan.
2. Staf sumber daya manusia melakukan peran kehumasan dengan baik. Peran ini ditunjukkan Rizky dengan merangkul segala unsur lapisan masyarakat serta stakeholder untuk mencapai keberhasilan program CSR perusahaan.
3. Perusahaan tidak dapat membedakan antara program amal dan berbagi dengan CSR. Berbagai program yang dilakukan diklaim perusahaan sebagai bagian dari program CSR mereka, padahal hanya program Budidaya Hidroponik yang memenuhi syarat atas program CSR itu sendiri.
4. PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun merasakan dampak yang positif atas citra perusahaan, mereka menilai bahwa

dapat stabilnya kegiatan operasinya perusahaan merupakan buah dari kerja keras selama ini dalam upaya berbagai kegiatan CSR selama ini. Tiadanya gejolak di tengah masyarakat juga menjadi sinyal bahwa masyarakat dapat menerima kehadiran perusahaan di lingkungannya dan merasa puas dengan kinerja CSR perusahaan.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Selama melakukan penelitian ini, penulis membatasi objek serta data yang diambil mulai dari tahun 2016 hingga 2020 saja. Hal ini penulis lakukan untuk memberikan fokus atas temuan data yang penulis dapatkan dalam penelitian ini.

## **C. Saran**

Keterbatasan yang didapat oleh penulis diatas menciptakan saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggali informasi yang lebih dalam dan sempurna atas aktifitas kehumasan perusahaan di masa depan dengan menggunakan teori yang lebih relevan lebih banyak dan lebih baik lagi.
2. Untuk menjaga stabilitas keamanan serta meningkatkan citra perusahaan lebih baik lagi atas segala program CSR yang akan dilakukan di masa depan, diharapkan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance Arun dapat menyelasikan dokumen sosial mapping serta meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat sekitar untuk menciptakan program yang dapat memberikan manfaat yang lebih baik dari sekarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acehkita.com. (2016,1 Juni). Sekilas tentang PLTMG Arun yang Akan Diresmikan Jokowi. Dalam *Ekonomi*. Diambil dari <https://acehkita.com/sekilas-tentang-pltmg-arun-yang-akan-diresmikan-jokowi/>
- Analisa Daily. (2016, 15 November). PLTMG Arun Tanam 200 Pohon. Dalam *Beranda*. Diambil dari <https://analisadaily.com/berita/arsip/2016/11/16/272086/pltmg-arun-tanam-200-pohon/>
- Arikunto, S. (1992). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi, N. (2011). *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Iriantara, Y. (2004). *Community Relations : Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekamata Media.
- Januwardin. (2015). *Peran Public Relation Dalam Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Semen Tonasa*. Universitas Telkom.
- Maturidi, A.D. (2014). *Metode Penelitian Teknik Informatika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mustikasari, A.N. (2014). *Strategi Public Relation PT. Kompas Gramedia Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program Corporate Social Responsibility Bentara Budaya Jakarta)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relations (Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Oemi. "Profesionalisme Kehumasan," *Komunika*, Vol 10 No 1 (2007), hal 30.
- PJB. (2018). Tentang Kami. Dalam *Profil*. Diambil dari <https://www.ptpjb.com/tentang-kami/>

- Poerwanto, *Corporate Social Responsibility Menjinakkan Gejolak Sosial di Era "Pornografi"*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010.
- Puspitasari, N.F.D. (2015). *Peran Public Relation Dalam Kegiatan CSR Untuk Meningkatkan Citra Rumah Sakit Fathma Medika Gresik*. Univeristas Negeri Surabaya.
- Rachman, N.M., Efendi, A., Wicaksana, E. (2011). *Panduan Lengkap perencanaan CSR*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Cikarang : Grasindo.
- Rangkuti, F. (2008). *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosadi, R. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rosiana,. Ervina, G.A.M., Juliarsa, G., Sari, M.M.R. (2013). Pengaruh Pengungkapan CSR Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akutansi Universitas Udayana*, 5.3, 725.
- Sari, H.R. (2014). Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR) dan Ukuran Perusahaan terhadap Profitabilitas. *Jurnal Ilmu & Riset Akutansi*, 3.7, 5.
- Serambinews. (2018, 12 Mei). Pembangunan PLTMG 2 Dimulai Listrik Aceh Defisit 37 MW. Dalam *Nanggroe*. Diambil dari <http://aceh.tribunnews.com/2018/05/12/pembangunan-pltmg-2-dimulai-listrik-aceh-defisit-37-mw>

- Siregar, C.R. (2007). Analisis Sosiologis Terhadap Implementasi Corporate Social Responsibility Pada Masyarakat Indonesia. *Jurnal Sositologi*, 12, 285.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Wahyudi, I., & Azheri, B. (2008). *Corporate Social Responsibility: Prinsip, Pengaturan dan Implementasi*. Malang: In-Trans Publishing.
- Wendy. (2008). *Strategi Public Relation Mengelola Kegiatan Corporate Social Responsibility RCTI Dalam Membangun Citra Perusahaan (Periode Oktober 2007-Maret 2008)*. Universitas Mercu Buana.
- Wibisono, Y. (2007). *Membelah Konsep dan Aplikasi CSR (Corporate Sosial Responsibility)*. Gresik : Fascho Publishing.
- Wikipedia. (2018). Pembangkit Jawa Bali. Dalam *Wikipedia*. Diambil dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Pembangkitan\\_Jawa-Bali](https://id.wikipedia.org/wiki/Pembangkitan_Jawa-Bali)

## **DRAFT WAWANCARA**

### **A. Identitas Lembaga**

1. Dimana letak PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance secara geografis ?
2. Apa latar belakang dan sejarahnya didirikan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
3. Kapan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance didirikan ?
4. Apa tujuan dibentuknya PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
5. Apa visi misi pembentukan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
6. Mengapa memiliki visi misi tersebut ?
7. Bagaimana susunan kepengurusan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
8. Dengan siapa PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance menjalin kerjasama ?
9. Apa prestasi atau pencapaian yang pernah diperoleh oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
10. Bagaimana Prestasi atau pencapaian itu dapat diperoleh oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

### **B. Kondisi Lingkungan Sekitar Perusahaan**

1. Bagaimana kondisi sosial, ekonomi, budaya masyarakat sekitar perusahaan ?
2. Apa saja potensi yang dimiliki daerah tersebut ?
3. Bagaimana kondisi potensi yang dimiliki daerah tersebut ?
4. Bagaimana kondisi desa sebelum hadirnya perusahaan?
5. Apa yang dirasakan masyarakat dengan hadirnya perusahaan tersebut dilingkungan mereka?

### **C. Fasilitas**

1. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
2. Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang dimiliki ?
3. Bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki ?
4. Apakah sarana dan prasarana tersebut mampu mendukung kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
5. Bagaimana dengan sumber pendanaan ? darimana asalnya ?
6. Apakah ada pihak lain yang bekerjasama dalam membantu pendanaan kegiatan corporate social responsibility ?
7. Apakah dana tersebut mampu digunakan untuk kegiatan corporate social responsibility yang dilakukan oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
8. Bagaimana pemanfaatan dana tersebut ?

### **D. Sumber Daya Manusia :**

1. Berapa jumlah pengurus bidang kehumasan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
2. Apakah dengan jumlah tersebut mampu mengkoordinir kegiatan- kegiatan yang dilakukan bidang humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
3. Apakah peran dari humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
4. Apakah fungsi dari humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
5. Bagaimana peran dan fungsi pengurus bagian kehumasan dalam kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

6. Adakah pelatihan atau kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan terkait pelaksanaan corporate social responsibility ?
7. Bagaimana pelatihan yang dilakukan dan siapa yang memberikan pelatihan tersebut?
8. Apakah pengurus bagian kehumasan berperan dalam setiap kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
9. Bagaimana peran dalam kegiatan kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
10. Berapa jumlah penduduk desa lingkungan sekitar perusahaan?
11. Apakah masyarakat antusias mengikuti dan mendukung program program serta berpartisipasi dalam kegiatan corporate social responsibility oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
12. Upaya apa saja yang dilakukan oleh humas agar masyarakat mendukung program program corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
13. Apa yang menjadi prioritas utama dalam upaya pengembangan potensi desa?

#### **E. Program Kerja**

1. Apa yang mendasari PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance melakukan kegiatan corporate social responsibility?
2. Apa yang dilakukan humas perusahaan dalam menentukan program kegiatan corporate social responsibility?
3. Apa saja tahapan yang dilakukan sebelum pelaksanaan?
4. Faktor apa saja yang mempengaruhi putusan tersebut?
5. Apakah pemilihan kegiatan corporate social responsibility perusahaan didasari atas kondisi lingkungan sekitar?
6. Apakah perusahaan menjamin program corporate social responsibility ini tepat sasaran?
7. Apa yang mendasari putusan tersebut?

8. Bagaimana cara humas meyakinkan target sasaran program corporate social responsibility dalam seluruh rangkaian kegiatan yang dilaksanakan?
9. Apa yang diharapkan perusahaan atas pelaksanaan kegiatan tersebut?
10. Apa saja program corporate social responsibility yang dilakukan oleh humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
11. Program corporate social responsibility apa saja yang dilakukan oleh humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance untuk meningkatkan citra perusahaan ?
12. Bagaimana pelaksanaan program tersebut ?
13. Siapa saja yang dilibatkan dalam pelaksanaan program tersebut?
14. Adakah hambatan - hambatan dalam pelaksanaan program tersebut?
15. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan hambatan tersebut?
16. Adakah kerjasama dengan stakeholders atau pihak lain ?
17. Bagaimana peran dari setiap stakeholders yang turut kerjasama?
18. Bagaimana cara memastikan program berjalan dengan baik?
19. Apa saja tolak ukurnya?
20. Apakah program tersebut berhasil dilaksanakan dalam konteks meningkatkan citra perusahaan ?
21. Program apa saja yang berhasil dilaksanakan?
22. Bagaimana hasil dari program yang sudah dilaksanakan tersebut ?
23. Bagaimana dampak dari program tersebut ?
24. Adakah tindak lanjut dari program tersebut?
25. Bagaimana evaluasi atau tolak ukur dari program tersebut ?

**F. Faktor Pendukung dan faktor penghambat humas pada kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance**

1. Apa saja faktor pendukung bagi humas dalam kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?
2. Apa yang dilakukan humas dalam mengoptimalkan faktor pendukung ?

3. Apa saja faktor penghambat bagi humas dalam kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?
5. Apa langkah yang diambil humas untuk meminimalisir hambatan dalam kegiatan kedepannya?

**G. Dampak kegiatan kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance terhadap lingkungan sekitar dan citra perusahaan**

1. Apa terjadi perubahan terhadap desa ?
2. Apa saja bentuk perubahan tersebut ?
3. Apakah ada penambahan sarana dan prasarana desa pasca kegiatan corporate social responsibility ?
4. Apa saja sarana dan prasarana tersebut?
5. Apakah dampak langsung dirasakan masyarakat ?
6. Apakah hal ini membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat?
7. Apakah pendapatan masyarakat meningkat?
8. Apakah masyarakat puas atas program corporate social responsibility yang telah dilaksanakan perusahaan?
9. Apa harapan masyarakat dengan kegiatan ini?
10. Program seperti apa yang diinginkan masyarakat kedepannya?
11. Apa saja yang dirasakan oleh perusahaan pasca kegiatan corporate social responsibility ?
12. Apakah berdampak dengan citra perusahaan ?
13. Bagaimana citra yang dirasakan perusahaan?
14. Apakah ini berdampak kepada kepercayaan masyarakat ke perusahaan?
15. Dampak apa yang perusahaan rasakan pasca kegiatan corporate social responsibility?
16. Apa yang akan dilakukan perusahaan atas pencapaian dari kegiatan tersebut?
17. Apakah perusahaan puas dengan pencapaian mereka saat ini?

18. Apa harapan perusahaan untuk kedepannya?
19. Apa target yang ingin dicapai perusahaan dikemudian hari guna meningkatkan citra?



**Narasumber : Nurafni (PH. Manager Sumber Daya Manusia)**

**Tanggal/Waktu : 11 Juli 2018/11.00 WIB**

**Isi Wawancara**

**Identitas Lembaga**

Qarel - Dimana letak PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance secara geografis ?

Nurafni – Jl. Medan Banda Aceh Gate 5.3, Komplek Petra Arun Gas, Gampong Meuria Paloh, Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh 24355

Qarel - Apa latar belakang dan sejarahnya didirikan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Nurafni - PJB Arun ini merupakan unit kerja dari PJB Pusat untuk mengoperasikan Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas. Hadirnya PJB Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ini merupakan langkah perusahaan dalam melihat peluang bisnis dalam jasa pengoperasian pembangkit listrik. Kami hadir untuk mengoperasikan pembangkit listrik baik itu milik PJB sendiri maupun milik pihak ketiga seperti PLN di Arun ini. Tidak hanya disini, unit bisnis kita yang serupa juga terdapat di beberapa daerah lainnya.

Qarel - Kapan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance didirikan ?

Nurafni – Secara administrasi kita berdiri sejak Desember 2015, namun baru mulai beroperasi penuh tanggal 2 Juni 2016 setelah PLTMG ini diresmikan secara langsung oleh presiden Joko Widodo.

Qarel - Apa tujuan dibentuknya PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Nurafni – Kita disini sebagai operator yang ditugaskan oleh PJB Pusat untuk mengoperasikan PLTMG milik PLN ini.

Qarel - Apa visi misi pembentukan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Nurafni – Visi misi kita seperti yg tertera didepan (menunjuk kearah lobby). Kita mempunyai misi untuk menjadi center of excellence unit bisnis jasa operasi maintenance pembangkit listrik tenaga mesin gas di Indonesia. Lalu kita mempunyai visi menjalankan bisnis jasa operasi maintenance pembangkit listrik tenaga mesin gas dengan tata kelola pembangkit secara efektif dan efisien, lalu mengelola pembangkit listrik tenaga mesin gas dengan mengedepankan safety kinerja operasi dan kematangan tata kelola yang mampu memberi nilai tambah untuk stakeholder, serta fokus pada kinerja excellence untuk mendukung peningkatan rasio elektrifikasi nasional.

Qarel - Mengapa memiliki visi misi tersebut ?

Nurafni - Kita menyesuaikan dengan kebutuhan dari pusat dan sebagai unit bisnis, kita berusaha menjadi yang terbaik dibidang ini.

Qarel - Bagaimana susunan kepengurusan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Nurafni – Kita memiliki seorang General Manajer, beliau memiliki 4 orang manajer masing-masing bagian operasi, pemeliharaan, engineering dan administrasi. Manajer dibidang operasi memimpin beberapa sub bidang, ada renda operasi, KKK3 serta operasi ABCD atau operator mesin. Lalu ada bidang pemeliharaan, dipimpin oleh seorang manajer yang membawahi 3 sub bidang yaitu harnesin, instrumen/kontrol serta listrik.Selanjutnya ada manajer engineering yang memiliki sub bidang CBR, QMR dan MO. Terakhir ada bidang Administrasi, manajer Adm ini membawahi sub bidang keuangan, SDM Umum, Pengadaan dan Gudang.

Qarel - Dengan siapa PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance menjalin kerjasama ?

Nurafni - Kerja sama kita yang paling utama disini adalah dengan PLN, karena kita mengoperasikan pembangkit milik PLN, selain itu kita juga bekerja sama dengan pemerintah setempat dalam hal ini Kota Lhoksemawe dan Pemerintah Aceh.

Qarel - Apa prestasi atau pencapaian yang pernah diperoleh oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Nurafni - Bagi kami prestasi yang kami raih saat ini adalah sebagai unit bisnis PJB yang memiliki nilai kontrak tertinggi saat ini. Bagi kami ini merupakan pencapaian yang baik untuk perusahaan.

Qarel - Bagaimana Prestasi atau pencapaian itu dapat diperoleh oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Nurafni – Prestasi ini dapat dicapai tidak terlepas dari kinerja seluruh stakeholder di PJB dalam membuat deal bisnis dengan pihak PLN. Sebagai operator kita mencoba memberikan yang terbaik dalam mengeoperasikan segala halnya kedepan.

Qarel - Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Nurafni – Sebagai operator kita hanya memiliki gedung oprasional, kendaraan dan rumah dinas untuk GM dan para manager serta mess untuk karyawan.

Qarel - Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang dimiliki ?

Nurafni – Untuk mengelolaannya kita lakukan sendiri dan beberapanya berkerjasama dengan pihak ketiga seperti mobil antar jemput karyawan yang kita sewa dari perusahaan lokal dengan kontrak pertahun.

Qarel - Bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki ?

Nurafni - Segala sarana dan prasanana yang kita miliki saat ini dimanfaatkan untuk menunjang seluruh kegiatan perusahaan.

Qarel - Apakah sarana dan prasarana tersebut mampu mendukung kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Nurafni – Sampai saat ini tidak ada kendala, dan adanya sarana dan prasarana yang kita miliki dapat membantu kegiatan terutama CSR.

Qarel - Bagaimana dengan sumber pendanaan ? darimana asalnya ?

Nurafni – Sumber dana berpusat dari dana yang memang sudah dialokasikan tiap tahunnya oleh perusahaan untuk dipakai dalam kegiatan CSR

Qarel - Apakah ada pihak lain yang bekerjasama dalam membantu pendaan kegiatan corporate social responsibility ?

Nurafni - Sampai saat ini kita masih mandiri.

Qarel - Adakah pelatihan atau kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan terkait pelaksanaan corporate social responsibility ?

Nurafni – Iya ada, dan rutin dilakukan oleh PJB pusat.

Qarel - Bagaimana pelatihan yang dilakukan dan siapa yang memberikan pelatihan tersebut?

Nurafni - Pelatihan yang berikan itu berupa workshop dan kunjungan ke lapangan di beberapa lokasi kegiatan CSR dan desa wisata. Pusat memberikan pemahaman dan ilmu kepada kita agar dapat disesuaikan dan dijalankan di wilayah kita beroperasi.

**Narasumber : Rizky Azmardani (Staf Sumber Daya Manusia)**

**Tanggal/Waktu : 9 Juli 2018/09.00 WIB**

### **Isi Wawancara**

Qarel - Bagaimana kondisi sosial, ekonomi, budaya masyarakat sekitar perusahaan ?

Rizky Azmardani - Kondisi sosial sekitar perusahaan bisa dibilang ada gap antara masyarakat yang miskin dan kaya, masih terdapatnya gap ini dikarenakan akses dari konflik dan mereka berharap adanya lowongan kerja dari perusahaan. Lalu dari segi ekonomi masih lemah, mayoritas masyarakat disini bermata pencaharian sebagai petani dan buruh lepas.

Qarel - Apa saja potensi yang dimiliki daerah tersebut ?

Rizky Azmardani - Secara garis besar, ada beberapa potensi yang dimiliki daerah terutama desa sekitar. Potensi yang mereka miliki terdapat dalam bidang pertanian, perikanan serta peternakan. Karena kita masih keterbatasan resource, kita saat ini hanya fokus dibidang pertanian. Karena disini yang dapat kita lihat rata rata lahan basah, jadi ketika musim kemarau petani tidak dapat bertani karena tidak terdapat fasilitas irigasi yang dapat mengairi

lahan mereka. Jadi melalui program hidroponik, petani tetap dapat menghasilkan sayur sayuran meski tanpa adanya hujan, karena hidroponik tidak memerlukan lahan yang besar.

Qarel - Bagaimana kondisi potensi yang dimiliki daerah tersebut ?

Rizky Azmardani – Seperti yang saya jelaskan tadi, kita fokus dibidang pertanian. Kondisi yang ada saat ini memungkinkan untuk kita masuk membantu masyarakat untuk memaksimalkan lahan yang mereka miliki karena ketidaktersediaannya irigasi saat musim kemarau agar mereka tetap bisa bertani tanpa melihat musim.

Qarel - Bagaimana kondisi desa sebelum hadirnya perusahaan?

Rizky Azmardani - Dari dahulu wilayah ini kan memang daerah industri, sebelumnya ada PT. Arun, dan keadaan desa belum berubah dari dulu hingga sekarang, dengan kata lain ada perubahan dari hadirnya perusahaan ini. Intinya masyarakat belum merasakan secara luas dengan hadirnya perusahaan saat ini.

Qarel - Apa yang dirasakan masyarakat dengan hadirnya perusahaan tersebut dilingkungan mereka?

Rizky Azmardani – Kita melihat bahwa masyarakat sedikit banyak ikut terbantu dengan hadirnya kita dilingkungan mereka. Berbagai program csr yang kita lakukan bersentuhan langsung dengan masyarakat sekitar perusahaan. Karena tidak adanya gejolak sampai saat ini, kita berkesimpulan bahwa mereka senang dengan kehadiran perusahaan ini.

Qarel - Berapa jumlah pengurus bidang kehumasan PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani - Yang fokus pada bidang humas hanya satu orang, yaitu saya sendiri, sedangkan dalam bidang SDM kita terdapat 3 orang staf termasuk saya yang tunduk langsung pada manajer ADM.

Qarel - Apakah dengan jumlah tersebut mampu mengkoordinir kegiatan- kegiatan yang dilakukan bidang humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Rizky Azmardani – Alhamdulillah sampai saat ini tidak ada kendala.

Qarel - Apakah peran dari humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani - Kita bertindak sebagai perantara antara perusahaan dengan stakeholder, jadi apapun yang berhubungan dengan pihak luar jembatannya kita dengan manajemen, misalnya terdapat gejolak ataupun permintaan sesuatu dari stakeholder kita sampaikan ke manajemen.

Qarel - Apakah fungsi dari humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani – Kita berupaya untuk membranding PJB sebagai korporat dengan kegiatan yang kita lakukan seperti CSR. Intinya melakukan proteksi terhadap perusahaan.

Qarel - Bagaimana peran dan fungsi pengurus bagian kehumasan dalam kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Rizky Azmardani - Ini kan merupakan tanggung jawab perusahaan dalam melakukan kegiatan CSR. Kita sebagai perseroan terbatas kan ada UU yang mengatur dan mewajibkan kita melakukan CSR. Jadi perannya kita melihat potensi yang terdapat di desa, dengan adanya potensi tersebut kita melakukan pengembangan agar dapat menambah nilai lebih bagi masyarakat baik itu secara pendapatan, pengetahuan serta skill dari mereka.

Qarel - Apakah pengurus bagian kehumasan berperan dalam setiap kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani – Iya tentu, terutama saya sendiri. Saya bersama yang lain dari bidang sumber daya manusia yang berperan dalam kegiatan csr, mulai dari perencanaan hingga eksekusi dilapangan.

Qarel - Bagaimana peran dalam kegiatan kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Rizky Azmardani – Berhubung yang mengurus bagian kehumasan hanya saya sendiri, maka setiap dilakukannya sebuah kegiatan kita akan membentuk tim sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Untuk timnya juga kita tidak hanya menggunakan internal dari perusahaan, tetapi juga terkadang menggunakan bagian eksternal dari perusahaan, tergantung dari program dan

kebutuhannya. Dalam kegiatan budidaya hidroponik ini kita membentuk tim dengan menyertakan petaninya juga, jadinya mereka yang bekerja sedangkan kita hanya memonitoring saja

Qarel - Berapa jumlah penduduk desa lingkungan sekitar perusahaan?

Rizky Azmardani - Data yang kami dapat dari Geuchik lebih kurang sekitar 1500 jiwa.

Qarel - Apakah masyarakat antusias mengikuti dan mendukung program program serta berpartisipasi dalam kegiatan corporate social responsibility oleh PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani – Alhamdulillah, kami melihat masyarakat antusias dan mendukung program yang kami jalankan selama ini terutama hidroponik ini. Karena dalam kegiatan ini kami melibatkan langsung masyarakat dan mereka menuai hasil yang mereka jalankan dari program ini.

Qarel - Upaya apa saja yang dilakukan oleh humas agar masyarakat mendukung program program corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani - Biasanya sebelum melakukan kegiatan, kita melakukan sosialisasi dan penjangkauan dahulu kepada perangkat desa sekaligus meminta dukungan dan tanggapan mereka sekaligus menghadirkan masyarakat dalam program yang akan kami laksanakan. Alhamdulillah respon yang mereka berikan positif.

Qarel - Apa yang menjadi prioritas utama dalam upaya pengembangan potensi desa?

Rizky Azmardani – Kita melihat dari potensi desa ini secara kasat mata dan masukan dari warga dan perangkat desa, keterkendalaan kita dengan tidak adanya dokumen sosial mapping, sedikit banyak berpengaruh dalam upaya kita dalam mengembangkan potensi yang dimiliki oleh desa ini. Tapi kita berusaha dengan keuangan ini tidak menjadi hambatan dalam pelaksanaan program.

Qarel - Apa yang mendasari PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance melakukan kegiatan corporate social responsibility?

Rizky Azmardani – Kebijakan manajemen menuntut kita untuk melaksanakan kegiatan csr serta rasa tanggung jawab sosial yang harus diberikan kepada masyarakat sekitar.

Qarel - Apa yang dilakukan humas perusahaan dalam menentukan program kegiatan corporate social responsibility?

Rizky Azmardani - Untuk melihat potensi yang ada didesa, sebenarnya kita terkendala disitu, karena kita belum memiliki dokumen sosial maping. Jadi dasar dalam melakukan sebuah program itu hanya sebatas dari hasil interaksi dengan perangkat desa, kita meminta aspirasi dari mereka. Sebenarnya konsep dari sosial invesment tidak seperti itu, seharusnya kita petakan dulu potensi apa yang ada, kita ajak mereka untuk berpartisipasi lalu dibentuk FGD agar dapat menelurkan aspirasi dan ide dari mereka, lalu perusahaan menampunya. Jadi sebenarnya program yang mereka rancang untuk mereka sendiri untuk mereka sendiri, seakan akan kita yang merancang mereka yang laksanakan, jadi kalau kita tidak mengetahui apa yang diinginkan masyarakat, ditakutkan nantinya program ini jadi tidak tepat sasaran.

Qarel - Apa saja tahapan yang dilakukan sebelum pelaksanaan?

Rizky Azmardani – Langkah yang kita lakukan saat ini menerima aspirasi masyarakat, lalu aspirasi itu kita bawa ke tataran manajemen untuk dapat diambil keputusan apakah program ini layak dilaksanakan. Bila semuanya sudah clear, maka kita akan melakukan koordinasi dengan perangkat desa serta sosialisasi kepada masyarakat target program. Hal ini yang selama ini kita lakukan dalam pra kegiatan.

Qarel - Faktor apa saja yang mempengaruhi putusan tersebut?

Rizky Azmardani - Yang pertama permintaan dari masyarakat, kemudian dari ketersediaan anggaran serta dari kebijakan manajemen. Juga ada beberapa permintaan dari masyarakat yang kami tolak karena terbatasnya anggaran dan tidak sejalan dengan tujuan kegiatan kami, seperti permintaan pembanguna lapangan sepakbola, perbaikan sarana ibadah secara keseluruhan dan secara garis besar mereka hanya meminta bantuan dana dalam bentuk proposal yang tidak jelas program yang akan dilaksanakan, atas dasar itu perusahaan menolak permintaan mereka.

Qarel - Apakah pemilihan kegiatan corporate social responsibility perusahaan didasari atas kondisi lingkungan sekitar?

Rizky Azmardani - Pasti, kita tetap melihat kondisi serta potensi lingkungan sekitar agar kegiatan yang kita laksanakan tidak salah sasaran.

Qarel - Apakah perusahaan menjamin program corporate social responsibility ini tepat sasaran?

Rizky Azmardani - Kita meminta suport dari perangkat desa agar masyarakat mendukung program tersebut. Karena selama ini pemilihan program juga berdasarkan aspirasi dari mereka, jadi sampai saat ini perusahaan yakin yang telah dilaksanakan tepat sasaran.

Qarel - Apa yang mendasari putusan tersebut?

Rizky Azmardani - Seperti yang saya bilang tadi, karena semuanya berasal dari aspirasi masyarakat dan kami menjalankan program ini juga disupport langsung oleh mereka, jadi kita program yang kami laksanakan tepat sasaran.

Qarel - Bagaimana cara humas meyakinkan target sasaran program corporate social responsibility dalam seluruh rangkaian kegiatan yang dilaksanakan?

Rizky Azmardani - Kita adakan sosialisasi dan meminta dukungan dari perangkat desa, karena ini semua aspirasi masyarakat dan mereka yang mernerima manfaatnya secara langsung. Sebagai contoh program hidroponik yang kita jalankan saat ini, kita mencoba mengajak para petani untuk sedikit terbuka dan merubah pola pikir mereka, dengan segala keterbatasan yang mereka miliki, kita ajak untuk bergabung dalam program ini agar mereka kedepannya bisa lebih mandiri dan mengasilkan produk yang lebih baik dari sebelumnya.

Qarel - Apa yang diharapkan perusahaan atas pelaksanaan kegiatan tersebut?

Rizky Azmardani - Harapan kita dengan adanya program yang sudah kita laksanakan ini, masyarakat bisa menjadi lebih mandiri dan lebih sebaik kesejahteraanya dan memiliki kegiatan sampingan. Agar mereka juga sadar bahwa perusahaan selama ini sudah membantu mereka dan merasa memiliki..

Qarel - Apa saja progam corporate social responsibility yang dilakukan oleh humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance ?

Rizky Azmardani – Selain program hidroponik yang berjalan saat ini, kita memulai kegiatan csr ditahun 2016 mulai kegiatan budidaya Ikan lele, bazar sembako murah, pelatihan

pemanfaatan sabut, batok serta limbah kelapa dan penanaman pohon, perbakian sarana ibadah dan pemberian beasiswa kepada mahasiswa. Fokus kepada mahasiswa yang berdomisili disekitar perusahaan yang kuliah di Universitas Malikussaleh dan Politeknik Lhokseumawe, mereka melakukan seleksi langsung dikampusnya. Seluruh pelaksanaannya berfokus di gampong Meuria Paloh.

Qarel - Progam corporate social responsibility apa saja yang dilakukan oleh humas PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance untuk meningkatkan citra perusahaan ?

Rizky Azmardani – Semua program yang kita lakukan itu bertujuan untuk meningkatkan citra perusahaan. Tidak ada yang spesifik, semua kita lakukan sama biarpun program hidroponik ini yang berjalan lama dan harapan kita sedikit banyak dapat menghasilkan.

Qarel - Bagaimana pelaksanaan progam tersebut ?

Rizky Azmardani - Semua program yang kita jalankan berjalan dengan lancar, apalagi selama ini program yang telah dilaksanakan itu bersifat sekali eksekusi, hanya program hidroponik yang berjalan berkelanjutan selama 3 tahun. Mulai dari perencanaan, koordinasi dengan stakeholder, lalu sosialisasi, eksekusi serta evaluasi kita lakukan. Seperti itulah kegiatan yang kita lakukan dalam pelaksanaan program selama ini.

Qarel - Siapa saja yang dilibatkan dalam pelaksanaana progam tersebut?

Rizky Azmardani – Tergantung program, kita tetap melakukan koordinasi dengan desa dan berusaha melibatkan masyarakat disetiap program yang kita laksanakan.

Qarel - Adakah hambatan - hambatan dalam pelaksanaan progam tersebut?

Rizky Azmardani – Hambatan selalu ada disetiap program yang dilaksanakan, tapi sampai saat ini tidak ada hal yang sangat berarti. Kita dapat melewatinya dengan baik tanpa kendala berarti. Yang paling kita rasakan hanya tidak adanya dokumen sosial mapping.

Qarel - Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan hambatan tersebut?

Rizky Azmardani – Untuk eksternal, kita berusaha untuk memperbaiki komunikasi agar segala hambatan yang ada dapat teratasi. Dari sisi internal, peningkatan koordinasi dan penyelesaian pembuatan dokumen sosial mapping menjadi target terdekat kita.

Qarel - Adakah kerjasama dengan stakeholders atau pihak lain ?

Rizky Azmardani - Biasanya kita melibatkan dari pihak Pemerintah Kota Lhokseumawe, semuanya tergantung dari program yang dilaksanakan. Ditahun 2018 ini kita juga ada mengundang media ke kebun hidroponik dan saat peresmian pembanguan plant baru.

Qarel - Bagaimana peran dari setiap stakeholders yang turut kerjasama?

Rizky Azmardani - Seperti halnya dalam program hidroponik tersebut, kita minta support dari Pemerintah Kota Lhokseumawe dalam hal ini melalui Dinas Pertanian agar dapat memberikan arahan dan hal lainnya, serta juga media sebagai pihak yang membranding perusahaan. Selama ini hubungan kita dengan media juga baik dan mereka juga tidak pernah memberitakan hal yang aneh pada perusahaan.

Qarel - Bagaimana cara memastikan program berjalan dengan baik?

Rizky Azmardani – Setiap triwulan kita melakukan evaluasi, dari hasil evaluasi yang kita lakukan selama ini program yang kita jalankan berjalan dengan baik. Kita terus meningkatkan kinerja dan komunikasi dengan pihak pihak terkait guna berjalannya program dengan baik tanpa kendala.

Qarel - Apa saja tolak ukurnya?

Rizky Azmardani - Kita melihat dari dampak yang dirasa oleh masyarakat, kita juga sudah menyusun pencapaian kita selama ini, kita akan melihat tolak ukurnya seperti apa. Untuk saat ini program yang sudah kita laksanakan masih 50% kesuksesannya, kita masih memiliki 1 tahun lagi untuk melakukan program empowerment ini, target kita ditahun 2019 kita masih handover program sepenuhnya kepada masyarakat dan mereka sudah bisa jalan sendiri. Sebagai program unggulan perusahaan, kami menganggap program hidroponik ini yang turut banyak membantu memberi citra positif terhadap perusahaan.

Qarel - Apakah program tersebut berhasil dilaksanakan dalam konteks meningkatkan citra perusahaan ?

Rizky Azmardani - Dari impact yang sudah kita rasakan, masih belum memenuhi espektasi kita, karena program yang kita laksanakan ini masih skala kecil dan masih di satu desa, dan untuk citra perusahaan sampai saat ini baik-baik saja, karena selama ini tidak terjadi hal luar biasa yang dapat merusak citra perusahaan. Sebenarnya kegiatan CSR ini juga dilakukan untuk meredam gejolak yang ada dimasyarakat. Biar bagaimanapun kita tetap coba yang terbaik untuk menjaga citra dari perusahaan.

Qarel - Progam apa saja yang berhasil dilaksanakan?

Rizky Azmardani – Selama ini kegiatan yang kita lakukan hanya sekali eksekusi, kita menganggap seluruhnya berjalan dengan baik dan berhasil dilaksanakan. Harapannya program hidroponik ini yang dijalankan selama 3 tahun menuai sukses dan hasil yang lebih dari program sebelumnya.

Qarel - Bagaimana hasil dari progam yang sudah dilaksanakan tersebut ?

Rizky Azmardani – Program yang telah dilaksanakan berjalan dengan baik, kita melakukan semuanya untuk membantu masyarakat. Kita melakukan perbaikan sarana ibadah dalam hal ini mesjid, kita telah mencoba membantu memperbaiki sarana toilet untuk memberi rasa nyaman kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah. Lalu kebun budidaya hidroponik kami saat ini sudah menghasilkan dan dipasarkan, mayoritas peminatnya merupakan orang yang peduli terhadap kesehatan, seperti dari rumah sakit dan juga supermarket yang selektif dalam kesehatan produk yang mereka jual.

Qarel - Bagaimana dampak dari progam tersebut ?

Rizky Azmardani – Dampak yang dirasakan masyarakat positif, mereka bisa mendapatkan sembako murah saat bazaar yang kami lakukan, mendapatkan ilmu dari pengolahan sabut dan batok kelapa serta budidaya lele, semakin nyaman beribadah dimesjid dengan kondisi toilet yang baik serta kebun hidroponik ini menghasikan produk yang sehat dan baik dikonsumsi oleh masyarakat, hal seperti ini yang kita anggap mereka merasakan dampak dari program csr kita.

Qarel - Adakah tindak lanjut dari progam tersebut?

Rizky Azmardani - Dalam evaluasi yang kita lakukan, kedepan kita akan lebih selektif lagi dalam menentukan program. Selama ini program yang dijalankan memang bermanfaat bagi masyarakat, tapi kita berharap kedepannya agar program dari kita tetap bisa mereka jalankan secara mandiri setelah lepas dari program pembinaan perusahaan. Seperti halnya budidaya lele dan pengolahan sabuk dan batok kelapa, pasca kita lepas secara mandiri, masyarakat tidak menjalankan lagi program tersebut. Hal ini yang mendorong kita untuk lebih selektif dan pemahaman lebih kepada masyarakat kedepannya.

Qarel - Bagaimana evaluasi atau tolak ukur dari program tersebut ?

Rizky Azmardani - Setiap triwulan kita melakukan evaluasi dan monitoring, kita melihat semua prosesnya dan apa saja hambatan yang kita alami sehingga menghambat proses pelaksanaan. Dengan adanya monitoring tersebut kita bisa mengambil keputusan atas hambatan yang kita temui dilapangan, seperti contoh kualitas air dikebun tidak bagus, sedangkan hidroponik memerlukan suplai air yang bagus dan cukup. Karena atas hambatan inilah kita melakukan evaluasi dan langkah untuk mengambil air dari pabrik karena kualitas air dipabrik lebih baik dan dibawa ke kebun. Sebenarnya langkah ini tidak efektif, karena menambah cost yang harus kita keluarkan seperti sewa mobil tangki, membayar upah pekerja dan lain lain. Maka dari itu kita terus memonitoring dan evaluasi atas kegiatan yang kita lakukan selama ini.

Qarel - Apa saja faktor pendukung bagi humas dalam kegiatan corporate social responsibility PT. Pembangkit Jawa Bali Unit Bisnis Jasa Operasi dan Maintenance?

Rizky Azmardani – Semua program ini berjalan atas sinergitas perusahaan dengan pihak-pihak terkait, baik itu dari desa maupun pemerintah, selain itu juga sebagai unit kerja, kita juga beruntung pihak pusat mengakomodir permintaan kita atas program CSR yang kita jalankan selama ini. Itu semua kita anggap sebagai hal yang jadi faktor pendukung segala kegiatan CSR perusahaan.

Qarel - Apa saja faktor penghambat bagi humas dalam kegiatan CSR PJB?

Rizky Azmardani - Hambatan kita pertama dari sumber daya manusia yang ada diperusahaan, karena tidak ada bidang khusus yang menjalankan kegiatan CSR, semuanya ditangani oleh humas dan bagian SDM yang mana kami juga memiliki tugas lain, dengan kata lain selama ini

kami jadi tidak fokus dalam menjalankan kegiatan. Selain itu seperti yang sudah kami jelaskan tadi, tidak adanya dokumen sosial mapping jadi menjadi hambatan kami.

Qarel – Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

Rizky Azmardani - Dari sisi internal, kita mengikitsertakan karyawan dibidang lain untuk ikut membantu dalam kegiatan CSR. Dari sisi eksternal, kita bekerjasama dengan mereka guna mengoptimalkan peluang yang ada.

Qarel - Apa langkah yang diambil humas untuk meminimalisir hambatan dalam kegiatan kedepannya?

Rizky Azmardani – Saat ini yang kita lakukan adalah terus berupaya untuk menyelesaikan dokumen sosial mapping untuk mempermudah kedepannya dalam eksekusi kegiatan, ini akan meminimalisir berbagai hambatan yang selama ini kita alami selama kegiatan berlangsung.

Qarel - Apa saja yang dirasakan oleh perusahaan pasca kegiatan corporate social responsibility ?

Rizky Azmardani – Dampak paling signifikan yang kami rasakan adalah tidak terjadinya gejolak disekitar perusahaan, kami bersyukur semua kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan aman dan lancar.

Qarel - Apakah berdampak dengan citra perusahaan ?

Rizky Azmardani – Tidak terlalu, citra perusahaan saat ini baik-baik saja. Kita merasa saat ini baik saja, tidak terjadi perubahan yang signifikan dari citra perusahaan. Seperti yang dijelaskan tadi bahwa program yang kita jalankan selama ini masih skala kecil, makanya belum terlalu berberikan efek yang besar. Yang kita rasakan saat ini seperti ya itu, karena tolak ukur yang kita pakai adalah tidak terjadinya gejolak dimasyarakat, itu juga yang menjadi keberhasilan program selama ini.

Qarel – Dampak apa yang perusahaan rasakan pasca kegiatan corporate social responsibility?

Rizky Azmardani – Paling utama adalah gejolak, perusahaan dapat berjalan dengan aman, tenang dan lancar.

Qarel - Apa yang akan dilakukan perusahaan atas pencapaian dari kegiatan tersebut?

Rizky Azmardani – Kita rasa paling penting tetap evaluasi atas semua program yang kita jalankan

Qarel - Apakah perusahaan puas dengan pencapaian mereka saat ini?

Rizky Azmardani - Alhamdulillah sampai sekarang kami puas dengan pencapaian yang didapat oleh perusahaan, biarpun banyak kekuarangan tapi kami tetap akan bekerja dengan optimal demi memuaskan harapan masyarakat.

Qarel - Apa harapan perusahaan untuk kedepannya?

Rizky Azmardani - Kedepannya dengan adanya dokumen social mapping, harapannya program yang kami lakukan dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan memberi dampak ekonomi bagi mereka dan efek positif bagi perusahaan.

Qarel - Apa target yang ingin dicapai perusahaan dikemudian hari guna meningkatkan citra?

Rizky Azmardani – Target kedepan kita tetap memacu pembuatan dokumen sosial mapping agar program yang akan kita jalankan kedepan lebih baik dan terukur, itu akan berdampak positif bagi citra perusahaan.

**Narasumber : Marzuki Rahman (Pemimpin Kelompok Tani Budidaya Hidroponik)**

**Tanggal/Waktu : 10 Juli 2018/09.00 WIB**

### **Isi Wawancara**

Qarel - Apa terjadi perubahan terhadap desa ?

Marzuki Rahman – Alhamdulillah dengan adanya program csr ini sedikit banyaknya membantu perekonomian warga yang ikut dalam kelompok ini.

Qarel - Apa saja bentuk perubahan tersebut ?

Marzuki Rahman - Semua dasarnya tidak ada kerja sebelum diajak masuk ke kelompok ini, hanya serabutan, jadi mereka tertarik bergabung karena pengelola budidaya hidroponik ini tidak memakan waktu secara penuh, bisa dikerjakan secara sampingan.

Qarel - Apakah ada penambahan sarana dan prasarana desa pasca kegiatan corporate social responsibility ?

Marzuki Rahman – Tidak ada, hanya kepentingan program saja.

Qarel - Apa saja sarana dan prasarana tersebut?

Marzuki Rahman - Pihak perusahaan saat ini hanya membantu untuk kepentingan program hidroponik saja seperti instalasi dll, selain itu belum ada penambahan sarana dan prasarana di gampong ini.

Qarel - Apakah dampak langsung dirasakan masyarakat ?

Marzuki Rahman – Yang paling terasa adalah penghasilan warga sedikit terbantu dengan adanya program ini.

Qarel - Apakah hal ini membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat?

Marzuki Rahman – Iya, sedikitnya ada 20 orang yang bergabung dalam kelompok hidroponik ini yang sebelumnya mereka kerja serabutan.

Qarel - Apakah pendapatan masyarakat meningkat?

Marzuki Rahman – Penghasilan kami alhamdulillah meningkat, karena program hidroponik ini tidak memakan waktu kita secara penuh, bisa dikerjakan secara sampingan, artinya kita buat shift dan tim kecil untuk menggilir kerja, jadinya semua mendapat jatah yang sama dan tidak saban hari harus hadir dikebun. Kita buat sistem yang tidak membebani mereka sendiri.

Qarel - Apakah masyarakat puas atas program corporate social responsibility yang telah dilaksanakan perusahaan?

Marzuki Rahman – Alhamdulillah kita puas dengan adanya program ini, selain membantu secara ekonomi, kita juga dapat ilmu baru dalam pertanian, ini yang sangat penting dalam masa depan kita petani semua.

Qarel - Apa harapan masyarakat dengan kegiatan ini?

Marzuki Rahman - Harapannya bukan hanya kedepan saja, namun mulai dari sekarang, kita fokus mensejahterakan ekonomi anggota kelompok, sementara kita belum bisa memaksimalkan. Selain itu juga terus mengedukasi masyarakat generasi masa depan tentang batas residu yang aman untuk dikonsumsi sehat untuk kesehatan, hal ini yang masih menjadi tantangan kami kedepan. Ini semua bentuk upaya kita mendukung program pemerintah dalam mengembangkan budidaya hidroponik, karena melalui hidroponik kita dapat memberikan produk pertanian yang aman untuk dikonsumsi dan menyehatkan.

Qarel - Program seperti apa yang diinginkan masyarakat kedepannya?

Marzuki Rahman - Harapan terbesar kita untuk generasi kedepan untuk dapat mengembangkan hidroponik ini minimal untuk konsumsi sendiri. Kami disini juga belum mapan dalam program ini, jadinya kami belum bisa membantu banyak selain memberi edukasi, bila mengharuskan untuk menggratiskan hasil pertanian ini kami belum mampu. Tapi bila yang mau belajar kita fasilitasi, jadi tujuan akhir kami seperti itu. Intinya kita ingin program seperti ini dilanjutkan oleh perusahaan dengan skala yang lebih besar agar dapat menampung orang yang lebih banyak lagi. Karena selain baik untuk kesehatan ini juga sangat membantu prekonomian.



Nomor : AL056076  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1

Lhokseumawe, 11 Juli 2018

Kepada  
Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang KM 14,5 Besi, Sleman  
Yogyakarta - 55584

Perihal : Surat Keterangan Pengambilan Data Untuk Skripsi

Menindaklanjuti surat Nomor 562/Dek/70/Div.Um.RT/VI/2018 perihal Permohonan Ijin Pengambilan Data untuk Skripsi, maka benar saudara yang bernama :

Nama : Qarel Muhammad Fikar  
Nomor Mahasiswa : 13321151  
Judul Skripsi : Analisis Fungsi dan Peran Humas Dalam Program CSR PT  
Pembangkitan Jawa Bali Unit Bisnis Operasi dan  
Maintenance PLTMG Arun Tahun 2016 Dalam  
Meningkatkan Citra Perusahaan

Telah selesai melakukan pengambilan data untuk skripsi yang bersangkutan. Maka dengan itu kami menghimbau kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data-data tersebut sebagaimana mestinya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



GENERAL MANAGER UBJ O DAN M PLTMG ARUN

AGUS PRASETYO U

Tembusan :

1. SPV Senior Sumber Daya Manusia dan Umum UBJ O dan M PLTMG Arun
2. Manajer Administrasi UBJ O dan M PLTMG Arun