

**KOMUNIKASI *CYBER CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PADA WEBSITE PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

Oleh :

Elshaula Sofie Nurmaulidinar

19321232

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
KOMUNIKASI *CYBER CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) PADA
WEBSITE PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS



Disusun Oleh :

Elshaula Sofie Nurmaulidinar

19321232

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

Tanggal : 2 Februari 2024

Dosen Pembimbing Skripsi,
البرية الإسلامية الأندونيسية

Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A.

NIDN : 0505068902

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**KOMUNIKASI CYBER CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PADA
WEBSITE PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS**

Disusun Oleh :

Elshaula Sofie Nurmaulidinar
19321232

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

Tanggal :

Dewan Penguji :

1. Ketua : Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A. ()
NIDN : 0505068902
2. Anggota : Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom. ()
NIDN : 0529098201

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

Tanggal :

Mengetahui,

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

Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D

NIDN : 0506038201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Elshaula Sofie Nurmauldinar

Nomor Mahasiswa : 19321232

Melalui surat ini menyatakan bahwa :

1. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti plagiasi, pembuatan skripsi oleh orang lain atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung oleh Universitas Islam Indonesia.
2. Oleh karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai peneliti, 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 bahwa skripsi saya merupakan karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan oleh Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, Februari 2024

Yang Menyatakan,



METERAL TEMPEL
10DAKX742195828

Elshaula Sofie Nurmauldinar

NIM : 19321232

MOTTO

“It’s all right. Being bored is all right, being busy is all right. Everything is all right. That’s just how life is.”

– Summer Strike –

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang meskipun sering kali merasa ragu dan khawatir, namun di waktu bersamaan selalu berusaha untuk terus berjalan perlahan menyelesaikan semuanya sebaik mungkin. Tidak lupa untuk Bapak dan Ibu saya tercinta, ketiga Adik, Suami, serta Mama dan Bapak Mertua yang doa serta dukungannya tidak pernah berhenti terucap serta dilakukan dalam berbagai bentuk untuk menemani menyelesaikan seluruh proses perjalanan saya menyelesaikan studi.

Semoga skripsi ini bisa menjadi hadiah terbaik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, Sang Pencipta dan pemilik alam semesta, sebab hanya kepada-Nya kami tunduk dan memohon untuk berserah diri. Tidak lupa shalawat serta salam selalu kita sampaikan kepada Baginda Rasul, Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat muslim yang dicintai-Nya, karena dengan rahmat serta ridho-nya lah kita senantiasa dapat istiqamah di jalan-Nya.

Adapun tujuan penulisan tugas akhir karya ilmiah dalam bentuk skripsi berjudul **“Komunikasi Cyber Corporate Social Responsibility (CSR) pada PT Pelindo Terminal Petikemas”** ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Universitas Islam Indonesia dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Penelitian skripsi ini dapat terlaksana berkat doa, bantuan, dorongan, serta dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan arahan, masukan, dukungan, serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih Bu Nadia, atas bimbingannya.
2. Bapak Dr. Subhan Afifi, S. Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memudahkan urusan dalam penyusunan skripsi dan secara umum segala urusan terkait perkuliahan.
3. Ibu Erma Librayani dan Bapak Wisnu Handoko, selaku kedua orang tua tercinta, serta Zidan, Alvito, dan Alfatih, tiga adik kesayangan penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam berbagai bentuk, doa, semangat, serta motivasi yang tidak ada habisnya untuk mendorong penulis dalam menyelesaikan berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi dan secara umum masa perkuliahan yang dijalani penulis.
4. Mas Amin Musafa, suami penulis tersayang yang selalu sabar, pengertian, dan selalu mendukung setiap langkah dan keputusan yang penulis ambil baik dalam hal penyelesaian skripsi ini dan juga dalam menjalani kehidupan.
5. Mama Eny Asih dan Bapak Sukimin, selaku mertua penulis yang di dalam setiap obrolan yang kami lakukan tidak pernah luput terucap doa serta harapan baik bagi penulis agar semua urusan dimudahkan, dilancarkan, dan diberkahi oleh Allah SWT.
6. PT Pelindo Terminal Petikemas. Khususnya Pimpinan terkait, Mbak Novita (Divisi SDM), Mas Rizal dan Mbak Yasmin (Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler), serta Mbak

Dina, Mas Kharis, dan Bu Eka (Staf Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) yang sudah memperkenalkan saya untuk melakukan penelitian observasi dan wawancara di PT Pelindo Terminal Petikemas.

7. Seluruh Dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia yang telah membantu serta memberikan pelayanan dan kerjasama terbaik untuk para mahasiswanya.

8. Sahabat-sahabat penulis sejak masa SMA, Anak Rumahan (Dira, Afi, Hasna, Dinda, Cynthia) dan Rabbit (Niken Cahyaning, Salma Zakiyyah) yang selalu menjadi tempat pelarian penulis untuk menghibur diri sejenak dari kepenatan dunia perkuliahan, serta menjadi pendukung bagi satu sama lain ketika sedang dihadapkan pada berbagai ujian kehidupan.

9. Sahabat-sahabat di perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, selaku teman seperjuangan yang saling mendukung dan memberikan semangat dalam menjalani proses perkuliahan, serta kegiatan-kegiatan lainnya yang penuh dengan pengalaman dan pelajaran untuk menjadi bekal penulis menghadapi tahap kehidupan selanjutnya.

10. Atika Nisha Alamatini dan Elia Deswita yang meskipun baru dekat di masa akhir perkuliahan, namun telah menjadi salah satu kekuatan terbesar penulis untuk segera mengejar menyelesaikan proses penulisan skripsi. Terima kasih sudah saling mendukung, membantu, memahami, dan mendengarkan keluh kesah saat pengerjaan skripsi terasa berat dilakukan.

11. Seluruh pihak yang terlibat dalam segala bentuk proses penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas seluruh bantuan serta dukungan yang diberikan kepada penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori	12
1. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	12
2. <i>Komunikasi Cyber Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	14
3. <i>Isi Pesan Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	19
4. <i>Penyajian Informasi Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	24
5. <i>Pola Komunikasi Cyber Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	34
6. <i>Stakeholder</i>	35
G. Kerangka Berpikir.....	36
H. Metode Penelitian	38
1. <i>Jenis dan Pendekatan Penelitian</i>	38
2. <i>Waktu dan Tempat Penelitian</i>	39
3. <i>Unit Analisis</i>	40
4. <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	41

5. Teknik Analisis Data.....	44
BAB II.....	47
A. Sejarah Singkat	47
B. Logo Perusahaan.....	48
C. Visi dan Misi.....	49
D. Kegiatan Usaha	50
E. Struktur Organisasi	51
F. Tugas Pokok, dan Fungsi Departemen Komunikasi Korporasi & Protokoler dan Departemen Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan (TJSL).....	52
BAB III	55
A. Temuan Penelitian	55
1. <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT Pelindo Terminal Petikemas	55
2. Komunikasi <i>Cyber Corporate Social Responsibility</i> (CSR) pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas	63
B. Pembahasan.....	107
1. Isi Pesan <i>Cyber</i> CSR pada Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas	107
2. Bentuk Penyajian Informasi terkait <i>Cyber</i> CSR pada Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas	116
3. Pola Komunikasi <i>Cyber</i> CSR Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas.....	123
BAB IV	127
A. Kesimpulan	127
B. Keterbatasan Penelitian.....	129
C. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 2.1 Pelabuhan Wilayah Beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas.	48
Gambar 2.2 Logo PT Pelindo Terminal Petikemas.	48
Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Direktorat Utama, PT Pelindo Terminal Petikemas	52
Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler PT Pelindo Terminal Petikemas.	53
Gambar 2.5 Bagan Struktur Organisasi Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas.	54
Gambar 3.1 Pemetaan Stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas.	58
Gambar 3.2 Kegiatan CSR Penanaman Mangrove yang Dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas.	60
Gambar 3.3 Siaran Pers Pelaksanaan Kegiatan CSR, Pelindo Berbagi Qurban.	62
Gambar 3.4 Tampilan Website PT Pelindo Terminal Petikemas versi <i>Personal Computer (PC)</i>	64
Gambar 3.5 Tampilan Website PT Pelindo Terminal Petikemas versi Telepon Seluler.	64
Gambar 3.6 Tampilan Berbagai <i>Hyperlink</i> Internal Menu Website dan <i>Hyperlink</i> Eksternal Media Sosial.....	66
Gambar 3.7 Tampilan Menu Profil.	67
Gambar 3.8 Tampilan Menu Tata Kelola.	68
Gambar 3.9 Tampilan Menu Layanan.	69
Gambar 3.10 Tampilan Menu Investor.	70
Gambar 3.11 Tampilan Menu Media.	70
Gambar 3.12 Tampilan Menu Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL).....	71
Gambar 3.13 Tampilan Menu PPID.	72
Gambar 3.14 Tampilan Sub Menu Hubungi Kami.	73
Gambar 3.15 Tampilan Sub Menu Manajemen dalam Menu Profil.....	74
Gambar 3.16 Tampilan Sub Menu Penghargaan dalam Menu Profil.	75
Gambar 3.17 Tampilan Sub Menu Tata Kelola Perusahaan.....	76
Gambar 3.18 Tampilan Sub Menu Laporan.	77
Gambar 3.19 Tampilan Sub Menu Siaran Pers.....	78

Gambar 3.20 Tampilan Sub Menu Siaran Pers.....	85
Gambar 3.21 Direktori Menu Utama Website PT Pelindo Terminal Petikemas pada Isu mengenai CSR.....	90
Gambar 3.22 Hasil Analisis Isi Penerbitan Konten CSR pada Website.....	111
Gambar 3.23 Hasil Analisis Isi Kelompok Pesan CSR pada Website.....	112
Gambar 3.24 Hasil Analisis Isi Berita CSR pada Website.....	114
Gambar 3.25 Hasil Analisis Isi Penyajian Isu CSR pada Website.....	117
Gambar 3.26 Hasil Analisis Penilaian Website sebagai Media Komunikasi CSR Kriteria Media Richness Theory (MRT).....	120
Gambar 3.27 Pola Komunikasi Cyber CSR PT Pelindo Terminal Petikemas melalui Website Menggunakan Model <i>Two Way Symmetrical</i>	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kelompok Isi Pesan CSR.....	21
Tabel 1.2 Isu Terkait CSR	24
Tabel 1.3 Penilaian Website sebagai Media Komunikasi CSR Kriteria <i>Media Richness Theory</i> (MRT)	29
Tabel 1.4 Unit Analisis Penelitian	40
Tabel 1.5 Daftar Narasumber.....	43
Tabel 3.1 Siaran Pers terkait CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas	86
Tabel 3.2 Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Jumlah Informasi	91
Tabel 3.3 Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Lokasi Informasi	94
Tabel 3.4 Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Sumber Informasi.....	97
Tabel 3.5 Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Fasilitas Umpan Balik.....	98

ABSTRAK

Elshaula Sofie Nurmaulidinar. 19321232. *Komunikasi Cyber Corporate Social Responsibility (CSR) pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas. Skripsi Sarjana, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2024.*

Di era perkembangan teknologi digital seperti saat ini, website menjadi salah satu alternatif dengan potensi besar yang dimilikinya sebagai media komunikasi yang dapat memfasilitasi bukan sekedar menjadi perantara perusahaan untuk memenuhi kewajibannya melakukan komunikasi CSR, namun juga sebagai media bagi pemangku kepentingan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mengenai CSR perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi *cyber* CSR PT Pelindo Terminal Petikemas pada websitenya, dengan menganalisis isi pesan CSR, bentuk penyajian informasi CSR, serta pola komunikasi CSR yang diterapkan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif, serta pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dan juga wawancara sebagai data pendukung.

Hasil penelitian isi pesan CSR menunjukkan konten CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas masih kurang menonjolkan informasi CSR serta konten CSR belum bersifat dinamis dan interaktif berdasarkan lima pedoman penerbitan konten pada website. Lalu isi pesan CSR pada website juga didominasi oleh pengungkapan eksternal mengenai kepedulian terhadap pendidikan dan pelatihan, serta kepedulian perusahaan terhadap lingkungan. Berdasarkan bentuk penyajian informasi CSR, telah optimal menyajikan sepuluh isu CSR yang perlu ditampilkan pada website, namun masih memiliki aksesibilitas yang rendah karena beberapa pemaparan terkait isu CSR belum disajikan secara eksplisit pada halaman website. Pola komunikasi *cyber* CSR PT Pelindo Terminal Petikemas menggunakan komunikasi dua arah simetris (*two way symmetrical*) yang mengupayakan hubungan komunikasi setara dengan pemangku kepentingan, karena pada website telah tersedia berbagai fasilitas pemberian umpan balik yang dapat menjadi perantara komunikasi antara perusahaan dan para pemangku kepentingan dalam membahas informasi seputar CSR perusahaan. Secara garis besar, PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat masih belum sepenuhnya memanfaatkan potensi website untuk mengoptimalkan komunikasi CSR perusahaannya secara lebih masif melalui website.

Kata Kunci : Komunikasi CSR, Cyber CSR, Website, Analisis Isi.

ABSTRACT

Elshaula Sofie Nurmaulidinar. 19321232. Cyber Corporate Social Responsibility (CSR) Communication on PT Pelindo Terminal Petikemas Website. Bachelor Thesis, Communication Science Study Program, Faculty of Psychology and Social Cultural Sciences, Islamic University of Indonesia. 2024.

In this era of digital technology, websites can be a significant alternative with great potential as a communication medium. Website not only can serve as a platform for companies to fulfill their CSR communication obligations, but also as a means for stakeholders to access informations about company's CSR initiatives. The aim of this research is to understand how cyber CSR communication is carried out on the website of PT Pelindo Terminal Petikemas, by analyzing the content of CSR messages, the presentation of CSR information, and the model used by their public relations to communicates CSR initiatives on their website. This study employs qualitative content analysis methods, along with data collection through documentations and interviews as a supporting datas.

The research findings indicate that the CSR content on PT Pelindo Terminal Petikemas's website does not prominently feature CSR informations, and the contents lacks of dynamism and interactivity, based on the five content publication guidelines on website concept. Additionally, the CSR message content on the website is predominantly focused on external disclosures, related to the company's concern for education and training, as well as environmental responsibility. Concerning the presentation format of CSR information, the website has optimally presents ten CSR issues that should be displayed, yet it still has low accessibility as some CSR-related disclosures are not explicitly presented on the website pages. The cyber CSR model of communication on PT Pelindo Terminal Petikemas's website adopts a two-way symmetrical communication approach, aiming for equal communication relationships with stakeholders. The website provides various feedback facilities that can be used as an intermediary for communication between the company and stakeholders in discussing information about corporate CSR. In summary, PT Pelindo Terminal Petikemas seems to have not fully utilized the potential of website to optimize it's CSR communication more exstensively.

Keywords : CSR Communications, Cyber CSR, Website, Content Analysis.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sudah menjadi kewajiban bagi sebuah perusahaan untuk memperhatikan aspek penting selain berbicara mengenai profit dan perkembangan bisnis perusahaannya, yakni tak lain dan tak bukan adalah kewajibannya terhadap lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam operasionalnya, perusahaan tentu melibatkan aspek lingkungan serta masyarakat demi keberlangsungan bahkan kesuksesan usaha yang dijalankannya. Hal ini tentu saja karena sebuah perusahaan tidak mungkin bisa bertahan eksistensinya jika tidak memiliki dukungan kuat dari lingkungan sekitar tempat dimana mereka beroperasi, apalagi mengingat betapa kuatnya persaingan antar perusahaan besar saat ini. Seperti yang diungkapkan oleh Dermawan dan Deitana (dalam Nurjannah, Suwatno & Damayanti, 2017) bahwa dunia usaha yang semakin berkembang dewasa ini, menuntut perusahaan dalam meningkatkan perhatiannya terhadap lingkungan sosial.

Demi memenuhi kewajiban tersebut, maka berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT), dalam Pasal 74 ayat (1) yang berbunyi “*Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/ atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan*”, maka setiap PT wajib untuk merancang serta melaksanakan program tanggung jawab sosial perusahaan atau yang sering disebut dengan *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Program CSR diharapkan akan menjadi suatu program strategis yang akan menghasilkan sebuah *output* berupa kesejahteraan sosial dan lingkungan. Salah satu tahap penting dalam implementasi program strategis seperti CSR ini adalah dengan mengomunikasikannya kepada seluruh pemangku kepentingan perusahaan. Hal ini lantaran sebuah usaha yang dilakukan perusahaan berupa program strategis untuk mengurangi dampak negatif dari operasional perusahaan serta meningkatkan kontribusi positif bagi para pemangku kepentingan akan menjadi percuma, jika pemangku kepentingan tersebut tidak mengetahui informasi seputar pelaksanaan keseluruhan program CSR perusahaan (Nurjannah, Suwatno & Damayanti, 2017). Mengomunikasikan, dalam hal ini

berarti kegiatan melaporkan atau mengungkapkan hasil dari pelaksanaan program CSR yang sudah dilaksanakan kepada seluruh pemangku kepentingan perusahaan (Harmoni, 2011).

Pada era digital seperti saat ini, salah satu media komunikasi yang dapat digunakan sebagai media komunikasi CSR adalah *website*. Hal ini salah satunya dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa semakin hari, perkembangan penggunaan internet di masyarakat semakin meningkat (Harmoni, 2010). Salah satunya berdasarkan data dari Direktorat Jendral Aplikasi Informatika (Aptika), pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 meningkat 11% dari tahun sebelumnya, yakni dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Kemudahan dalam pengaksesan dan kekayaan informasi yang bisa didapatkan melalui internet, juga menjadi salah satu alasan kini internet menjadi *tools* andalan bagi masyarakat untuk menggali informasi seputar apapun. Berdasarkan hal tersebut, *website* kemudian menjadi salah satu media alternatif bagi perusahaan dalam memfasilitasi seluruh pemangku kepentingan dengan informasi seputar perusahaannya, termasuk salah satunya terkait program tanggung jawab sosial perusahaan. Menurut Harmoni (2011), sebuah *website* memiliki kelebihan dalam ketepatan waktu, interaksi, aksesibilitas, serta penampilan dan organisasi. Ketepatan waktu memungkinkan sebuah *website* memiliki kemampuan dalam penyediaan sebuah informasi secara segera tersedia (*reel time*). Aspek interaksi, berarti *website* memiliki kemampuan jangkauan komunikasi yang massal serta memungkinkan untuk menyediakan ruang interaksi dua arah. Aksesibilitas, merupakan aspek yang memungkinkan sebuah *website* dapat dengan mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Pada web pula, penyajian atau presentasi yang beragam bisa diterapkan, untuk kemudian semakin memudahkan pemangku kepentingan dalam mendapatkan informasi. Banyak aspek dan fitur yang tersedia dalam sebuah *website* untuk kemudian bisa dimanfaatkan oleh perusahaan dalam mengomunikasikan implementasi program CSR-nya.

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau yang kemudian disingkat sebagai Pelindo, merupakan salah satu perusahaan bagian dari Badan Usaha Milik Megara (BUMN), berkontribusi serta memiliki kegiatan utama dalam bidang pelayanan jasa bongkar muat barang atau kargo dari kapal hingga penyerahan kepada pemilik barang. Selain itu, Pelindo juga bergerak di bidang pelayanan jasa operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Terbagi ke dalam empat pelabuhan regional, mulai dari provinsi Sumatera hingga Papua, Pelindo menjadi perusahaan besar yang sangat berpengaruh atas pengelolaan

kepelabuhanan di Indonesia. Hingga pada tahun 2021, dilakukan merger antara empat pelabuhan regional Pelindo yakni Pelindo I, III, dan IV tersebut ke dalam Pelindo II yang otomatis menjadikannya sebagai *holding* (perusahaan induk). Ketiga *sub-holding* Pelindo lain, salah satu diantaranya merupakan PT Pelindo Terminal Petikemas yang merupakan perusahaan dengan fokus klaster usaha pengelolaan kepelabuhanan dalam bidang petikemas dan mengelola pelabuhan terbanyak yang tersebar di tujuh provinsi di Indonesia.

Sebagai salah satu perusahaan besar penyedia jasa yang memerlukan lokasi besar untuk menjalankan kegiatannya, Pelindo tentu perlu menjalankan kewajibannya kepada lingkungan dan sosial disekitar lokasi mereka beroperasi. Program-program CSR, atau dalam hal ini Pelindo menyebutnya sebagai Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL), melansir situs resmi Pelindo (pelindo.co.id), merupakan komitmen Pelindo terhadap pembangunan berkelanjutan dengan memberikan kebermanfaatannya pada ekonomi, sosial, lingkungan, hukum, serta tata kelola dengan prinsip yang lebih terintegrasi, terarah dan terukur dampaknya bagi masyarakat luas. Terkait fokus utama program TJSL yang dijalankan oleh Pelindo antara lain; Program Peduli Pendidikan yang berfokus pada pemerataan pendidikan anak-anak di Indonesia, Program Peduli Lingkungan yang merupakan sebuah program pelestarian lingkungan khususnya di sekitar pelabuhan, dan Program Pengembangan UMK atau Usaha Menengah Kecil yang berfokus pada pemberdayaan dan pendanaan para pelaku usaha mikro dan usaha kecil. Tiga fokus utama program TJSL Pelindo tersebut dijadikan acuan oleh seluruh *sub-holding* berikut anak-anak perusahaannya dalam menjalankan program CSR berdasarkan mandat dari *holding* ataupun secara independen, tak terkecuali salah satunya bagi PT Pelindo Terminal Petikemas.

Seiring berjalannya waktu, beberapa bentuk penghargaan sebagai apresiasi atas kesuksesan program-program TJSL yang telah dilaksanakan pun berhasil diraih oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Dalam tiga tahun terakhir, penghargaan program CSR yang didapatkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas berikut penghargaan yang diterima anak perusahaannya, antara lain; Penghargaan kategori *Best Workplace Environment*, *Best Program in Education of Scholarship*, *The Most Excellence CSR Company*, serta ditetapkan sebagai penerima penghargaan *The Best Leadership Focus on CSR Program* oleh *Indonesia CSR Excellence Award (ICEA)* kepada PT Pelindo Terminal Petikemas pada tahun 2022. Selanjutnya, penghargaan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng kepada PT Pelindo Celukan

Bawang sebagai pelabuhan cabang dari PT Pelindo Terminal Petikemas, atas konsistensinya terhadap pemberian bantuan Program TJSL pada tahun 2022. Masih di tahun 2022, penghargaan pada ajang *Public Relations Indonesia Awards (PRIA) 2022* kategori *Community-based Development and Sustainability Business* diberikan kepada Pelindo Marines yang juga masih berada dalam naungan PT Pelindo Terminal Petikemas, atas berbagai kontribusinya yang bukan hanya di industri maritim, namun juga di instansi pemerintahan, medis, militer, pegiat sosial, *start up* wisata dan *circular economy* hingga media. Lalu di tahun 2023, penghargaan *Gold Winner* program CSR sub kategori *Community Based Development* diberikan kepada anak perusahaan PT Terminal Petikemas Surabaya pada ajang *Public Relation Indonesia Awards (PRIA)* tahun 2023;

Namun, di balik gemilangnya prestasi PT Pelindo Terminal Petikemas dalam hal kesuksesan pelaksanaan program-program CSR-nya, di waktu yang bersamaan perlu diketahui pula bahwa sektor kepelabuhanan merupakan salah satu bidang usaha yang menyebabkan banyak sekali kerusakan dan pencemaran lingkungan, terutama pencemaran air laut dan polusi udara. Seperti yang dinyatakan oleh Chen dan Lam (2018, dalam López-Morales, dkk.) “Beberapa efek negatif adanya pelabuhan adalah memburuknya kualitas air dan udara, begitu juga polusi udara, mengingat aktivitas pelabuhan berkontribusi menghasilkan zat karbondioksida”. Maka dari itu, menjadi suatu hal wajib bagi PT Pelindo Terminal Petikemas untuk setidaknya meringankan dampak yang terjadi sehingga lingkungan tempatnya beroperasi tidak terlalu dirugikan yang pada akhirnya juga akan berdampak pada masyarakat sekitar.

Kembali lagi jika dikaitkan dengan pembahasan di awal mengenai salah satu tahap penting dalam keseluruhan pelaksanaan program CSR, melakukan komunikasi CSR secara masif menjadi suatu tahap yang kemudian perlu dilakukan juga oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, agar harapannya para stakeholder dapat paham dan mengetahui betul seluruh upaya dan komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas bukan hanya dalam bidang usahanya, namun juga usaha untuk menyejahterakan seluruh masyarakat Indonesia. Dalam hal ini, *website*, kemudian dapat menjadi media komunikasi alternatif dalam menginformasikan seluruh hal terkait program CSR PT Pelindo Terminal Petikemas. *Website*, dengan seluruh kekayaan fiturnya, sangat memungkinkan para stakeholder untuk dapat mengakses informasi terkait program-program CSR yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas dengan mudah. Hal

ini kemudian menjadi fenomena menarik bagi penulis karena dalam temuan awal, diketahui bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas, menjadi salah satu perusahaan yang telah memanfaatkan *website* sebagai media komunikasi program CSR kepada para *stakeholdernya*. Berbekal hal tersebut, maka peneliti ingin mengetahui tentang sejauh mana pemanfaatan potensi *website* sebagai media komunikasi program CSR oleh PT Pelindo Terminal Petikemas.

Keinginan tersebut salah satunya juga dilatarbelakangi dengan penemuan penelitian-penelitian sebelumnya terhadap beberapa perusahaan baik yang ada di Indonesia dan di luar Indonesia, terkait dengan topik pembahasan pemanfaatan *website* strategi komunikasi program CSR, menunjukkan bahwa perusahaan masih kurang memanfaatkan keberagaman fitur yang memungkinkan untuk ada di sebuah *website*. Selain itu, aspek-aspek penting program CSR yang sebenarnya perlu untuk dicantumkan dalam *website* perusahaan sebagai bentuk komunikasi program CSR kepada para pemangku kepentingan, hasilnya menunjukkan bahwa beberapa perusahaan besar masih belum mencantumkan aspek serta isu penting pada *website* perusahaan, atau seperti yang Lodhia (2006) sampaikan bahwa “perusahaan hanya mencantumkan fitur general saja pada *website*-nya, daripada fokus untuk mencantumkan fitur yang lebih spesifik untuk setiap bagian situs *web*”. Penemuan penelitian terdahulu sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Merantya (2020) dan Turfat (2022), mengenai komunikasi *cyber* CSR melalui *website* yang dilakukan oleh perusahaan, juga menjadi latar belakang lain keinginan peneliti mengetahui bagaimana bentuk komunikasi CSR yang dilakukan PT Pelindo Terminal Petikemas melalui *website* resminya.

Namun, berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang hanya menggunakan data dari melakukan analisis isi terhadap konten dan fitur *website*, pada penelitian ini, nantinya akan digunakan pula data yang didapatkan dari wawancara dengan narasumber PT Pelindo Terminal Petikemas. Data hasil wawancara tersebut, akan bersifat sebagai pernyataan pendukung dari pemaparan hasil data analisis isi *website* yang telah dilakukan. Hal ini dilakukan peneliti sekaligus untuk mendalami lebih lanjut mengenai bagaimana proses komunikasi *cyber* CSR melalui *website* oleh PT Pelindo Terminal Petikemas di level manajemen. Mengingat urgensi sebuah *website* untuk menjadi media tidak hanya sekedar menyebarluaskan informasi umum, tetapi juga sebagai media yang membantu para pemangku kepentingan perusahaan untuk melihat apakah sebuah perusahaan menerapkan transparansi terhadap program tanggung jawab

sosialnya, serta memberikan umpan balik terkait program-program tersebut (Capriotti & Moreno, 2007).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka pertanyaan mendasar yang akan dijawab dalam penelitian ini akan berfokus pada tiga pertanyaan yakni :

1. Bagaimana isi pesan *cyber* CSR yang dikomunikasikan melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas?
2. Bagaimana bentuk penyajian informasi *cyber* CSR yang dikomunikasikan melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas?
3. Bagaimana pola komunikasi *cyber* CSR yang dikomunikasikan melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka beberapa tujuan yang ingin diperoleh pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui isi pesan *cyber* CSR yang dikomunikasikan melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas.
2. Mengetahui bentuk penyajian informasi *cyber* CSR yang dikomunikasikan melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas.
3. Mengetahui pola komunikasi *cyber* CSR yang dikomunikasikan melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara garis besar dapat menambah kajian teoritik yang berkaitan dengan pemanfaatan *website* sebagai media komunikasi *Corporate Social Responsibility*.

2. Manfaat Praktis

Bagi pembaca, lembaga, pelaku usaha di berbagai industri dan juga masyarakat secara luas, penelitian ini dapat menambah wawasan seputar pemanfaatan potensi *website*

sebagai media komunikasi *Corporate Social Responsibility*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam penggunaan *website* serta pengimplementasian program CSR secara keseluruhan.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

Pada penelitian yang nantinya akan dilakukan, terdapat setidaknya lima penelitian terdahulu yang dapat ditemukan dan akan dijadikan penulis sebagai bahan rujukan. Penelitian terdahulu *pertama* adalah penelitian yang ditulis oleh Alifia Nur Savira Putri dan Martha Tri Lestari pada tahun 2018, dengan judul “Analisa Isi Komunikasi CSR H&M *Foundation* melalui *Official Website Global Change Award*”. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk komunikasi dari program CSR Global Change Award yang dilaksanakan oleh H&M Foundation, melalui salah satu media yang dimilikinya yaitu *website globalchangeaward.org*. Peneliti menggunakan metode analisis isi untuk menggambarkan pesan dalam informasi seputar Global Change Award, yang didapatkan dari teks dan gambar yang ada di dalam *website* tersebut. Analisa informasi dilakukan dengan menggunakan karakteristik komunikasi, kemudian isi pesan pada *website* dianalisa merujuk pada standar GRI, dan yang terakhir pada media yang digunakan yakni *website* dianalisa berdasarkan teori kekayaan media. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar, pelaksanaan komunikasi sudah cukup memenuhi standar kualifikasi komunikasi CSR. Namun, ditemukan beberapa hal pula yang masih kurang dimaksimalkan untuk pelaksanaan komunikasi CSR, yaitu pada fasilitas komunikasi dua arah misalnya. Karena isi pesan cenderung bersifat satu arah (Putri, 2018).

Persamaan penelitian terdahulu ini dengan yang akan penulis lakukan adalah pada salah satu metode yang akan digunakan, yaitu analisis terhadap *website* perusahaan yang didasarkan pada teori kekayaan media atau *Media Richness Theory*, untuk menjelaskan secara mendetail mengenai sejauh mana pemanfaatan potensi *website* sebagai media komunikasi CSR. Sedangkan untuk perbedaannya adalah pada subjek penelitian, dimana penulis akan menjadikan Pelindo sebagai subjek penelitian dan juga fokus penelitian hanya akan berfokus pada fitur *website* yang terkait dengan isu CSR perusahaan.

Penelitian terdahulu *kedua* adalah penelitian dengan judul “*Corporate Social Responsibility Communication Through Websites : Analysis of Indonesia Telecommunication Companies*”. Penelitian ini dilakukan oleh Rosilawati pada tahun 2019. Subjek penelitiannya adalah dua perusahaan telekomunikasi besar di Indonesia, yakni Indosat Ooredoo Tbk. dan Telkomsel. Menggunakan metode analisis konten untuk menelaah pesan-pesan komunikasi CSR pada *website* resmi perusahaan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kecenderungan pesan CSR yang disampaikan oleh perusahaan pada *website*-nya, lalu apa saja fokus kegiatan CSR yang dijalankan, serta tingkat interaktivitas pada masing-masing *website* perusahaan tersebut juga berbagai fitur yang dicantumkan disana. Kemudian untuk hasil penelitiannya sendiri, terdapat beberapa poin utama yang dijelaskan oleh penulis dari penelitian ini, yaitu; bahwa berdasarkan penelitian tersebut, *website* perusahaan Indosat Ooredoo dan Telkomsel sama-sama mudah diakses oleh para *stakeholders*. Keduanya sama-sama mencantumkan berbagai informasi dan gambar terkait perusahaan yang mudah untuk dipahami serta diwaktu bersamaan juga membangun *image* positif perusahaan. Lalu poin hasil penelitian selanjutnya adalah, kedua perusahaan tersebut sama-sama mengomunikasikan isu-isu CSR pada *website*-nya. Namun, terdapat perbedaan fokus dan kecenderungan pesan CSR antara Indosat Ooredoo dan Telkomsel. Isu CSR Indosat Ooredoo, lebih berfokus pada Pemberdayaan Perempuan, Kesehatan, serta Pendidikan. Sedangkan Isu CSR Telkomsel, lebih berfokus pada Pendidikan, Kewarganegaraan Digital dan Kesehatan. Kemudian, poin selanjutnya yang menjadi temuan dalam penelitian ini adalah bagaimana Indosat Ooredoo dan Telkomsel sama-sama menyampaikan informasi yang dapat membuat penilaian positif terhadap perusahaan. Data yang ada di penelitian ini menunjukkan bahwa kecenderungan informasi terkait program-program CSR yang dijalankan oleh kedua perusahaan tersebut selalu dikaitkan dengan bagaimana perusahaan telah memberikan dampak yang baik bagi para *stakeholder*. Poin terakhir dari penemuan penelitian ini adalah, tingkat interaktivitas pada *websites* Indosat Ooredoo dan Telkomsel masih terbilang rendah. Komunikasi antara perusahaan dan *stakeholder* masih bersifat satu arah yang artinya, kedua perusahaan tersebut belum menyediakan fasilitas memadai untuk *stakeholder* bisa menyampaikan timbal balik mereka dan menciptakan interaksi antara perusahaan dan para *stakeholder* (Rosilawati, 2019).

Sedangkan terkait persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan, adalah terletak pada objek penelitiannya yakni *website* perusahaan dan juga penggunaan

metode analisis konten sebagai metode untuk penganalisisan datanya, serta fokus pada pembahasan komunikasi CSR pada *website*. Lalu untuk perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan, masih sama seperti sebelumnya yaitu perbedaan subjek penelitian. Selain itu perbedaan lainnya adalah selain melakukan metode analisis konten, penulis juga akan melakukan wawancara terkait manajemen komunikasi CSR melalui *website* terhadap divisi terkait di Pelindo.

Penelitian terdahulu ketiga yang nantinya akan penulis jadikan sebagai penelitian rujukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Prihandoko dan Hadiah Fitriyah, pada tahun 2021. Penelitian dengan judul “Efektivitas *Official Website* sebagai Pengungkapan *Corporate Social Responsibility*” ini berfokus pada keingintahuan penelitiannya untuk melihat bagaimana efektivitas *website* resmi perusahaan sebagai media pengungkapan CSR dan mengambil studi kasus pada *website* resmi milik Bank Mandiri Syariah. Serupa dengan penelitian terdahulu kedua yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini juga ingin mengetahui isu CSR apa saja yang tercantum pada *website* resmi perusahaan dan juga bagaimana pemanfaatan potensi *website* yang digunakan untuk memberikan umpan balik dan isu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa laman resmi Bank Mandiri Syariah terbukti mempublikasikan hampir keseluruhan isu CSR yang meliputi profil perusahaan, barang dan jasa, karyawan dan SDM, tindakan ekonomi, tindakan sosial, tindakan lingkungan, tata kelola perusahaan, etika perusahaan, hubungan dengan masyarakat, dan kriteria eksternal. Namun, dari segi pemanfaatan *website* sebagai media pengungkapan CSR, Bank Mandiri Syariah masih belum memaksimalkannya. Hal ini terlihat dari sisi interaktivitasnya yang masih cenderung satu arah (Prihandoko & Fitriyah, 2021).

Persamaan antara penelitian yang akan dilakukan dan penelitian oleh Prihandoko serta Fitriyah ini terletak pada objek penelitiannya yakni melakukan analisis terhadap *website* resmi perusahaan yang digunakan untuk mengomunikasikan isu CSR. Sedangkan untuk perbedaannya, penulis nantinya tidak hanya meneliti dari sisi efektivitas *website* sebagai media komunikasi CSR saja, namun juga dari sisi pemanfaatan kekayaan media *website* menggunakan Teori Kekayaan Media.

Penelitian terdahulu yang keempat, adalah penelitian yang dilakukan oleh Macika Felda Turfat pada tahun 2022 dengan judul “Komunikasi *Cyber Corporate Social Responsibility* (CSR) (Analisis Isi pada Official Website PT. Astra International Tbk.). Objek

pada penelitian ini adalah website resmi perusahaan Astra dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana PT Astra mengomunikasikan pesan-pesan CSR mereka melalui website resminya. Isi pesan CSR, bentuk penyajian pesan CSR, serta analisis terhadap pola komunikasi *cyber* CSR yang diterapkan oleh Astra menjadi hal-hal yang dianalisis dalam penelitian ini. Dalam menganalisis isi pesan-pesan CSR, Turfat menggunakan beberapa teori yakni teori kelompok isi pesan CSR oleh Branco dan Rodrigues (2006), lalu isi pesan pengungkapan keberlanjutan berdasarkan standar *Global Reporting Initiative* (GRI), serta teori penilaian berita oleh Rusdianto (2014). Kemudian untuk analisis penyajian informasi pada website resmi, teori-teori yang digunakan antara lain; teori penyajian isu informasi CSR oleh Capriotti dan Moreno (2014) dan juga teori penilaian komunikasi CSR *Media Richness Theory* (MRT) oleh Lodhia (2006). Sedangkan untuk menganalisis pola komunikasi *cyber* CSR yang diterapkan oleh Astra, Turfat menggunakan teori alur komunikasi oleh Grunig dan Hunt (dalam Rusdianto, 2014). Setelah melakukan analisis isi secara keseluruhan dan juga dokumentasi terhadap website resmi Astra yang terkait dengan komunikasi CSR-nya, ditemukan bahwa isi pesan CSR pada website Astra dinilai telah cukup optimal namun dari sisi analisis terhadap laporan keberlanjutan Astra tahun 2020 dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan standar GRI 2016. Kemudian terkait dengan hasil penelitian terhadap penyajian informasi CSR pada website, ditemukan bahwa Astra dinilai sudah cukup optimal, namun belum optimal pada salah satu kategori, serta sudah cukup optimal dalam penyajian isu CSR yang terkait komunikasi CSR. Lalu temuan penelitian terakhir adalah mengenai pola komunikasi *cyber* CSR yang dilakukan oleh Astra melalui website resminya, ditemukan bahwa pola komunikasinya adalah komunikasi *cyber* CSR model “*Two Way Symmetrical*”. Berdasarkan temuan tersebut, Turfat menyimpulkan bahwa Astra dinilai telah cukup optimal dalam menerapkan komunikasi *cyber* CSR melalui website resminya, namun terdapat beberapa hal yang masih perlu perhatian lebih, seperti terhadap isi pesan pengungkapan internal pada berita CSR, pengoptimalan penerapan standar GRI sebagai pedoman keberlanjutan, dan juga bentuk penyajian pesan CSR yang harus lebih maksimal (Turfat, 2022).

Lalu terkait persamaan penelitian ini dan penelitian yang nantinya akan dilakukan adalah pada penggunaan beberapa teori untuk menganalisis isi pesan CSR, penyajian isu CSR, dan juga pola komunikasi *cyber* CSR yang diterapkan pada website perusahaan. Persamaan lainnya adalah dalam penggunaan metode penelitian, yaitu analisis isi website. Sedangkan

untuk perbedaan penelitiannya adalah tentunya pada objek penelitian yaitu pada penelitian yang nantinya dilakukan, akan menjadikan website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai objek penelitiannya. Perbedaan lainnya yaitu akan disertakan pula data tambahan dari wawancara yang akan mendukung hasil analisis isi konten CSR pada website.

Penelitian terdahulu kelima, adalah penelitian yang dilakukan pada tahun 2020, oleh Lenny Merantyca, mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Telkom Bandung, dengan judul “Komunikasi *Cyber Corporate Social Responsibility (CSR)* (Analisis Isi pada *Official Website* Perusahaan AQUA Grup)”. Serupa dengan penelitian terdahulu keempat, penelitian ini juga menjadikan website resmi perusahaan sebagai objek penelitiannya, yakni website AQUA Grup (www.aqua.co.id). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi *cyber* CSR yang dilakukan oleh Perusahaan AQUA Grup melalui website resminya. Hal-hal yang dianalisis pada penelitian ini juga serupa dengan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, yakni terkait isi pesan CSR yang dianalisis berdasarkan teori kelompok isi pesan CSR (Branco dan Rodrigues, 2006), teori penilaian berita (Rusdianto, 2014), pengungkapan keberlanjutan berdasarkan standar GRI, serta tambahannya adalah analisis isi pesan CSR pada website berdasarkan teori pedoman isi website (Coope, dalam Rusdianto, 2014). Selain itu, pada analisis penyajian informasi CSR pada website, teori yang digunakan selain dari teori penyajian isu informasi CSR (Capriotti dan Moreno, 2014) dan Penilaian Komunikasi CSR *Media Richness Theory* (MRT) (Lodhia, 2006), adalah teori kerangka 7C dalam mendukung model bisnis oleh Rayport dan Jaworski (2003). Sedangkan terkait hasil temuan penelitian, menunjukkan bahwa isi pesan *cyber* CSR oleh AQUA Grup pada websitenya dinilai telah dikomunikasikan namun tidak mengacu pada prinsip transparansi dalam pemenuhan isi pesan kelompok internal isu ketenagakerjaan. Kemudian terkait dengan bentuk penyajian informasinya, menunjukkan bahwa AQUA Grup dinilai memiliki tingkat interaktivitas yang tergolong tinggi terhadap fasilitas pemenuhan informasi, namun dinilai juga memiliki aksesibilitas yang tergolong rendah. Lalu terkait dengan pola komunikasi *cyber* CSR yang diterapkan, menunjukkan bahwa AQUA Grup menggunakan model “*Two Way Symmetrical*”, karena dinilai oleh sang peneliti tampak saling membangun hubungan dengan para stakeholdernya (Merantyca, 2020).

Kemudian mengenai persamaan antara penelitian terdahulu kelima dengan yang nantinya akan peneliti lakukan, masih serupa dengan penelitian terdahulu keempat, yakni

peneliti akan menggunakan beberapa landasan teori untuk menganalisis isi pesan CSR, penyajian isu CSR, dan juga pola komunikasi *cyber* CSR yang diterapkan pada website perusahaan. Persamaan lainnya adalah dalam penggunaan metode penelitian, yaitu analisis isi website. Sedangkan untuk perbedaan atau kebaruan yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah pada objek penelitian yaitu website PT Pelindo Terminal Petikemas, serta menggunakan tambahan data pendukung analisis berupa hasil wawancara dengan narasumber dari PT Pelindo Terminal Petikemas.

Berdasarkan penjelasan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, maka secara garis besar keseluruhan kebaruan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah selain pada objek penelitian, kebaruan lainnya yaitu dengan memadukan dua metode pengumpulan data yang berbeda yakni analisis isi dan juga wawancara. Penggunaan dua metode pengumpulan data tersebut bukan tanpa alasan, melainkan untuk semakin mendukung hasil analisis isi yang dilakukan terhadap website PT Pelindo Terminal Petikemas dengan dapat mengetahui bagaimana serta sejauh mana pengelolaan website di tingkat manajemen PT Pelindo Terminal Petikemas dalam mengomunikasikan segala informasi mengenai CSR perusahaannya.

F. Kerangka Teori

1. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau yang kemudian lebih sering dikenal sebagai *Corporate Social Responsibility (CSR)*, merupakan sebuah bentuk inisiasi perusahaan dalam melakukan tanggung jawabnya terhadap lingkungan dan sosial masyarakat. Hal ini mengingat, bahwa perusahaan sangat berkaitan erat dengan para pemangku kepentingannya, baik di internal dan juga eksternal perusahaan. Di dalam pembahasannya, pemangku kepentingan atau yang kemudian disebut *stakeholders* internal, akan beranggapan bahwa kepercayaan, dukungan dan juga kebanggaan terhadap perusahaan akan dapat terbangun jika program CSR terlaksana. Begitu pula dari sisi *stakeholders* eksternal, secara tersirat dapat dikatakan ada semacam kontrak sosial antara perusahaan dengan masyarakat (Rusdianto, 2013). Masyarakat, pada dasarnya akan mempersilakan perusahaan untuk melakukan kepentingannya, namun diharapkan ada sebuah timbal balik berupa pengoperasian perusahaan yang berjalan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat tersebut.

Lebih lanjut lagi, untuk memahami CSR terdapat tiga prinsip penting yang kemudian menjadi dasar atau landasan setiap program tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Ketiga prinsip tersebut yaitu :

- a. *Profit*. Meskipun bertujuan untuk menyejahterakan lingkungan disekitarnya, perusahaan tetap harus berorientasi mencari keuntungan guna mempertahankan eksistensi dan juga melakukan pengembangan kedepannya.
- b. *People*. Dalam hal ini, perusahaan secara moral juga harus memiliki kepedulian terhadap manusia.
- c. *Planet*. Keberlangsungan lingkungan hidup serta keanekaragaman hayati, juga menjadi tanggung jawab perusahaan selama perusahaan tersebut masih beroperasi.

Berdasarkan ketiga prinsip diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sebuah perusahaan selain memiliki kewajiban untuk tetap memperhatikan keuntungan ekonomisnya yang mana hal ini memang sifat natural sebuah bisnis sebagaimana mestinya, disaat yang bersamaan keuntungan sosial juga perlu diraih dengan cara memberikan dampak yang menguntungkan masyarakat, demi mendapatkan legitimasi secara sosial (Rusdianto, 2013).

Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan mengenai CSR ini adalah bagaimana sebuah perusahaan bisa menjalankan komitmennya untuk tetap meningkatkan kesejahteraan lingkungan dan masyarakat dalam jangka waktu panjang serta mampu merespon isu tertentu di masyarakat dengan baik. Adapun beberapa manfaat yang akan menguntungkan bagi perusahaan, jika menjalankan program-program CSR-nya dengan baik, mengutip Rusdianto (2013) :

- a. Meningkatkan citra perusahaan.
- b. Melebarkan cakupan bisnis perusahaan.
- c. Membangun dan menjaga reputasi perusahaan.
- d. Mempertahankan posisi merek perusahaan.
- e. Mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.
- f. Mempermudah pengelolaan manajemen resiko.

Maka dapat disimpulkan, bahwa adanya program CSR yang mampu diimplementasikan dengan baik dan sesuai pada prinsipnya, akan memberikan manfaat bukan hanya bagi perusahaan sendiri saja, namun juga para pemangku kekuasaan atau *stakeholder*, mulai dari masyarakat, lingkungan dan juga pemerintahan. Jika praktik CSR di suatu

lingkungan dapat dilakukan dengan baik, manfaatnya pun akan dirasakan oleh masyarakat sekitar perusahaan, misalnya dengan meningkatnya penyerapan tenaga kerja dan juga kualitas sosial masyarakat. Kemudian bagi lingkungan, program CSR juga dapat menjadi pencegah adanya eksploitasi sumber daya alam secara berlebihan dan tidak bertanggung jawab, sehingga kualitas lingkungan di sekitar perusahaan tetap terjaga. Hal tersebut juga akan berdampak positif bagi negara jika praktik CSR dilakukan secara efektif, misalnya dalam pencegahan malpraktik bisnis oleh pejabat ataupun aparat negara dan hukum yang menyebabkan tingginya angka korupsi.

2. Komunikasi *Cyber Corporate Social Responsibility* (CSR)

Aktivitas CSR tidak semata-mata hanya mengenai bagaimana perusahaan sebisa mungkin mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari masyarakat sehingga sebuah perusahaan bisa beroperasi di suatu daerah tertentu. Sebab, sebaik apapun strategi CSR yang dilakukan untuk mengurangi berbagai dampak negatif akibat operasional perusahaan serta usaha meningkatkan kontribusi positif bagi pemangku kepentingan akan menjadi percuma, jika pemangku kepentingan tidak mengetahui informasi apapun mengenai pelaksanaan program CSR tersebut (Nurjannah, Suwatno & Damayanti, 2017).

Diperlukan kemampuan yang mumpuni untuk berkomunikasi dengan para *stakeholders*, sehingga kepentingan perusahaan dapat tersampaikan secara efektif. Hal ini dikarenakan, segala program atau strategi CSR yang memiliki kemungkinan terbesar berpengaruh terhadap masyarakat dan lingkungan pun akan sia-sia saja jika tidak disertai dengan komponen komunikasi yang jelas (Rusdianto, 2013). Perlu digarisbawahi, bahwa komunikasi CSR bukan hanya dipahami sebagai proses penyampaian pesan atau informasi secara satu arah mengenai program CSR yang dilakukan oleh perusahaan selaku komunikator, kepada stakeholdernya yang berperan sebagai komunikan. Di dalam proses penyampaian tersebut, perusahaan harus memastikan bahwa *stakeholder* menerima dan juga mengerti betul pesan CSR yang berusaha disampaikan. Seperti yang disampaikan pula oleh Podnar (dalam Yudarwati, 2015), bahwa komunikasi CSR merupakan sebuah proses dalam memperkirakan respon atau reaksi para pemangku kepentingan dengan cara mengelola berbagai media komunikasi milik perusahaan untuk menyediakan informasi yang transparan mengenai operasional bisnis, kepedulian lingkungan serta sosial, dan hubungan dengan para pemangku

kepentingan perusahaan. Lebih lanjut, komunikasi CSR perlu dilakukan karena berfungsi menjembatani perusahaan dengan para stakeholdernya. Selain itu, komunikasi CSR juga merupakan sebuah kegiatan untuk menciptakan serta memelihara citra perusahaan, memantau, menelaah serta mengkritisi bagaimana sikap dan persepsi khalayak terhadap perusahaan. Kemudian, tentunya sebuah kegiatan untuk menjalin hubungan baik dengan lembaga-lembaga terkait, termasuk media.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, terbukti mempengaruhi berbagai bidang, tak terkecuali bidang *Public Relation* yang dalam hal ini sedikit banyak turut mengalami perubahan akibat adanya kemajuan teknologi. Salah satu bentuk kemajuan teknologi ini adalah kehadiran internet. Dalam konteks dunia komunikasi *Public Relation*, internet terbukti mampu menjangkau ruang tidak terbatas serta mampu memberikan layanan dan juga kemudahan untuk mendukung berbagai pekerjaan di bidang *Public Relation* (Jauhari, 2021). Oleh karena adanya pemanfaatan internet oleh para praktisi *Public Relation*, maka dewasa ini muncul pula istilah baru untuk menyebutkan bentuk kegiatan *Public Relation* yang memanfaatkan internet, mulai dari *Cyber PR (Public Relation)*, *Net PR*, *e-PR (Electronic Public Relation)* dan istilah lain sejenisnya. Terkait definisinya sendiri, Rusdianto (2014) mengartikan *e-PR* atau *Cyber PR* secara sederhana sebagai bentuk inisiatif *Public Relation* yang memanfaatkan media internet sebagai media komunikasi mereka kepada publiknya. Umumnya, *Cyber PR* mengolaborasikan beberapa aplikasi yang menggunakan internet seperti website resmi, *media player channel* dan jejaring sosial (*social media*) untuk menjadikannya sebagai media *Public Relation* yang efektif (Rusdianto, 2014).

Dalam hal ini, salah satu komunikasi *Public Relation* yang bisa diterapkan dengan memanfaatkan fasilitas internet adalah komunikasi CSR. Mengingat urgensinya di era perkembangan teknologi seperti saat ini, serta melihat realitas bahwa informasi beredar dengan sangat cepat dan masyarakat dapat berkomunikasi satu sama lain dengan cepat dan mudah pula, komunikasi *cyber CSR* dirasa perlu diterapkan untuk memaksimalkan kesuksesan upaya CSR perusahaan itu sendiri. Hidayat (dalam Turfat, 2022) menerangkan bahwa *cyber CSR* merupakan suatu bentuk strategi yang diterapkan perusahaan untuk mengomunikasikan informasi atau pesan yang terkait dengan CSR kepada para stakeholder, menggunakan suatu medium berupa teknologi informasi internet. Berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi *cyber CSR* merupakan bentuk komunikasi yang

dusahakan organisasi atau perusahaan dengan tujuan menyampaikan, menjelaskan, serta memaparkan berbagai informasi terkait aktivitas CSR yang mereka jalankan, tingkat kinerja yang dilakukan, adanya komitmen keberlanjutan, dampak lingkungan, dampak ekonomi, serta dampak sosial yang dirasakan stakeholder, melalui media siber sebagai sarana publikasi mengenai CSR.

Komunikasi Cyber CSR melalui Website

Menurut studi empiris yang dilakukan oleh CSR Europe (dalam Harmoni, 2011) terkait komunikasi CSR, menyatakan bahwa terdapat beberapa cara untuk mengomunikasikan program CSR kepada pemangku kepentingan, antara lain; laporan sosial (*social report*), laporan tematik (*thematic report*), *codes of conduct*, konsultasi pemangku kepentingan, konsultasi internal, pemberian hadiah, *cause-related marketing*, komunikasi melalui kemasan pada produk, intervensi pada media dan TV, web (*websites*), dan komunikasi pada pusat penjualan. Namun, ditambahkan oleh Rusdianto (2013), tiga saluran komunikasi inisiatif CSR perusahaan khususnya *social report*, situs web, dan iklan, memainkan peran yang cukup penting.

World Wide Web atau yang kemudian disingkat web, adalah sebuah sistem standar yang terprogram secara universal untuk mencari, menyimpan, memformat, serta menampilkan informasi menggunakan arsitektur klien atau server (Laudon, 2006). Dalam menjelaskan cara kerja website, secara sederhananya adalah sebuah website diformat menggunakan *hypertext* yang tersemat pada suatu tautan (*link*) kemudian tautan tersebut dapat menghubungkan sebuah dokumen dengan dokumen lainnya serta menautkannya pada objek lain seperti suara, video atau animasi. Lebih lanjut, website kemudian dimanfaatkan untuk menjadi alat komunikasi berbasis informasi yang mampu diakses secara bebas dan digunakan sebagai medium layanan untuk memenuhi kebutuhan spesifik perseorangan hingga kelompok.

Pada konteks dalam sebuah lembaga atau organisasi, website menjadi sebuah teknologi yang dapat menyediakan berbagai manfaat serta memungkinkan untuk mengatasi tantangan dalam berkomunikasi atau menyampaikan informasi dengan cara memberikan gambaran menyeluruh mengenai kegiatan sebuah lembaga, mulai dari informasi profil lembaga, jenis layanan yang ditawarkan, hingga potensi dari lembaga tersebut (Musi, dkk, 2022). Dewasa ini, dalam kajian *public relation* atau lebih khusus pada ranah *cyber public relation*, website menjadi salah satu alternatif media yang penting untuk dikelola oleh *public*

relation atau humas sebuah organisasi dengan sedemikian rupa sehingga dapat membangun, mempertahankan, dan juga menjaga citra organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan mengingat kembali definisi *public relation* yang salah satunya menurut Cutlip, Center, dan Broom (dalam Jauhari, 2021) yakni, sebuah perangkat manajemen yang berfungsi untuk membangun serta mempertahankan hubungan baik dan juga bermanfaat antara organisasi dan publiknya, sehingga dapat berdampak pada kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Di dalam mencapai berbagai tujuan yang telah dijelaskan sebelumnya, lebih lanjut lagi oleh Onggo (dalam Wardah, 2017) disebutkan bahwa praktisi Public Relation dapat memanfaatkan berbagai potensi yang ada dalam area kerja *Cyber*, seperti; komunikasi yang konstan, respon yang cepat, dapat mencapai pasar global, interaktif, komunikasi dua arah dan hemat biaya, untuk memaksimalkan, utamanya proses komunikasi perusahaan kepada para stakeholders.

Keberadaan website sebagai alternatif media komunikasi *public relation* organisasi kepada publiknya, dinilai dapat semakin membantu keefektifan komunikasi dan memupuk hubungan positif antara organisasi dan publiknya dengan segala kelebihan yang dimiliki *website*. Dijabarkan oleh Musi, dkk (2022) beberapa kelebihan website diantaranya adalah :

- 1) Memiliki jangkauan pasar yang luas.

Seiring dengan pengguna internet yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, menjadikan penggunaan internet sebagai medium komunikasi menjadi langkah potensial untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Hal ini dikarenakan dunia daring tidak hanya terbatas pada satu wilayah tertentu saja, namun juga bagi siapapun yang memiliki akses internet dapat mengaksesnya.

- 2) Dapat diakses kapan saja, dimana saja, dan oleh siapa saja.

Berbagai informasi dapat diakses secara luas dan tanpa batas. Informasi mengenai usaha atau bisnis yang tersedia di internet bisa dilihat oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja.

- 3) Akses Informasi yang mudah.

Hanya dengan menekan informasi apa yang ingin diketahui terkait suatu hal di halaman internet, siapapun dapat melihat penjelasan lengkap informasi tersebut dengan mudah dan cepat.

- 4) Kemampuan memperbarui informasi dengan cepat.

Penggunaan website perusahaan dapat memberikan publik informasi terbaru mengenai perusahaan tentang produk, layanan, serta informasi lainnya dengan sangat cepat serta *real time*.

5) Koneksi dan *Viral Marketing*.

Keuntungan dari menggunakan website lainnya adalah potensi mendapatkan pengakuan yang lebih luas dari publik dan juga koneksi baru untuk kepentingan perusahaan kedepannya.

Selain itu, menurut Rusdianto (2013), website adalah sebuah media yang memiliki jangkauan sangat luas, baik dalam skala regional maupun internasional. Sedangkan karakteristik website, antara lain :

- 1) Mengandung muatan informasi yang besar, menarik, menghibur serta edukatif dalam sistem komunikasi massa.
- 2) Dapat menerobos batasan ruang dan waktu dalam memberikan informasinya.
- 3) Kaya secara tampilan grafis sehingga sangat terjangkau sebagai sarana berpromosi.
- 4) Media interaktif yang dapat mengombinasikan seluruh media informasi, meliputi; audio visual, animasi, gambar dan teks.

Website, telah banyak dinilai sebagai salah satu media yang cukup efektif untuk digunakan sebagai komunikasi *cyber* CSR. Dalam hal ini, Coope (dalam Rusdianto, 2014) kemudian membuat lima pedoman penerbitan yang kiranya bisa dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas konten CSR pada websitenya. Sehingga harapannya, baik proses komunikasi hingga keseluruhan kegiatan CSR perusahaan dapat dianggap sukses. Lima pedoman tersebut, yaitu :

- 1) Konten dapat diakses dan mudah digunakan.

Salah satu tolak ukur website yang ideal adalah sebuah website yang tidak hanya bisa diakses oleh pengguna yang memiliki penglihatan yang baik, namun juga bagi para pengguna dengan masalah penglihatan.

- 2) Seluruh teks tersedia dalam berbagai format.

Sebuah perusahaan sebaiknya dapat menyediakan fasilitas pengaksesan dan pengunduhan dokumen yang tersedia di website sesuai dengan preferensi penggunaannya. Misalnya, antara sebuah dokumen dengan format PDF dan HTML, dengan dua sifat yang berbeda; PDF dapat dicetak tetapi pada bagian navigasinya

dinilai terbatas dan memerlukan waktu untuk mengunduhnya. Sedangkan dokumen format HTML, dapat diunduh dengan mudah, namun tidak memiliki fasilitas untuk mencetak.

3) Konten dinamis dan interaktif.

Adanya link yang rusak di dalam situs web, akan mengganggu materi relevan lainnya. Sehingga diperlukan pengecekan berkala, untuk memastikan setiap link yang tercantum pada website dapat diakses oleh pengguna. Begitu pula pada pada sistem umpan balik yang disediakan, untuk dapat selalu mendorong komunikasi, sebuah situs website perlu mencantumkan *email*, alamat atau kontak telepon pihak-pihak yang relevan.

4) Menonjolkan informasi CSR.

Ketika memiliki tujuan untuk dapat mengomunikasikan CSR perusahaannya dengan baik, di dalam situs website seharusnya menampilkan segala informasi terkait CSR dengan menempatkannya pada menu utama atau *homepage* website. Selain itu, memperbanyak pemaparan terkait informasi CSR perusahaan secara lebih detail pada menu khusus CSR juga dapat menampakkan bahwa perusahaan berusaha menonjolkan informasi CSR pada website resminya.

5) Konten memiliki desain yang konsisten dan menarik.

Tidaklah salah jika ingin menampilkan konten CSR dengan cara sedikit berbeda dari biasanya pada website resmi perusahaan. Namun, perlu diingat bahwa konten CSR tersebut harus tetap dibuat sesuai nilai-nilai produksi keseluruhan website, serta disajikan dalam desain yang menarik. Sehingga pesan-pesan CSR yang ingin dikomunikasikan oleh perusahaan dapat tersampaikan secara lebih baik dan mudah dipahami oleh pengguna.

3. Isi Pesan *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam kegiatan komunikasi CSR tentunya adalah isi pesan CSR-nya. Bagaimana sebuah pesan disampaikan, akan mempengaruhi persepsi pemangku kepentingan terhadap sebuah organisasi atau perusahaan dalam konteks bagaimana keterlibatannya dengan isu-isu CSR yang ada. Sebab, harapannya persepsi tersebut merupakan persepsi yang positif terhadap perusahaan. Oleh karena itu,

menurut Rusdianto (2013), suatu strategi komunikasi perlu diterapkan untuk dapat menyentuh sisi afektif (*feel*) stakeholder, daripada sisi kognitifnya (*think*). Lebih lanjut, ada baiknya format pesan umumnya berupa publisitas dari suatu kegiatan CSR yang memang dilakukan (*show it*), dan bukan sekedar memberitakan begitu saja (*tell it*) (Rusdianto, 2013).

Suatu proses penyampaian pesan akan dapat dinilai efektif apabila penerima pesan (komunikas) dapat memahami dengan baik pesan yang disampaikan oleh pemberi pesan, atau dalam hal ini perusahaan (komunikator) (Rusdianto, 2014). Hal tersebut mengartikan bahwa, bagaimana perusahaan berperan sebagai komunikator sekaligus perancang pesan, merupakan suatu hal yang harus diperhatikan sebaik mungkin, agar tercipta pula sebuah pesan yang dapat sampai ke stakeholder sebagai komunikas dengan baik. Maka dari itu, pada kegiatan komunikasi CSR yang akan dilaksanakan, sebelum merancang pesan CSR-nya, perusahaan perlu mengelompokkan sasaran stakeholder mereka yang berlaku sebagai komunikas. Sebab, setiap kelompok stakeholder memiliki masing-masing preferensi yang berbeda karena memang memiliki kebutuhan yang berbeda pula. Misalnya, investor serta pemilik modal cenderung akan lebih tertarik pada informasi mengenai biaya, pendapatan serta implikasi keuangan dari perusahaan yang mengadopsi prinsip CSR, sehingga pesan untuk tipe stakeholder ini perlu dirancang dalam bentuk informasi yang menampilkan statistik. Sedangkan bagi masyarakat, bentuk pesan atau informasi yang lebih menarik adalah yang memaparkan mengenai bagaimana kegiatan CSR yang dijalankan oleh perusahaan dan bagaimana kegiatan CSR tersebut berpengaruh langsung bagi kehidupan masyarakat tersebut, misalnya dalam konteks kesehatan dan lingkungan (Rusdianto, 2014). Berdasarkan hal tersebut, Branco dan Rodrigues (2006), dalam jurnal mereka yang berjudul “*Communication of Corporate Social Responsibility by Portuguese Banks : A Legitimacy Theory Perspective*”, memaparkan bahwa isi pesan CSR terdiri dari dua kategori kelompok sasaran yaitu :

1) *Internal Disclosure*

Internal Disclosure atau pengungkapan internal meliputi, sumber daya manusia serta produk dan pelanggan.

2) *External Disclosure*

External Disclosure atau pengungkapan eksternal meliputi, lingkungan dan keterlibatan dalam komunitas.

Tabel 1.1
KELOMPOK ISI PESAN CSR

Pengungkapan Internal	
Pengungkapan Sumber Daya Manusia	Pengungkapan Produk dan Pelanggan
1) Kesehatan dan keselamatan karyawan	1) Kualitas produk
2) Karyawan minoritas atau wanita	2) Keluhan atau kepuasan pelanggan
3) Pelatihan karyawan	3) Penyediaan produk pelanggan khusus
4) Bantuan atau manfaat karyawan	
5) Remunerasi karyawan	
6) Profil karyawan	
7) Skema pembelian saham karyawan	
8) Moral karyawan	
9) Hubungan industrial	
Pengungkapan Eksternal	
Pengungkapan Lingkungan	Pengungkapan Keterlibatan Masyarakat
1) Kebijakan lingkungan atau kepedulian perusahaan terhadap lingkungan	1) Sumbangan amal dan kegiatan kemitraan kewirausahaan
2) Manajemen lingkungan, sistem dan audit	2) Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan
3) Kebijakan pinjaman dan investasi	3) Dukungan untuk seni dan budaya
4) Konservasi SDA dan kegiatan daur ulang	4) Dukungan untuk kesehatan masyarakat
5) Keberlanjutan	5) Mensponsori proyek olahraga atau rekreasi
6) Konservasi energi dalam melakukan operasi bisnis	

Sumber : Branco & Rodrigues (2006)

Program CSR, cenderung selalu berkaitan dengan upaya penyelesaian suatu masalah-masalah sosial lingkungan oleh perusahaan. Maka dari itu, isi pesan CSR perlu menekankan pada faktor-faktor yang terkait dengan penjelasan mengenai bagaimana keterlibatan perusahaan didalamnya, seperti komitmen, dampak, motif, serta kesesuaian dengan sasaran stakeholder. Dalam hal ini, menurut Jalal (dalam Rusdianto, 2013), terdapat dua hal penting yang perlu diperhatikan dalam isi pesan CSR yang ingin dikomunikasikan oleh perusahaan, yaitu :

1) Masalah

Perusahaan harus menekankan suatu permasalahan penting untuk diselesaikan serta tidak bersikap hanya mementingkan suatu tujuan tertentu perusahaan (*vested self-interest*) dalam menyelesaikan masalah tersebut.

2) Keterlibatan Perusahaan

Perusahaan harus menekankan komitmen penyelesaian, dampak keterlibatan perusahaan, mengapa perusahaan melibatkan diri, serta kedekatan masalah dengan bisnis perusahaan.

a) Isi Berita CSR pada Website

Salah satu jenis informasi yang dapat dikelola oleh *Public Relation* perusahaan untuk mengomunikasikan CSR, adalah berita. Sebuah berita CSR, sangat memungkinkan disusun sedemikian rupa untuk kemudian diunggah ke website resmi perusahaan sebagai sebuah informasi bagi para stakeholder dan menyampaikan bagaimana bentuk keterlibatan perusahaan dalam mengatasi suatu permasalahan sosial lingkungan yang terjadi di sekitar tempat beroperasinya. Dalam menyusun berita CSR tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, salah satunya nilai berita. Hal ini dikarenakan nilai suatu berita dapat mempengaruhi ketertarikan pembaca untuk menyimak pemberitaan tersebut lebih dalam atau tidak.

Oleh karena itu, *public relations* perusahaan perlu memperhatikan nilai-nilai berita yang dijelaskan oleh Rusdianto (2013), sebelum menyusun pemberitaan CSR untuk kemudian diunggah pada website, diantaranya :

1) *Significant* (Penting)

Sebuah berita CSR memuat suatu kejadian yang dirasa akan mempengaruhi kehidupan banyak orang atau kejadian yang memiliki dampak terhadap kehidupan para pembaca berita tersebut, tak terkecuali pula yang berdampak pada perusahaan. Selain itu, pemberitaan CSR perlu melibatkan kejadian ataupun tokoh penting dari suatu masyarakat, sehingga berita tersebut kemudian juga akan dianggap penting oleh masyarakat (Muslimin, 2019).

2) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Sebuah berita CSR perlu diketahui terlebih dahulu apakah pemberitaan kegiatan CSR yang dilaksanakan perusahaan tersebut terjadi masih dalam kurun waktu yang terbilang baru saja dilaksanakan, sedang terlaksana atau ternyata sudah dilaksanakan cukup lama namun baru diberitakan ataupun pembaca baru mengetahuinya. Menurut Muslimin (2019), nilai ketepatan waktu atau aktualitas terbagi menjadi tiga kategori; Aktualitas Kalender, adalah ketika suatu pemberitaan yang disebarkan berdasarkan peristiwa peringatan tahunan dalam kalender yang ada di masyarakat, misalnya hari peringatan tertentu. Aktualitas Waktu, adalah ketika suatu pemberitaan disebarkan mengutamakan durasi waktu yang tidak lama dari dari terjadinya suatu peristiwa, maksimal satu hari setelah peristiwa tersebut terjadi. Aktualitas Masalah, adalah ketika suatu pemberitaan disebarkan ketika masalah tersebut baru saja terjadi, misalnya pemberitaan sesaat setelah terjadinya sebuah bencana alam.

3) *Proximity* (Kedekatan)

Sebuah berita CSR meliputi suatu kegiatan yang dilaksanakan atau terjadi di sekitar perusahaan serta melibatkan warga setempat atau tidak. Unsur kedekatan peristiwa dengan masyarakat juga terbagi berdasarkan tiga hal (Muslimin, 2019); Kedekatan Geografis, suatu lokasi peristiwa terjadi di sekitar masyarakat. Kedekatan Psikologis, suatu peristiwa memiliki keterkaitan dengan budaya, pemikiran, serta emosional masyarakat tersebut. Kedekatan Ideologis, suatu peristiwa memiliki keterkaitan terhadap keyakinan yang dimiliki masyarakat.

4) Topik Pembicaraan

Sebuah berita CSR memuat suatu isu tertentu yang sedang ramai dibicarakan masyarakat atau apakah terdapat pihak dan opini media massa yang memiliki perbedaan pendapat dengan pemberitaan tersebut. Nilai ini, kemudian dapat memiliki keterkaitan dengan aktualitas atau ketepatan waktu (*timeliness*) pemberitaan, karena semakin pemberitaan bersifat aktual, akan cenderung ramai dibicarakan masyarakat.

5) Dampak

Nilai ini terkait dengan sebanyak apa orang yang terdampak dari adanya suatu peristiwa serta seberapa banyak pihak yang dapat terpengaruh dengan sebuah berita CSR yang diterbitkan.

4. Penyajian Informasi *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Apa saja jenis informasi terkait CSR suatu perusahaan yang tersaji dalam sebuah website, menjadi suatu hal yang cukup penting untuk diperhatikan. Namun, bagaimana berbagai informasi CSR tersebut disajikan atau dipresentasikan di dalam website resmi, juga tak kalah pentingnya untuk diperhitungkan oleh perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, Capriotti dan Moreno (2007), mencetuskan daftar yang berisi berbagai isu CSR yang perlu dicantumkan serta dipresentasikan dalam website perusahaan untuk salah satunya membuktikan bahwa perusahaan telah memanfaatkan secara maksimal potensi website sebagai media komunikasi CSR. Sepuluh isu CSR yang perlu untuk dimuat dalam website perusahaan yaitu :

Tabel 1.2

ISU TERKAIT CSR

Isu Terkait CSR	Definisi
Profil Perusahaan	Deskripsi mengenai bagaimana pandangan, nilai, serta strategi sebuah perusahaan. pada bagian ini, ditampilkan pula properti perusahaan, struktur organisasi serta bentuk badan hukum; mulai dari berbagai divisi yang ada, anak perusahaan dan negara tempat beroperasinya perusahaan. Selain itu, penjelasan mendalam mengenai hasil.

Barang dan Jasa	Deskripsi mengenai barang, jasa, dan merek dari sudut pandang perusahaan itu sendiri dan bukan dari perspektif komersial (bagaimana tipe produk, bahan mentah, sistem manufakturnya, dan lain-lain).
Karyawan dan SDM	Pernyataan dan deskripsi mengenai sistem kontrak, promosi jabatan, evaluasi, serta pemutusan kontrak. Selain itu ditampilkan pula pernyataan dan deskripsi tentang hak asasi manusia di dalam perusahaan (pekerja anak, diskriminasi, dan lain-lain).
Tindakan Ekonomi	Pernyataan serta tindakan terkait dengan bagaimana dampak ekonomi dari perusahaan terhadap lingkungan lokal, regional, nasional hingga tingkat supranasional.
Tindakan Sosial	Pernyataan serta tindakan yang berkaitan dengan keterlibatan perusahaan dengan berbagai isu sosial yang ada.
Tindakan Lingkungan	Pernyataan serta tindakan yang berkaitan dengan keterlibatan perusahaan dengan berbagai isu lingkungan yang ada.
Tata Kelola Perusahaan	Pernyataan dan deskripsi mengenai sejauh mana transparansi yang diterapkan dalam tata kelola perusahaan. Selain itu, deskripsi mengenai struktur kekuasaan, remunerasi, tanggung jawab, tata kelola departemen, dan lain-lain.
Etika Perusahaan	Pernyataan dan deskripsi mengenai etika perusahaan dalam hubungannya dengan bisnis serta kelompok stakeholdernya.
Hubungan dengan Masyarakat	Pernyataan dan deskripsi mengenai minat, kepentingan, serta keterkaitan antara perusahaan dan para stakeholdernya.
Kriteria Eksternal	Pernyataan, deskripsi, serta hubungan dengan kriteria nasional dan internasional dalam aspek CSR

Sumber : Capriotti dan Moreno (2007)

Setelah mengetahui isu CSR apa saja yang perlu dicantumkan dalam website resmi perusahaan, untuk kemudian mengetahui bagaimana berbagai informasi mengenai CSR tersebut disajikan dalam website, Harmoni (2010) kemudian memaparkan lima kategori penyajian informasi CSR pada website. Kategori-kategori tersebut yaitu :

1) Jumlah Informasi

Kategori ini bermaksud untuk mengidentifikasi seberapa banyak isu CSR yang berbeda tercantum dalam website resmi perusahaan untuk diakses oleh pengguna, serta berapa banyak ketersediaan informasi pada setiap isu CSR yang berbeda.

2) Hirarki Informasi

Kategori ini bertujuan untuk menyatakan dimana letak informasi yang memuat informasi terkait CSR pada website resmi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan menu atau kanal mengenai CSR.

3) Lokasi Informasi

Kategori ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah informasi mengenai CSR pada website resmi perusahaan tersebut terdapat pada menu khusus yang didedikasikan untuk CSR atau tidak.

4) Sumber Informasi

Kategori ini bertujuan untuk menganalisis dua tipe berbeda sumber informasi dalam penyampaian informasi. Tipe sumber informasi tersebut adalah Sumber Ekspositif dan Sumber Interaktif. Penjelasan dua tipe sumber informasi tersebut yakni :

a. Sumber Ekspositif

Sumber ini memungkinkan penyebaran suatu informasi dengan karakteristik pengunjung yang pasif atau reseptif. Sumber ini memuat suatu informasi umumnya dalam bentuk grafik; yang terdiri dari teks secara tertulis, gambar, foto, dan grafik, serta bentuk audiovisual; terdiri dari audio dan video.

b. Sumber Interaktif

Berbeda dari sumber ekspositif, sumber ini memungkinkan pengunjungnya untuk aktif dan partisipatif dalam menagakses informasi yang diinginkan.

Bentuk informasi dari sumber interaktif terdiri dari hiperteks, grafik interaktif, bagan, dan sejenisnya.

5) Fasilitas Umpan Balik

Kategori ini bertujuan untuk mengidentifikasi suatu sistem pemberian umpan balik terkait CSR oleh pengunjung yang tersedia dalam website resmi perusahaan. Sistem ini akan memungkinkan pengunjung website untuk bertanya, memberikan pendapat, ataupun menilai isu CSR yang disajikan dalam website resmi tersebut. Terdapat tiga jenis sistem umpan balik yang dapat disediakan oleh perusahaan dalam website resminya, antara lain :

a. Email Umum kepada Perusahaan

Fasilitas umpan balik email umum kepada perusahaan memungkinkan pengunjung untuk dapat memberikan jenis umpan balik apapun yang tidak terbatas pada membahas spesifik suatu isu tertentu. Pada fasilitas umpan balik ini, pengunjung dapat berinteraksi secara langsung dengan perusahaan.

b. Email Khusus terkait Isu CSR

Fasilitas umpan balik email khusus terkait isu CSR ini disediakan pada website resmi perusahaan secara spesifik untuk pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan bagian atau unit kerja perusahaan tertentu yang bertanggung jawab menangani dan menyediakan segala informasi mengenai CSR.

c. Bentuk Umpan Balik lainnya

Fasilitas umpan balik ini tidak terkhusus hanya dalam bentuk email, namun dalam bentuk fasilitas umpan balik lainnya seperti kuisisioner, chat, forum, blog, dan lain-lain. Fasilitas ini memungkinkan pengunjung website resmi untuk dapat berinteraksi dengan pihak perusahaan serta dapat menerima umpan balik kembali dari perusahaan di saat itu juga. Selain itu, pengunjung juga dapat memberikan penilaian ataupun menyampaikan opini mengenai isu CSR yang disajikan pada website resmi perusahaan.

a) **Penilaian Media Komunikasi CSR Kriteria *Media Richness Theory* (MRT)**

Media Richness Theory (MRT) atau dalam Bahasa Indonesia Teori Kekayaan Media, merupakan teori yang dikembangkan serta diperkenalkan pertama kali oleh Richard L. Daft dan Robert H. Lengel pada tahun 1986. Teori ini merupakan pengembangan lanjutan dari Teori Pengolahan Informasi (Processing Information Theory) oleh Daft dan Lengel (Venus & Munggaran, 2017) yang secara garis besar membahas mengenai bagaimana *uncertainty* (ketidakpastian) dan *equivocality* (ketidakjelasan) mempengaruhi bagaimana informasi diproses oleh seluruh pihak dalam suatu organisasi atau institusi. Selain itu, salah satu faktor besar lain tercetusnya MRT adalah ketika Daft dan Lengel melihat fakta bahwa terjadinya konflik hingga kegagalan pengambilan keputusan dalam organisasi ternyata timbul karena ketidaktepatan dalam pemilihan saluran atau media komunikasi (Venus & Munggaran, 2017).

Dalam penelitian tersebut pula, ditekankan oleh Daft dan Lengel (1986) bahwa media komunikasi yang digunakan dalam penyediaan informasi bagi stakeholder, juga berpengaruh terhadap kecenderungan bagaimana suatu pesan atau informasi yang disampaikan tadi diterima. Lebih lanjut, dalam hal ini Daft dan Lengel (dalam Harmoni, 2010) kemudian mengategorikan sebuah media menjadi dua jenis, yakni media yang kaya (*rich media*) artinya sebuah media yang dianggap lebih efektif untuk mengatasi sebuah situasi yang tidak jelas (*equivocal situations*) sehingga dapat menimbulkan multiinterpretasi terhadap suatu informasi yang dikomunikasikan, contoh dari media kaya ini adalah pertemuan tatap muka, *video conference*, dan telepon. Lalu jenis media selanjutnya adalah media miskin (*lean media*) artinya sebuah media yang tepat digunakan untuk suatu informasi yang bersifat rutin dan sering dipertukarkan atau dalam kata lain pesan dengan equivokalitas rendah, contohnya seperti media *email* atau surat (Venus & Munggaran, 2017). Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, maka kemudian satu poin utama yang perlu diingat untuk penjelasan yang akan datang adalah bahwa media yang kaya akan lebih efektif digunakan dalam situasi dimana sebuah informasi bersifat kompleks dan multitafsir, apalagi jika sasaran audiensnya luas.

Bronn (dalam Capriotti dan Moreno, 2007) menyatakan bahwa meskipun banyak perusahaan yang sudah memanfaatkan internet untuk salah satunya sebagai fasilitas

pengomunikasian berbagai aktivitas mereka dengan para stakeholdernya, namun mereka terbukti cenderung belum memanfaatkan secara maksimal potensi yang sebenarnya dimiliki oleh internet. Salah satu media yang difasilitasi oleh internet adalah website. Menurut Lodhia (2006), website memiliki kemampuan untuk menyediakan informasi secara nyata atau langsung (*real time*), memiliki kemampuan komunikasi massa dan interaktivitas yang tinggi, serta menyediakan berbagai alat yang memungkinkan untuk memaksimalkan presentasi serta penataan berbagai informasi yang ingin dikomunikasikan. Berdasarkan hal tersebut, maka *Media Richness Theory* kemudian digunakan, untuk menilai sejauh mana pemanfaatan kekayaan yang dimiliki website, salah satunya sebagai media pengomunikasian CSR oleh perusahaan. Dalam jurnalnya yang berjudul “*The World Wide Web and It’s Potential for Corporate Enviromental Communication : A Study into Present Practices in the Australian Minerals Industry*”, Lodhia (2006) memaparkan mengenai fitur website dan kegunaannya untuk komunikasi CSR, berdasarkan *Media Richness Theory*, yaitu :

Tabel 1.3

Penilaian Website sebagai Media Komunikasi CSR Kriteria *Media Richness Theory* (MRT)

Fitur <i>Media Richness Theory</i> (MRT)	Deskripsi Fitur	Kriteria
Kesegeraan	Fitur Kesegeraan mengacu pada kemampuan website untuk dapat menyediakan informasi secara tepat waktu dan diperbaharui secara berkala, serta umpan balik (<i>feedback</i>) secara cepat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan perlu menyatakan kapan sebuah informasi CSR diperbaharui pada halaman website 2. Perusahaan perlu memastikan adanya hyperlink pada halaman website 3. Perusahaan perlu menentukan penggunaan fasilitas siaran langsung

		<i>(video conference)</i> mengenai isu-isu CSR
Keragaman Isyarat	Fitur Keragaman Isyarat, sebuah kriteria yang merujuk pada kemampuan media untuk mengomunikasikan sebuah pesan melalui beragam pendekatan, misalnya bahasa tubuh, suara dan intonasi.	Perusahaan mampu memastikan pemanfaatan <i>tools</i> (alat) animasi grafik multimedia pada halaman website untuk mengomunikasikan isu CSR-nya, seperti grafik, foto, audio, gambar dan video. <i>Tools</i> animasi grafis tersebut dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas presentasi pada halaman website.
Keragaman Bahasa	Fitur Keragaman Bahasa merupakan kemampuan website yang memungkinkan penggunaan berbagai kata atau simbol bahasa untuk meningkatkan pemahaman.	1. Perusahaan mampu memfasilitasi para stakeholder dalam mengakses website resmi mereka dengan memanfaatkan fasilitas hyperlink yang memiliki pilihan menu serta pilihan format berbeda sebagai bentuk laporan. Hyperlink, berfungsi utamanya adalah untuk mengintegrasikan berbagai informasi penting. Terkait hyperlink, terbagi kedalam dua jenis yaitu,

		<p><i>hyperlink internal</i> dan <i>hyperlink external</i>.</p> <p><i>Hyperlink internal</i> adalah tipe <i>hyperlink</i> yang merujuk pada sebuah halaman di dalam suatu halaman website perusahaan tersebut. Sedangkan <i>hyperlink external</i> merupakan sebuah <i>hyperlink</i> yang jika dipilih akan mengarahkan pengguna pada website lain.</p> <p>2. Perusahaan perlu memastikan pula dokumen yang dapat diakses oleh pengguna dalam website resmi, tersedia dalam format file berbentuk PDF, HTML, serta bentuk format lainnya.</p> <p>3. Perusahaan mampu menyediakan laporan dengan menggunakan variasi bahasa yang berbeda.</p>
Sumber Personal	<p>Fitur Sumber Personal merupakan kemampuan sebuah media untuk dapat menunjukkan emosi dan perasaan. Hal ini dikarenakan, sebuah pesan akan cenderung tersampaikan secara</p>	<p>Perusahaan perlu memastikan ketersediaan <i>hyperlink</i>, <i>email alert</i> atau <i>email</i> pengingat sebagai bentuk publikasi informasi yang efektif serta disesuaikan dengan kebutuhan stakeholder.</p>

	<p>lebih baik ketika emosi dan perasaan pribadi penerima pesan disertakan, misalnya dengan menyesuaikan kebutuhan dan situasi penerima pesan pada saat itu (Hamdhany, Chatra & Sarmiati, 2021).</p>	
Keragaman Penerima	<p>Fitur Keragaman Penerima pada website memiliki kemampuan untuk mengomunikasikan informasi CSR dengan jangkauan stakeholder yang luas dan berbeda-beda.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan perlu memastikan apakah website dapat diakses oleh semua jenis stakeholder. 2. Perusahaan menyediakan mekanisme berbasis <i>push</i> dalam pemberitahuan adanya email baru yang masuk pada website resminya.
Perekaman Eksternal	<p>Fitur Perekaman Eksternal memiliki kemampuan untuk menyediakan suatu rekaman komunikasi pada website, termasuk kemampuan dalam mendokumentasikan proses komunikasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan memanfaatkan fasilitas <i>hit counter</i> atau buku tamu elektronik untuk mengestimasi jumlah stakeholder yang mengakses informasi CSR pada website. 2. Perusahaan menyediakan informasi yang diarsipkan, misalnya seperti laporan keberlanjutan selama

		<p>beberapa tahun, dalam website resminya.</p> <p>3. Perusahaan perlu memastikan apakah stakeholder dapat mengakses, mengunduh, serta mencetak laporan perusahaan yang tersedia dalam website.</p>
Memori Terolahkan Komputer	<p>Fitur Memori Terolahkan Komputer mengacu pada kemampuan informasi yang dapat dikelola secara digital ataupun elektronik, misalnya dengan adanya <i>search engine</i> atau mesin pencari untuk mengakses informasi tersebut.</p>	<p>Perusahaan pada website resminya mencantumkan mesin pencari, direktori atau <i>sitemap</i>, dan alat analitik sejenis yang dapat mempermudah stakeholder dalam pengaksesan website.</p>
Konkurensi	<p>Fitur Konkurensi mengacu pada kemampuan situs web untuk dapat memberikan fasilitas interaksi antara pengguna secara simultan.</p>	<p>1. Perusahaan memiliki mekanisme seperti formulir pemberian umpan balik otomatis dan survei elektronik dalam website resminya.</p> <p>2. Perusahaan memiliki fasilitas interaksi dengan para stakeholdernya, seperti email, forum diskusi, papan buletin, dan ruang obrolan dalam website resminya.</p>

5. Pola Komunikasi *Cyber Corporate Social Responsibility (CSR)*

Terdapat empat model komunikasi yang umumnya diterapkan oleh *Public Relation* menurut Grunig dan Hunt (dalam Rusdianto, 2014). Empat model komunikasi tersebut kemudian diadaptasi untuk pembahasan terkait pola komunikasi CSR yang penjelasannya adalah sebagai berikut :

1) Model *Publicity* atau *Press Agency*

Dalam model komunikasi ini, *Public Relation* melakukan suatu propaganda atau kampanye, sebab informasi ini disebarkan oleh pihak yang dapat dikatakan selektif, terdistorsi, dan bias. Proses komunikasi yang dilakukan dari suatu organisasi kepada audiensnya cenderung bersifat satu arah (*one way process*) karena bertujuan hanya sekedar sebagai publisitas yang menguntungkan pihak tertentu, dan tidak bertujuan untuk mendapatkan respon kembali dari publiknya. Model komunikasi ini ditujukan untuk menghadapi berbagai anggapan dari media massa serta mengabaikan kebenaran informasi yang sesungguhnya sebagai usaha untuk menutupi unsur negative dari sebuah perusahaan atau organisasi.

2) Model *Public Information*

Dalam model komunikasi ini, *Public Relation* dari suatu perusahaan atau organisasi bertindak ibarat seorang *journalist in resident*, dimana mereka menyebarluaskan suatu informasi kepada publiknya untuk mengendalikan sebuah publisitas informasi tersebut ke media massa. Pada model komunikasi ini, *Public Relation* bertujuan untuk mengupayakan membangun kepercayaan organisasi melalui alur komunikasi searah dan tidak persuasif. Selain itu, komunikasi yang dilakukan pada model komunikasi ini cenderung didasarkan pada kejujuran berkomunikasi dengan unsur kebenaran serta memperhatikan obyektivitasnya.

3) Model *Two Way Assymetrical*

Dalam model komunikasi ini, *Public Relation* menyampaikan pesan dari organisasinya, menggunakan model komunikasi dua arah serta berdasarkan riset yang telah dilakukan sebelumnya. Bentuk komunikasinya juga cenderung bersifat persuasif. Unsur realitas, betul-betul diperhatikan dalam upaya mempersuasi

publik. Komunikasi ini bertujuan untuk mengubah suatu perilaku tertentu, berubah menjadi perilaku lain yang berbeda. *Public Relation* pada model komunikasi ini berperan banyak dalam membangun hubungan dan pengambilan inisiatif. Namun, disaat yang bersamaan juga cenderung tidak ada dialog dan komunikasi dengan publiknya.

4) Model *Two Way Symmetrical*

Dalam model komunikasi ini, upaya komunikasi yang dilakukan antara *Public Relation* dan publiknya cenderung bersifat komunikasi dua arah yang seimbang. Model komunikasi ini, melakukan dua proses komunikasi timbal balik, dimana pihak-pihak yang terlibat didalamnya memiliki posisi dan derajat yang serupa saat melakukan komunikasi tersebut. Komunikasi yang dilakukan bersifat saling jujur, saling memberi, saling menerima, serta saling menghargai. Model ini dinilai mampu memecahkan suatu masalah dan menghindari konflik dengan cara memperbaiki pemahaman publik untuk kemudian sebuah saling pengertian dan dukungan yang menguntungkan kedua belah pihak dapat terbangun.

6. Stakeholder

Freeman (dalam Rusdianto, 2014) memaparkan bahwa stakeholder atau pemangku kepentingan merupakan individu ataupun kelompok yang mampu mempengaruhi atau dipengaruhi oleh beragam keputusan serta kebijakan yang dibuat oleh perusahaan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Rusdianto kemudian juga menjelaskan bahwa terdapat dua kategori stakeholder dalam suatu organisasi atau perusahaan, yaitu :

- 1) Pemangku kepentingan di dalam perusahaan (*internal stakeholder*), terdiri dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan serta tuntutan terhadap sumber daya yang dimiliki perusahaan, pemilik saham atau pemegang saham, pihak yang memiliki posisi atau jabatan manajer, dan juga para karyawan (*employees*) yang berada di dalam organisasi atau perusahaan.
- 2) Pemangku kepentingan di luar perusahaan (*external stakeholder*), terdiri dari pihak-pihak yang terkena dampak baik langsung maupun tidak langsung dari suatu organisasi atau perusahaan dan bukan merupakan pemilik atau karyawan dari perusahaan tersebut. Namun, kategori pemangku kepentingan ini memiliki

kedudukan yang cukup penting terhadap keberlangsungan operasional perusahaan, dan umumnya dapat dipengaruhi oleh keputusan serta aktivitas perusahaan. Kategori pihak external stakeholder antara lain; pelanggan (*customers*), pemasok (*suppliers*), pemerintah (*government*), masyarakat lokal (*local communities*) serta masyarakat secara umum (*general public*).

G. Kerangka Berpikir

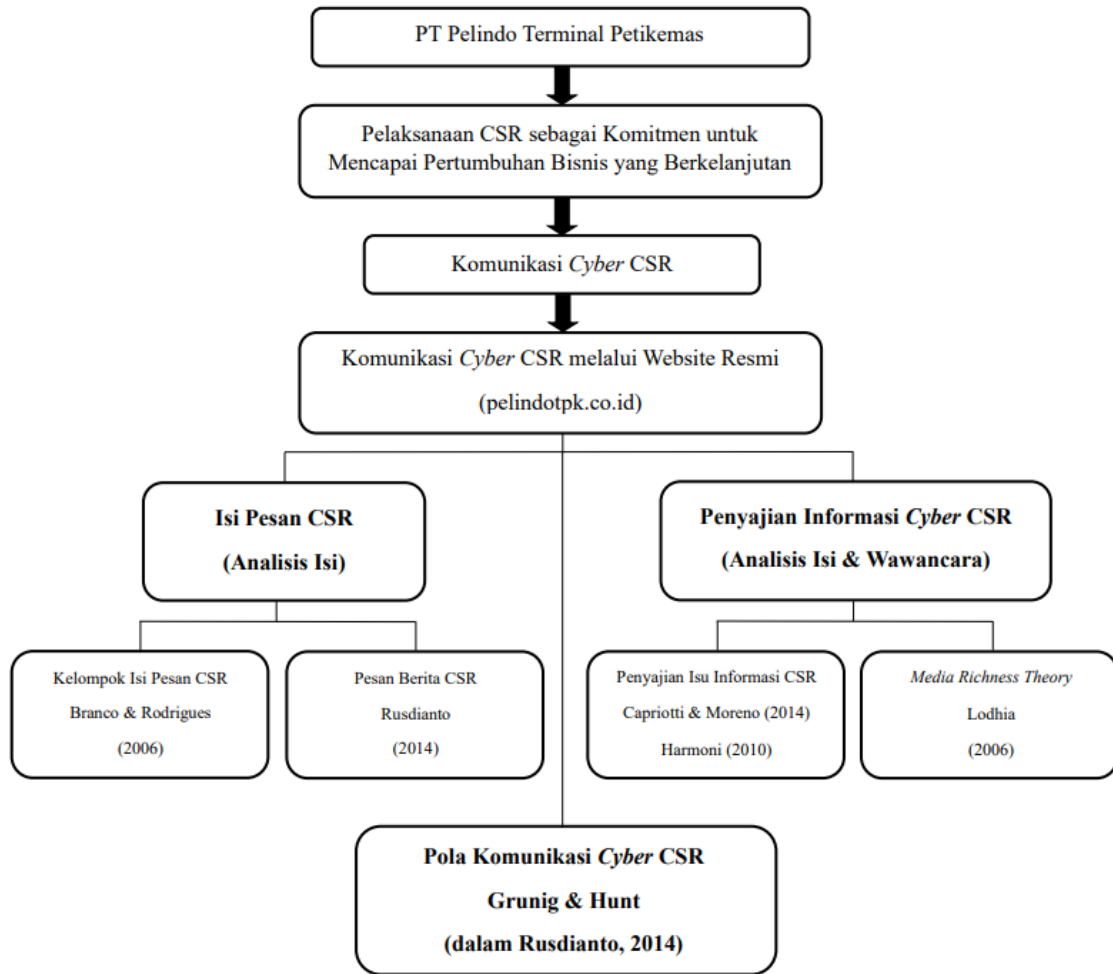
Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka diketahui bahwa penelitian ini berfokus pada tiga pembahasan yang didalamnya terdiri dari beberapa aspek penting untuk menganalisis bagaimana komunikasi *cyber* CSR pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas. Fokus pembahasan yang akan dianalisis pada penelitian ini yaitu analisis isi pesan, analisis penyajian informasi, dan juga analisis pola komunikasi yang berusaha dibangun oleh PT Pelindo Terminal Petikemas dalam mengungkapkan serta memberikan segala informasi mengenai program CSR.

Fokus pembahasan pertama yaitu mengenai analisis isi pesan *cyber* CSR oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Analisis isi pesan *cyber* CSR akan dianalisis berdasarkan dua teori terkait dengan isi pesan CSR yakni; *pertama*, teori yang diadaptasi dari Branco dan Rodrigues (2006) mengenai kelompok isi pesan CSR, terdiri dari kelompok *internal disclosure* dan *external disclosure*. Sedangkan yang *kedua*, adalah teori mengenai nilai-nilai yang terkandung dalam pesan berita oleh Rusdianto (2014) atau disebut dengan kelompok isi pesan *cyber* CSR yang merujuk pada lima nilai penting sebuah berita; penting (*significant*), ketepatan waktu (*timeliness*), kedekatan (*proximity*), topik pembicaraan dan dampak yang ditimbulkan.

Lalu, fokus pembahasan kedua yang akan dianalisis pada penelitian ini adalah mengenai penyajian informasi *cyber* CSR oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Fokus pembahasan ini akan dianalisis menggunakan teori penyajian isu terkait CSR oleh Capriotti dan Moreno (2014) yang menyebutkan isu CSR yang perlu disajikan dalam website resmi perusahaan terdiri dari sepuluh isu yakni; profil perusahaan, barang dan jasa, karyawan dan SDM, tindakan ekonomi, tindakan sosial, tindakan lingkungan, tata kelola perusahaan, etika perusahaan, hubungan dengan masyarakat, dan kriteria eksternal. Selain itu, penyajian informasi *cyber* CSR pada website akan dianalisis pula menggunakan teori dari Harmoni

(2010) yang menyatakan terdapat lima kategori untuk kemudian perlu diperhatikan dalam menyajikan informasi CSR di website resmi perusahaan yakni meliputi; jumlah informasi, hirarki informasi, lokasi informasi, sumber informasi, serta fasilitas umpan balik. Selanjutnya, masih terkait dengan penyajian informasi CSR pada website, analisis kemudian akan dilakukan terhadap website sebagai media komunikasi CSR menggunakan adaptasi teori dari Lodhia (2006), yaitu *Media Richness Theory* (MRT). Teori ini kemudian akan melakukan penilaian terhadap suatu media yang digunakan berdasarkan kategori Kesegeraan, Keragaman Isyarat, Variasi Bahasa, Sumber Personal, Keragaman Penerima, Perekaman Eksternal, Memori Terolahkan Komputer, dan juga Konkurensi. Pada fokus pembahasan kedua ini, selain menganalisis data yang didapatkan dari teknik analisis isi website, akan disertakan pula data yang didapatkan dari wawancara dengan pihak pengelola website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai data pendukung pembahasan mengenai pemanfaatan fitur website sebagai media komunikasi *cyber* CSR perusahaan.

Fokus pembahasan ketiga sekaligus yang terakhir yaitu analisis terhadap pola komunikasi yang berusaha diterapkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada website-nya untuk mengomunikasikan informasi terkait CSR kepada para stakeholder-nya. Analisis pada fokus pembahasan ini menggunakan teori model komunikasi oleh Grunig dan Hunt (dalam Rusdianto, 2014). Teori ini menyebutkan bahwa terdapat empat model komunikasi yang dapat diterapkan oleh *public relation* suatu organisasi yaitu; model *publicity*, model *public information*, model *two way asymmetrical*, dan terakhir *model two way symmetrical*. Ketiga fokus pembahasan tersebut jika disimpulkan dalam bentuk suatu skema untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

H. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Paradigma secara mudahnya dapat dipahami sebagai cara pandang dalam melihat sesuatu, terdiri dari kumpulan berbagai asumsi yang diyakini, suatu konsep yang mengarahkan cara berpikir dan cara melakukan penelitian. Kaelan (dalam Djamal, 2015), mengartikan paradigma sebagai sebuah orientasi dan perspektif teoritis dalam memandang dunia serta segala sesuatu yang merupakan objek penelitian, asumsi yang digunakan, sehingga menentukan proses, cara berpikir, serta cara bekerja dalam penelitian.

Penelitian ini akan menggunakan paradigma interpretif, sebuah paradigma yang menekankan pada pernyataan bahwa realitas sosial sesungguhnya terbentuk berdasarkan

hasil dari proses pemaknaan seseorang terhadap realitas sosial yang terjadi tersebut. Paradigma ini bergantung pada anggapan manusia terhadap realitas dunia yang terjadi dan realitas objek yang sedang diteliti. Sebuah penelitian yang menggunakan pendekatan interpretif, memposisikan individu sebagai makhluk yang aktif dalam upayanya untuk memahami makna dibalik suatu gejala sosial (Martono, 2011).

Kemudian, penelitian ini juga akan menggunakan metode kualitatif, dimana jenis metode ini sendiri bertujuan untuk meneliti serta memahami sesuatu secara mendalam. Menurut Moleong (2010), metode penelitian kualitatif umumnya menggunakan data yang didapatkan dari proses pengamatan, wawancara, ataupun penelaahan dokumen. Misalnya berupa catatan lapangan, naskah wawancara, dokumen pribadi, foto, *videotape*, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini kemudian menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) yang datanya berasal dari proses pengamatan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas terkait dengan komunikasi *cyber* CSR. Metode analisis isi digunakan untuk mengetahui bagaimana komunikasi *cyber* CSR yang dilakukan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada website resminya, dengan cara mengamati serta mengkaji secara mendalam pesan atau teks yang terkait dengan CSR yang ditampilkan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas. Peneliti kemudian akan menganalisis isi pesan terkait CSR, bagaimana bentuk penyajian informasi CSR yang ada, serta bentuk pola komunikasi *cyber* CSR yang terdapat pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas.

Selain menggunakan metode analisis isi kualitatif terhadap pesan-pesan *cyber* CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, data dari wawancara dengan pihak PT Pelindo Terminal Petikemas akan digunakan sebagai pelengkap hasil analisis isi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sisi manajemen atau pengelolaan website PT Pelindo Terminal Petikemas yang bertanggung jawab salah satunya untuk mengomunikasikan CSR melalui website resmi perusahaan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei 2023 hingga Desember 2023. Dalam kurun waktu tersebut, peneliti mengumpulkan berbagai data yang diperlukan menggunakan teknik yang telah ditentukan. Selanjutnya, penelitian ini menjadikan PT

Pelindo Terminal Petikemas sebagai objek penelitian yang kantornya bertempat di Surabaya, Jawa Timur.

3. Unit Analisis

Unit analisis merupakan objek yang diseleksi dan kemudian dipilih untuk diteliti. Dalam konteks penelitian ini, unit analisis ditentukan berdasarkan tiga kategori pembahasan yakni, isi pesan CSR, penyajian informasi CSR, dan pola komunikasi CSR pada website. Unit analisis yang akan diteliti pada kategori isi pesan CSR pada website adalah seluruh konten yang berkaitan dengan informasi CSR serta lima belas pemberitaan yang terkait dengan informasi CSR. Pemberitaan terkait CSR pada website Pelindo Terminal Petikemas tersebut, merupakan berita yang diunggah pada periode Juni 2021 hingga November 2023, dan sudah dikonfirmasi oleh pihak pengelola website PT Pelindo Terminal Petikemas bahwa lima belas berita tersebut merupakan pemberitaan yang mengandung informasi CSR. Lalu, unit analisis pada kategori penyajian informasi CSR pada website adalah konten yang mengandung isu CSR serta fitur yang tersedia pada website. Terakhir, unit analisis pada kategori pola komunikasi CSR, adalah model komunikasi yang diterapkan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas. Berikut di bawah ini adalah tabel selengkapnya mengenai unit analisis.

Tabel 1.4

UNIT ANALISIS PENELITIAN

Kategori	Sub Kategori	Unit Analisis	Indikator
Isi Pesan CSR	Aspek Pedoman Isi Website	Konten Informasi CSR	a. Konten dapat diakses dan mudah digunakan b. Seluruh teks tersedia dalam beberapa format c. Konten dinamis dan interaktif d. Menonjolkan informasi CSR e. Konten memiliki desain yang konsisten dan menarik
	Aspek Kelompok Pesan	Konten Informasi CSR	a. Pengungkapan internal b. Pengungkapan eksternal
	Aspek Penilaian Berita	Lima belas berita terkait	a. <i>Significant</i> (penting) b. <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)

		CSR (Periode Juni 2021 – November 2023)	c. <i>Proximity</i> (kedekatan) d. Topik pembicaraan e. Dampak
Penyajian Informasi CSR	Aspek Penyajian Isu CSR	Konten Isu CSR	a. Jumlah informasi b. Hirarki informasi c. Lokasi informasi d. Sumber informasi e. Fasilitas umpan balik
	Aspek Penilaian Website sebagai Media Komunikasi CSR <i>Media Richness Theory</i> (MRT)	Fitur yang Tersedia pada Website	a. Kesegeraan b. Keragaman isyarat c. Variasi bahasa d. Sumber personal e. Keragaman penerima f. Perekaman eksternal g. Memori terolahkan komputer h. Kompetensi
Pola Komunikasi CSR	Aspek Alur Komunikasi	Model Komunikasi yang Diterapkan pada Website	a. <i>Model Publicity / Press Agency</i> b. <i>Model Public Information</i> c. <i>Model Two Way Asymmetrical</i> d. <i>Model Two Way Symmetrical</i>

4. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan sebuah metode yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian untuk mengumpulkan data penelitian, selanjutnya peneliti akan mencatat gejala-gejala dari topik tertentu yang diteliti secara sistematis (Sugiyono, 2020). Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan jenis observasi non-partisipatif, dimana dalam metode ini peneliti berperan untuk mengamati perilaku subjek atau hal-hal yang berkaitan dengan studi penelitiannya, tanpa terlibat langsung dengan kegiatannya. Artinya, dalam hal ini peneliti akan mengamati kegiatan di PT Pelindo Terminal Petikemas yang berkaitan dengan pengelolaan website sebagai media komunikasi CSR serta melakukan observasi mendalam terhadap kegiatan

komunikasi *cyber* CSR pada website resmi, tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut.

2) Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan teknik pengambilan data yang berasal dari gambar, buku, jurnal, publikasi, maupun karya-karya monumental terkait objek penelitian yang relevan. Hasil penelitian dinilai akan lebih kredibel, apabila terdapat dokumen-dokumen yang mendukung, baik dalam bentuk gambar maupun tulisan akademik dan karya-karya yang sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan menggunakan metode pengumpulan data dengan studi dokumentasi terhadap website PT Pelindo Terminal Petikemas, melalui pencarian data-data berupa berbagai konten informasi CSR pada seluruh menu website, dokumen-dokumen yang diunggah ke website, penggunaan desain dan fitur website, serta secara garis besar keseluruhan isi terkait komunikasi *cyber* CSR yang terdapat pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas. Selain itu, dokumentasi lainnya dalam bentuk pengumpulan dokumen resmi dari perusahaan yang terkait dengan CSR PT Pelindo Terminal Petikemas, juga dilakukan oleh peneliti sebagai pengumpulan data pendukung dalam penelitian ini.

3) Wawancara

Menurut Moleong (2010), wawancara merupakan suatu kegiatan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara (*interviewer*) yang berlaku sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang berlaku sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk bertukar informasi dan ide melalui serangkaian kegiatan tanya jawab, sehingga suatu makna atau topik tertentu dapat dikonstruksikan dan dipahami dengan lebih baik lagi (Sugiyono, 2020).

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan baik secara langsung atau tatap muka dan juga secara daring atau menggunakan fasilitas *video conference* dengan para staf PT Pelindo Petikemas dari departemennya masing-masing. Sehingga data dan

informasi yang didapatkan dapat dikatakan cukup akurat karena memang setiap pihak yang dimintai keterangannya bertanggung jawab atas seluruh tugas, pokok, dan fungsinya di masing-masing departemen. Mulai dari departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler yang bertanggung jawab atas kegiatan komunikasi perusahaan dengan seluruh stakeholder, hingga departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program-program CSR di PT Pelindo Terminal Petikemas. Narasumber yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian yang sudah ditentukan kemudian dimintai keterangan untuk kelengkapan data dalam penelitian ini. Daftarnya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5

DAFTAR NARASUMBER

No.	Nama Narasumber	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Novita	Staf Direktorat Sumber Daya Manusia, Divisi Perencanaan & Pengelolaan SDM	23 Agustus 2023
2	Dina	Staf Direktorat Utama, Divisi Sekretariat Perusahaan, Departemen TJSL	23 & 24 Agustus 2023
3	Kharis	Staf Direktorat Utama, Divisi Sekretariat Perusahaan, Departemen TJSL	23 & 24 Agustus 2023
4	Rizal	Staf Direktorat Utama, Divisi Sekretariat	28 Agustus 2023

		Perusahaan, Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler (PIC pengelolaan Website)	
--	--	--	--

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman (1984), dimana mereka mengemukakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif serta berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga dirasa data yang didapatkan melimpah (dalam Sugiyono, 2020). Lebih lanjut, analisis data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung hingga setelah selesai kegiatan pengumpulan data di lapangan dalam periode tertentu. Terdapat empat tahap kegiatan analisis data yaitu, pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan (*conclusion drawing / verification*) (Sugiyono, 2020).

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam tahap ini, seperti yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya pula, kegiatan yang dilakukan oleh peneliti adalah mengoleksi data menggunakan teknik triangulasi, yakni observasi, dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan objek penelitian, serta wawancara. Data akan secara maksimal dikumpulkan oleh peneliti, sehingga dapat memenuhi kebutuhan data untuk menjawab rumusan masalah.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang telah diperoleh dari kegiatan pengumpulan data nantinya tentu berjumlah tidak sedikit. Maka dari itu, perlu dilakukan pencatatan secara teliti dan terperinci. Hal ini dikarenakan, semakin lama peneliti terjun ke lapangan untuk memperoleh data, maka jumlah data yang didapatkan akan semakin banyak dan

cenderung kompleks, bahkan tidak jarang juga menjadi rumit. Tahap reduksi data mengacu pada proses perangkuman serta pemilihan hal-hal yang pokok dengan cara memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema serta polanya (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, bentuk reduksi data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menyortir berbagai informasi antara yang terkait dengan komunikasi *cyber CSR* pada website PT Pelindo Terminal Petikemas dan informasi-informasi selain dari topik tersebut. Berbagai informasi yang didapatkan tersebut, disortir berdasarkan pada teori-teori yang akan digunakan dalam analisis isi pesan komunikasi *cyber CSR*, penyajian informasi CSR dan pola komunikasi CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap penyajian data atau *data display* dalam penelitian kualitatif akan merujuk pada penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, data akan disajikan dalam bentuk gambar, untuk menunjukkan tampilan berbagai menu website PT Pelindo Terminal Petikemas. Selain itu, data akan disajikan pula dalam bentuk tabel untuk pengelompokan data yang sejenis. Terakhir, data juga akan disajikan dalam bentuk narasi, untuk bentuk data berupa hasil wawancara, dan juga deskripsi lebih lanjut dari data yang disajikan dalam bentuk tabel.

4) Kesimpulan (*Conclusion*)

Menurut Miles dan Huberman, pengambilan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah terakhir dalam kegiatan analisis data penelitian kualitatif. Kesimpulan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, namun hal ini bisa juga tidak menjawab karena rumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan kemudian bisa saja berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang dinyatakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid serta konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dinyatakan tersebut dapat dianggap kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2020).

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan secara rinci tentang objek penelitian yakni pemanfaatan website sebagai media komunikasi CSR oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Oleh karena itu, di pembahasan mengenai gambaran umum objek penelitian ini, peneliti akan membahas mulai dari, profil perusahaan, kegiatan usaha, struktur organisasi, kemudian tugas, pokok dan fungsi dari departemen yang terkait dengan objek penelitian yaitu Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, serta Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan atau TJSL.

A. Sejarah Singkat

Pada awalnya, untuk mengelola kegiatan kepelabuhanan di Indonesia, dibentuk empat Pelindo yang terbagi berdasarkan wilayah yang berbeda, terbagi menjadi Pelindo I, II, III, dan IV, dimana Pelindo II bertindak sebagai perusahaan induk (*holding* induk) dan ketiga Pelindo lainnya (I, III, IV) bertindak sebagai *sub-holding*. Pembentukan *sub-holding* tersebut adalah untuk mengelola klaster-klaster usaha yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi usaha serta kapasitas pelayanan Pelindo. Hingga pada tahun 2012, berdasarkan gagasan dari Kementerian BUMN, Pelindo I, II, III, dan IV melaksanakan konsorsium untuk mendirikan PT Terminal Petikemas Indonesia (PT TPI) yang khusus menjalankan klaster bisnis pada pengelolaan terminal petikemas yang ada di seluruh Indonesia dan mulai beroperasi secara aktif pada tahun 2014. Lalu, di tahun 2020, berdasarkan inisiasi dari Kementerian BUMN, maka dilakukan integrasi klaster pelabuhan sebagai bentuk transformasi dari Kementerian BUMN.

Berdasarkan inisiasi tersebut, pada 1 Oktober 2021, Pelindo resmi melakukan integrasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2021 tentang Penggabungan PT Pelindo I, III, IV (Persero) ke dalam PT Pelabuhan Indonesia II (Persero). Selain itu dilakukan pula penandatanganan pengalihan aset Pelindo I, III, dan IV kepada Pelindo II. Kemudian, seiring dengan dilakukannya integrasi Pelindo, pada tanggal 11 Oktober 2021, dilakukan akta perubahan nama beserta logo PT Terminal Petikemas Indonesia menjadi PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) sebagai salah satu dari empat *sub-holding* yang dibentuk oleh Pelindo.



Gambar 2.1 Pelabuhan Wilayah Beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Saat ini, PT Pelindo Terminal Petikemas merupakan operator terminal yang memberikan pelayanan petikemas dengan sistem jaringan yang terintegrasi dan juga terstandar, di bawah naungan operator pelabuhan terbesar di Indonesia yakni Pelindo, PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan serta pemerataan ekonomi nasional.

B. Logo Perusahaan



Gambar 2.2 Logo PT Pelindo Terminal Petikemas.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

a. Filosofi Logo

Inspirasi logo diambil dari jalur atau rute yang sibuk, padat, dan simpang siur. Pelindo digambarkan sebagai penyedia jasa kepelababuhan dan logistik

terintegrasi yang berperan aktif dalam perekonomian nasional, termasuk mendukung terwujudnya Tol Laut Indonesia.

Mengambil huruf 'P' untuk logogram yang menjadi inisial dari Pelindo. Melambangkan ciri kemaritiman Indonesia dengan bentuk ikan sebagai simbolnya. Simbol tersebut juga menunjukkan komitmen Pelindo untuk menjaga kekayaan alam Indonesia dengan cara terus berkontribusi dalam mendukung kelestarian ekosistem laut di wilayah operasinya.

b. Makna Warna Logo

Warna biru adalah warna laut Indonesia yang sangat dekat dengan Pelindo. Warna ini melambangkan stabilitas, kepercayaan, integritas, profesionalisme dan pengabdian. Warna biru juga melambangkan upaya Pelindo sebagai bagian dari BUMN, untuk senantiasa memberikan yang terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan.

Sedangkan warna oranye pada tulisan 'Terminal Petikemas' dipilih untuk melambangkan semangat dan antusias dalam bekerja. Warna ini juga terinspirasi warna cerah dari mesin angkut petikemas yang berada di pelabuhan

C. Visi dan Misi

Mengutip dokumen Laporan Tahunan pada bagian Profil Perusahaan, PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki visi dan misi yang sejalan dengan visi misi dari PT Pelindo sebagai induk perusahaan. Dalam pernyataan visi PT Pelindo, terdapat beberapa pernyataan yang diharapkan dapat sejalan dengan visi PT Pelindo Terminal Petikemas seperti "pemimpin ekosistem maritim", "berkelas dunia", dan "terintegrasi". Hal ini berarti PT Pelindo Terminal Petikemas diharapkan menjadi "Pemimpin bisnis petikemas yang berkelas dunia serta terintegrasi dengan layanan jasa kepelabuhanan lainnya". Begitu pula dengan misi dari PT Pelindo, diharapkan selaras dengan pernyataan misi di PT Pelindo Terminal Petikemas yang terlihat dari beberapa pernyataan misi seperti "jaringan ekosistem maritim nasional", "konektivitas jaringan", "integrasi pelayanan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia", dengan kata lain PT Pelindo Terminal Petikemas berupaya untuk "Mendukung ekosistem petikemas yang terintegrasi melalui keunggulan operasional, optimalisasi jaringan dan kemitraan strategis untuk pertumbuhan ekonomi

nasional”. Selain itu, dalam rangka mewujudkan visinya pula, PT Pelindo Terminal Petikemas juga membentuk tiga Pilar Strategis, yakni :

- a. Keunggulan operasional dan komersial.
 - 1) Standarisasi operasi terminal petikemas;
 - 2) Digitalisasi dan sistemasi operasi terminal petikemas;
 - 3) Optimalisasi aset.
- b. Optimalisasi jaringan eksosistem.
 - 1) Optimalisasi *hub* dan *spoke* melalui kerjasama dengan jalur pelayaran domestik;
 - 2) Eksplorasi pengembangan *trans-shipment* terminal petikemas;
- c. Strategi pertumbuhan dan ekspansi.
 - 1) Pengembangan pelabuhan melalui Kerjasama dengan mitra startegis;
 - 2) Pengembangan bisnis kontainer melalui kontainerisasi komoditas;
 - 3) *Operatorship* dan pengembangan pelabuhan yang dimiliki oleh kementerian atau lembaga.

D. Kegiatan Usaha

Terdiri dari 14 terminal pelabuhan petikemas dan 7 anak perusahaan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki setidaknya enam kegiatan usaha utama yang dijalankan, yaitu:

- c. *Loading atau Discharging* (Bongkar Muat).

Kegiatan membongkar petikemas dari kapal ke dermaga / trailer atau memuat petikemas dari dermada / trailer ke dalam kapal.

- d. *Haulage* (Pengangkutan).

Layanan pengangkutan petikemas dengan menggunakan trailer / chassis dalam daerah kerja pelabuhan dari lambung kapal ke penumpukan petikemas atau sebaliknya.

- e. Pelayanan Dermaga.

Pelayanan penanganan kapal di dermaga dengan mengatur kelancaran arus barang di dermaga.

- f. *Receiving Delivery* (Menerima dan Memindahkan Petikemas).

Receiving, merupakan kegiatan menerima petikemas dari luar area terminal sampai tersusun di lapangan penumpukan. Delivery, adalah kegiatan memindahkan petikemas dari lapangan penumpukan dan menyerahkannya sampai tersusun di atas kendaraan.

g. Jasa Penumpukan.

Jasa penumpukan petikemas di lapangan penumpukan sampai dengan dikeluarkan dari lapangan penumpukan untuk dimuat atau diserahkan kepada pemilik.

h. Layanan Lainnya.

Merupakan jasa layanan yang menunjang kegiatan yang ada di pelabuhan, meliputi pemeriksaan karantina, bea cukai, dan lain sebagainya.

E. Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi terbarunya yang diperbaharui pada Agustus 2023 lalu, PT Pelindo Terminal Petikemas terdiri dari enam direktorat yakni; Direktorat Utama, Direktorat Operasi, Direktorat Teknik, Direktorat Sumber Daya Manusia, Direktorat Keuangan dan Manajemen Resiko, serta Direktorat Strategi dan Komersial yang kemudian terbagi lagi menjadi berbagai divisi dan juga departemen. Namun, karena pada penelitian ini objek utamanya hanya terdapat pada departemen yang ada di Direktorat Utama, maka pada bagian ini, penulis hanya akan memaparkan struktur organisasi di Direktorat Utama, seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Direktorat Utama, PT Pelindo Terminal Petikemas

Sumber : Dokumentasi Direktorat Sumber Daya Manusia

Dikepalai oleh Direktur Utama yang membawahi tiga divisi, yakni Divisi Satuan Pengawasan Intern, Divisi Sekretariat Perusahaan, dan Divisi Perencanaan & Pengelolaan Transformasi yang semuanya dikepalai oleh seorang *Senior Vice President (SVP)* atau sebutan untuk seorang kepala divisi di PT Pelindo Terminal Petikemas. Lalu, seperti yang sudah disampaikan sebelumnya terkait fokus objek pada penelitian ini, terdapat pada divisi Sekretariat Perusahaan yang terdiri dari tiga departemen, yaitu :

- 1) Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler
- 2) Departemen Tata Kelola Hubungan Lembaga dan Investor
- 3) Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)

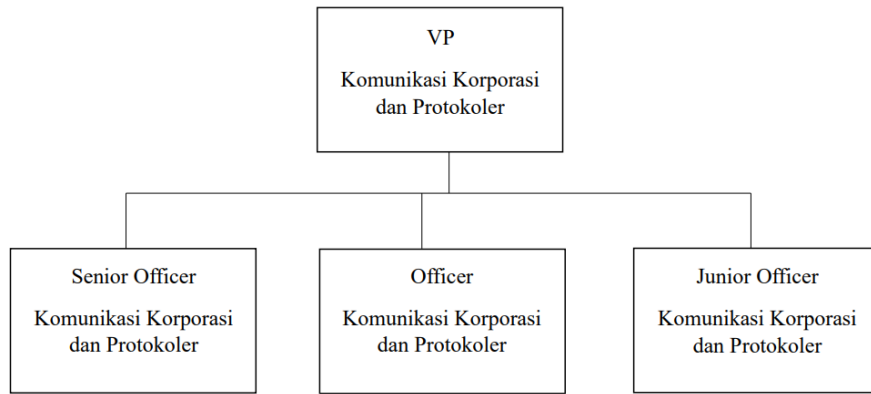
F. Tugas Pokok, dan Fungsi Departemen Komunikasi Korporasi & Protokoler dan Departemen Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan (TJSL)

Setiap departemen, memiliki tugas serta tanggung jawab utama sesuai dengan wilayah kerjanya masing-masing. Misalnya Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler yang wilayah kerjanya terkait dengan seluruh bentuk komunikasi perusahaan kepada stakeholdernya, atau Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang wilayah kerjanya terkait dengan pelaksanaan seluruh bentuk kegiatan CSR. Namun, terdapat pula tugas dan tanggung jawab umum yang perlu dilaksanakan pula oleh setiap departemen beriringan dengan menjalankan tugas serta tanggung jawab utamanya, yaitu :

- 1) Melakukan *Planning, Budgeting*, dan Pengelolaan Anggaran
- 2) Melakukan Pengelolaan Pekerja
- 3) Menjalankan *Quality Management* dan Prosedur (SOP)
- 4) Menerapkan *Health Safety, Security & Environment (HSSE)*
- 5) Melakukan Pengembangan Sistem *Information & Communication Technology (ICT)*
- 6) Melakukan Rencana *Procurement* (Pengadaan)
- 7) Melakukan Pengelolaan Risiko

- 8) Menjalankan Good Corporate Governance (GCG) dan Tindak Lanjut Hasil Audit
- 9) Melakukan Dukungan Data atau Konsultasi
- 10) Menjalankan Eksekusi Kegiatan Transformasi
- 11) Melakukan Penyusunan *Project Charter*

a. Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler

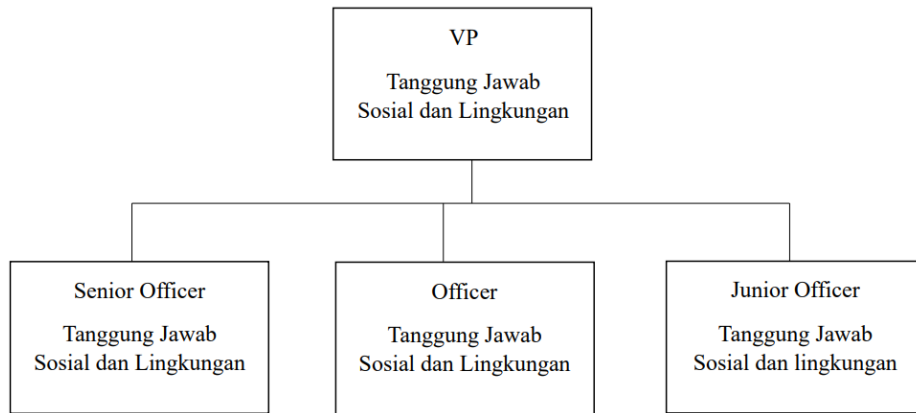


Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler PT Pelindo Terminal Petikemas.

Sumber : Dokumentasi Divisi Sekretariat Perusahaan PT Pelindo Terminal Petikemas

Adapun tugas pokok dan fungsi dari Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler PT Pelindo Terminal Petikemas adalah merumuskan, mengoordinasikan, dan memastikan kegiatan pengelolaan layanan manajerial, *company profile* dan *identity*, pengembangan dan peningkatan strategi *company image*, implementasi program peningkatan *corporate brand* atau *corporate communication*, pengelolaan data, informasi dan dokumentasi perusahaan, administrasi dan dokumentasi direksi, pengelolaan *corporate event*, serta memberikan dukungan data terkait pengelolaan arsip inaktif dan *customer relation* dan manajemen insiden untuk memastikan pencapaian visi dan misi perusahaan, dan aspirasi pemegang saham sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan ketentuan yang berlaku.

b. Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)



Gambar 2.5 Bagan Struktur Organisasi Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas.

Sumber : Dokumentasi Divisi Sekretariat Perusahaan PT Pelindo Terminal Petikemas

Adapun tugas pokok dan fungsi dari Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas adalah merumuskan, mengoordinasikan, dan memastikan kegiatan implementasi program peningkatan *corporate brand* atau *image*, pengelolaan dan penyusunan strategi dan implementasi CSR serta program keberlanjutan (tanggung jawab sosial) melalui pengelolaan program Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), serta memastikan pencapaian visi dan misi perusahaan dan aspirasi pemegang saham sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan ketentuan yang berlaku.

BAB III

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

Pada bagian temuan penelitian, penulis akan memaparkan berbagai hasil temuan yang ada di lapangan, berupa data-data yang berkaitan dengan topik penelitian ini, yaitu “Komunikasi *Cyber Corporate Social Responsibility* (CSR) pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas”. Data temuan ini diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi dengan cara analisis isi terhadap website PT Pelindo Terminal Petikemas. Selain itu, data juga didapatkan dari hasil wawancara dengan para narasumber yang terkait dengan objek penelitian, yaitu PT Pelindo Terminal Petikemas, untuk menjadi data pendukung dalam penelitian ini.

1. *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Pelindo Terminal Petikemas

Pelaksanaan Kegiatan dan Komunikasi CSR

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya terkait tugas pokok Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas, salah satunya adalah implementasi program CSR. Diketahui pula, bahwa mengutip website Pelindo, terdapat tiga program CSR prioritas yang dilaksanakan oleh Pelindo berikut seluruh *sub-holdingnya*, yakni Program Peduli Pendidikan, Program Peduli Lingkungan dan Program Pengembangan Usaha Menengah Kecil (UMK). Namun, di beberapa waktu, pelaksanaan program CSR di luar tema program prioritas Pelindo juga bisa dilaksanakan menyesuaikan kebutuhan atau permintaan pihak-pihak di sekitar wilayah pelabuhan yang tentunya tetap disesuaikan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau yang sering dikenal pula dengan *Sustainable Development Goals* (SDG's). Seperti keterangan dari salah satu narasumber :

“Kayaknya mereka mungkin rencana jangka panjangnya memang fokusnya ke tiga hal itu ya (Program Peduli Pendidikan, Peduli Lingkungan, Peduli Pengembangan UMK). Boleh gak di luar itu? Boleh. Tapi, anggaran yang digunakan harusnya difungsikan ke situ dulu. Kalau seandainya (anggaran masih bersisa) bisa digunakan yang lain (untuk pelaksanaan program CSR di luar program prioritas).”
(Dina, Staf Departemen TJSL, 23 Agustus 2023).

Mengenai alur penentuan program CSR-nya sendiri, lebih lanjut, Staf Departemen TJSL utamanya akan melaksanakan terlebih dahulu kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan instruksi Pelindo sebagai *Head Office*. Namun, seperti yang sudah disampaikan

sebelumnya, program CSR lain yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat di sekitar wilayah operasi PT Pelindo Terminal Petikemas juga bisa dirancang untuk kemudian diajukan kepada kantor Pelindo pusat. Perancangan program-program CSR tersebut umumnya dilakukan pada enam bulan sebelum awal tahun atau sekitar pertengahan tahun (Juli – Agustus). Di kantor pusat, perancangan program tersebut biasanya akan dibahas lalu diputuskan untuk disetujui atau tidaknya di awal tahun selanjutnya. Penetapan program-program CSR tersebut, kemudian dicantumkan dalam Rencana Kerja Manajemen (RKAP) dan juga Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP). Penjelasan mengenai alur penetapan program tersebut, sesuai dengan yang disampaikan oleh narasumber dalam wawancara berikut :

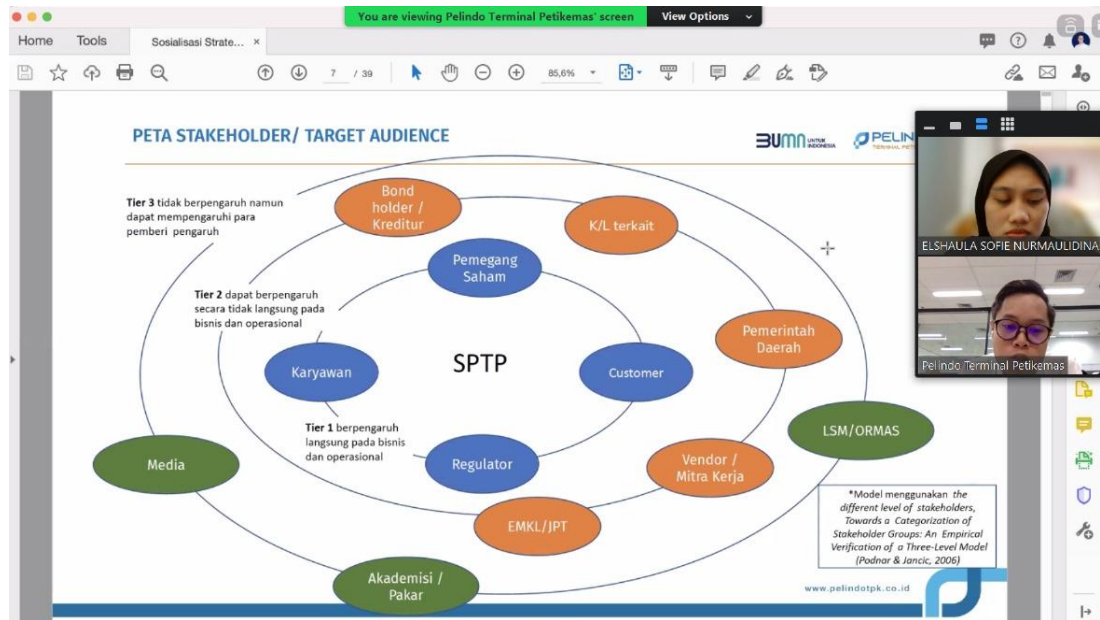
“Sebuah program CSR pertama, dari 6 bulan sebelumnya sebelum awal tahun berarti bulan bulan ini bulan Agustus, kita bikin program-program untuk tahun 2024 gitu, usulan. Ada program apa, terus berapa yang dibantu, rupiahnya berapa, seperti itu. Nah, (setelah itu) dikirim ke HO (Head Office) yang di Jakarta di PT Pelabuhan Indonesia di pusat. Nah, terus ini dibahas, bahasnya biasanya agak lama memang. Sampai awal tahun lah ya. Kalo awal tahun itu nanti baru diputuskan, program-program apa yang disetujui dengan biaya seberapa, seperti itu. Jadi kan kita liatnya dari rencana itu, gitu lho. Jadi gak serta merta bikin setelah apa, sekarang harus bikin apa.. gitu enggak. Udah ada dari 6 bulan sebelumnya gitu, dari tahun lalu. Nanti kalau sudah ada penetapan itu, penetapan RKM, RKAP, baru kita bisa jalan.” (Dina, Staf Departemen TJSL, 23 Agustus 2023).

Selanjutnya, mengenai waktu pelaksanaan program CSR pada PT Pelindo Terminal Petikemas, berdasarkan keterangan yang didapatkan dari salah satu Staf Departemen TJSL, juga menyesuaikan instruksi *Head Office* Pelindo jika program tersebut tergolong program *mandatory* dari mereka. Umumnya, kegiatan atau program CSR yang merupakan instruksi langsung dari Pelindo pusat kepada seluruh *sub-holding* akan dilaksanakan secara serentak. Tetapi di waktu tertentu, ada pula pelaksanaan program CSR yang jangka waktunya tergantung dengan jenis program seperti apa yang diadakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Hal ini dikarenakan diperlukan adanya koordinasi serta kesepakatan bersama antara PT Pelindo Terminal Petikemas dan pihak sasaran implementasi program CSR tersebut, untuk baiknya kapan menjalankan program CSR yang telah direncanakan. Atau dengan kata lain, pelaksanaan program di PT Pelindo

Terminal Petikemas tidak terbatas pada berapa kali pelaksanaannya dalam setiap tahunnya. Penjelasan mengenai waktu pelaksanaan program CSR PT Pelindo Terminal Petikemas beserta contoh program yang pernah dilaksanakan, disampaikan oleh narasumber berikut :

“Kan tergantung ini nya.. jadi kalau misalnya kayak Pelindo Mengajar itu kan Pelindo Mengajar itu program dari HO Pelindo Pusat Jakarta, itu bulan Februari. Jadi diadakan serentak selama bulan Februari, kalau ndak salah pertengahan sampai tanggal 20-an ya? 25-an kalau gak salah, gitu. Terus ada beberapa yang gak ada jangka waktunya. Jadi tergantung kita nanti koordinasi sama masyarakat sekitar atau mungkin yang memohon bantuan, kayak gitu. Misalnya kayak kemarin, beasiswa (salah satu program CSR) kan otomatis kita kan harus koordinasi sama lembaga, yayasan ya. Nah, itu kan kalau koordinasi itu kan kadang-kadang lama kadang-kadang enggak. Tergantung juga kan, kesepakatan juga.” (Dina, Staf Departemen TJSL 23 Agustus 2023).

Selain itu, unsur penting lain dalam pelaksanaan program CSR adalah keterlibatan stakeholder atau pemangku kepentingan. PT Pelindo Terminal Petikemas membagi kategori stakeholdernya ke dalam tiga tingkat atau yang mereka sebut sebagai *tier*. Penjelasan mengenai peta stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas adalah sebagai berikut; *Tier 1*, adalah para pemangku kepentingan yang berpengaruh langsung pada bisnis dan operasional, terdiri dari Pemegang Saham, Customer, Regulator dan Karyawan. Kemudian *Tier 2*, adalah para pemangku kepentingan yang dapat berpengaruh secara tidak langsung pada bisnis dan operasional, terdiri dari Bond Holder atau Kreditur, Kementrian dan Lembaga terkait, Pemerintah Daerah, Vendor atau Mitra Kerja, Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) atau Jasa Pengurusan Transportasi (JPT). Lalu yang terakhir, *Tier 3*, para pemangku kepentingan yang tidak berpengaruh pada bisnis dan operasional namun dinilai mampu mempengaruhi para pemberi pengaruh, terdiri dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau Organisasi Masyarakat, Akademisi atau Pakar, dan Media. Namun perlu digarisbawahi bahwa peta pembagian stakeholder diatas tidak hanya terbatas untuk stakeholder dalam kegiatan CSR, melainkan untuk seluruh kegiatan perusahaan yang dijalankan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.1 Pemetaan Stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas.

Sumber : Dokumentasi Departemen Komunikasi dan Protokoler

Lalu, berdasarkan penjelasan mengenai peta pembagian stakeholder sebelumnya, diketahui bahwa beberapa diantara stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas adalah kementerian atau lembaga terkait, pemerintah daerah dan LSM ataupun organisasi masyarakat. Dalam implementasi program CSR, selain masyarakat, Departemen TJSL juga menjalin komunikasi dengan banyak stakeholder lainnya demi kesuksesan pelaksanaan sebuah program CSR. Beberapa pemangku kepentingan yang pernah bekerjasama dengan PT Pelindo Terminal Petikemas dalam menjalankan berbagai program CSR diantaranya; Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Kepolisian Daerah, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kota, Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai (BPDAS), Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (KEMENKOMARVES), Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), dan lain-lain. Kerjasama dengan para lembaga terkait tersebut tentunya tergantung dengan program CSR seperti apa yang akan dilaksanakan oleh Departemen TJSL PT Pelindo Terminal Petikemas.

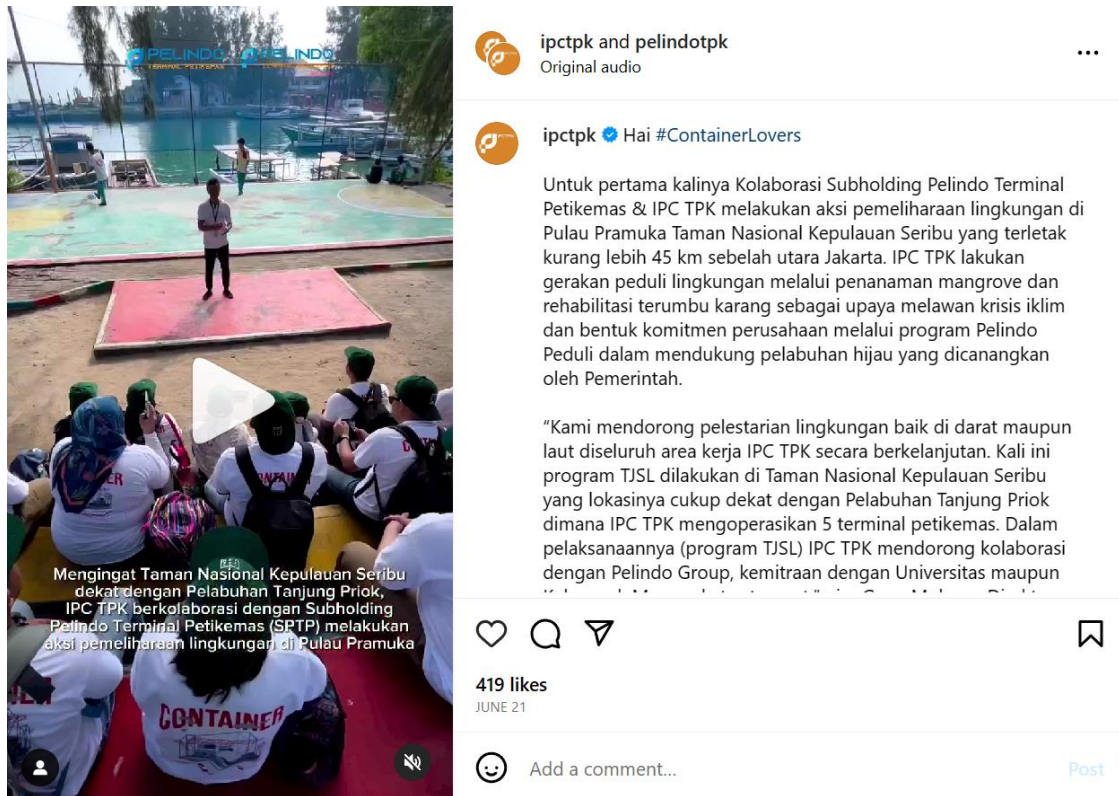
Misalnya dalam program CSR Penanaman Mangrove yang pernah dilaksanakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, Departemen TJSL kemudian menjalin kerjasama dengan Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai (BPDAS) untuk membantu membuat

rancangan teknis dan meminta keterangan mengenai jenis pohon mangrove apa yang cocok untuk ditanam di daerah dimana akan dilaksanakannya program, berapa jumlah pohon yang dibutuhkan, sistem penanaman yang akan dilakukan baiknya seperti apa, berapa banyak lahan yang diperlukan, dan lain sebagainya. Contoh kerjasama lain dengan stakeholder eksternal adalah dalam program Jamban Sehat, dimana PT Pelindo Terminal Petikemas berupaya untuk mengatasi masalah warga yang masih sering melakukan buang air besar sembarangan serta untuk menciptakan sanitasi yang lebih baik. Pada program tersebut, PT Pelindo Terminal Petikemas menjalin kerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang kemudian mengajukan proposal terkait daerah mana saja yang kiranya perlu dibantu untuk diterapkan program Jamban Sehat tersebut.

“Jadi kalau misalnya, contoh butuh kerjasama pihak lain kayak Penanaman Mangrove atau.. Penanaman Mangrove itu biasanya kita harus apa? Komunikasi dengan BPDAS. BPDAS itu supaya kita tahu ranteknya (rancangan teknis) dari penanaman mangrove itu. Jadi nanti disitu kan yang lebih ngerti tentang, misalnya itu cocok untuk mangrove jenis apa, gitu. Terus jumlahnya berapa, system penanamnya seperti apa gitu. Butuh berapa lahan, terus berapa orang yang bekerja disitu, nah itu kan kita juga butuh dari pihak lain yang memperhitungkan, gitu lah ya, yang lebih tau. Nah, kita minta tolong dari BPDAS untuk buat rantek yang seperti itu, terus dikirimkan ke kami.” (Dina, Staf Departemen TJSL, 23 Agustus 2023).

“Misal kayak yang apa itu.. kita kemarin (program) Jamban Sehat, sebenarnya itu kan program atau RKM kami, RKM TJSL, Rencana Kegiatan Manajemen ya. Itu kan target kami yang harus dipenuhi selama tahun 2022. Kita gak bisa bekerja sendiri kan? Soalnya kan itu.. makanya kita melibatkan dari Dinas Kesehatan. Nah, setelah kita rapat Bersama, tentunya kita nanti dari Dinas Kesehatan itu mengajukan proposal, oh daerah mana aja sih yang sebenarnya butuh untuk dibantu, seperti itu. Nah, nanti ketika ada rinciannya seperti itu, nanti kita bisa memilih, ya kan. Oh, kita ini fokusnya kepada Masyarakat di ring satu perusahaan yang dekat sama area perusahaan, ya kan seperti itu.” (Kharis, Staf Departemen TJSL, 23 Agustus 2023).

Kemudian, terkait bentuk program-program apa saja yang telah dilaksanakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas menurut keterangan narasumber yang sama, hingga saat ini juga sudah banyak diimplementasikan. Beberapa diantaranya adalah Pelindo Mengajar, Pelindo Berbagi Ramadhan, Idul Adha Berbagi, Penanaman Mangrove, Pelestarian Terumbu Karang, Bank Sampah, serta program sosialisasi kepada masyarakat seperti Sosialisasi Penanganan Stunting.



Gambar 3.2 Kegiatan CSR Penanaman Mangrove yang Dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas.

Sumber : Instagram PT Pelindo Terminal Petikemas

Berkat keaktifan pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, banyak pula penghargaan berhasil diraih terutama selama dua tahun belakangan. Berdasarkan sumber dokumentasi departemen TJSL, penghargaan terkait dengan *Sustainability Reporting* tersebut diantaranya; *Best Workplace Environment (2022)*, *The Best Leadership Focus on CSR Program (2022)*, *The Best Leadership on CSR Program (2022)*, *Best CSR Global Program (2023)*.

Lebih lanjut mengenai pelaksanaan program CSR, salah satu tahap terpenting dari implementasi keseluruhan program CSR adalah mengomunikasikan program CSR tersebut. Tak terkecuali pula bagi PT Pelindo Terminal Petikemas. Komunikasi CSR mulai dari pra-pelaksanaan hingga publikasi pasca-pelaksanaan juga diterapkan demi kesuksesan keseluruhan implementasi program. Berdasarkan bentuk komunikasi CSR-nya sendiri, seperti yang sudah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa jenis mulai

dari komunikasi secara lisan hingga komunikasi visual, dalam menyampaikan berbagai pesan mengenai CSR perusahaan.

Menurut penjelasan narasumber dari PT Pelindo Terminal Petikemas, sebagai contoh salah satu alur komunikasi program CSR secara lisan, dimulai dari pra-pelaksanaan program, pihak PT Pelindo Terminal Petikemas biasanya akan mendatangi langsung pihak terkait sasaran program CSR, kemudian melakukan *survey* terhadap lokasi, dokumentasi, serta melakukan wawancara. Selain melakukan komunikasi langsung kepada pihak sasaran program, PT Pelindo Terminal Petikemas juga akan melakukan komunikasi dengan stakeholder lain yang kiranya akan diajak bekerjasama untuk pelaksanaan program, misalnya pemerintah daerah atau organisasi masyarakat terkait. Setelah kesepakatan dari semua pihak yang terkait sudah didapatkan dan juga tentu saja atas persetujuan pihak-pihak internal perusahaan, maka pelaksanaan program CSR-pun dilakukan. Penjelasan contoh komunikasi salah satu program CSR :

“Kalau sebelum bantuan (program CSR), itu kan kita komunikasinya langsung ke orangnya (pihak sasaran program CSR). Biasanya kita itu pertama, bisa datang langsung terus sekalian survey yang akan dibantu apa, wawancara kayak gitu ya. Terus sekalian foto-foto, misalnya ada kan beberapa yang permohonan apa, renovasi apa gitu kan yang barang begitu ya, bukan bentuknya uang untuk beasiswa, tapi yang bentuknya barang seperti itu. Jadi kan kita harus liat kondisinya, kondisinya disana seperti apa sekalian wawancara.” (Dina, Staf Departemen TJSL, 23 Agustus 2023).

Selain komunikasi program CSR secara lisan, PT Pelindo Terminal Petikemas juga melakukan komunikasi secara tertulis, lebih tepatnya dalam bentuk pembuatan laporan CSR (*CSR Report*) serta publikasi melalui media sosial dan juga halaman website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas. Bentuk laporan CSR tertulis yang berisi pemaparan rinci mulai dari biaya pelaksanaan program hingga bagaimana jalannya pelaksanaan program biasanya hanya akan dikomunikasikan kepada pihak internal dan lembaga pemerintahan terkait selaku regulator, dalam kata lain hanya pihak pemangku kepentingan *Tier 1* bagi PT Pelindo Terminal Petikemas. Sedangkan pelaporan CSR mengenai bagaimana pelaksanaan CSR secara umum dan sasaran komunikannya adalah masyarakat luas hanya akan disampaikan dengan publikasi melalui media sosial dan halaman *website*. Hal ini ditegaskan oleh staf departemen TJSL seperti berikut :

“Laporan detailnya itu maksudnya sampai biaya kah? Itu buat internal, iya kita gak pernah melaporkannya disini (media sosial atau website). Itu buat keperluan audit aja, kalau misalnya nanti ada yang nanya. Kalau yang (laporan tahunan terperinci) itu lebih ke internal sih. Mungkin kayak pemegang saham, Kementerian BUMN, apa.. nah itu kita kasih, itu. Tapi kalau yang untuk umum masyarakat gitu, enggak.” (Dina, Staf Departemen TJSL, 23 Agustus 2023).

Kemudian, untuk komunikasi CSR tertulis dalam bentuk publikasi secara lebih luas, biasanya disampaikan melalui berbagai kanal media sosial salah satunya Instagram dan juga siaran pers melalui website PT Pelindo Terminal Petikemas. Bentuk komunikasi ini ditujukan untuk menginformasikan kepada para stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas ketika sebuah kegiatan CSR telah dilakukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap unggahan kegiatan CSR dan juga siaran pers mengenai CSR yang disampaikan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, format informasi yang disajikan pada unggahan-unggahan tersebut umumnya berisi tentang nama serta bentuk kegiatan CSR yang dilaksanakan, tanggal pelaksanaan, sasaran kegiatan, serta capaian kegiatan CSR yang telah dilaksanakan. Salah satu contoh publikasi kegiatan CSR yang telah dilakukan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas salah satunya melalui website resminya dalam bentuk siaran pers, adalah sebagai berikut.



Gambar 3.3 Siaran Pers Pelaksanaan Kegiatan CSR, Pelindo Berbagai Qurban.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

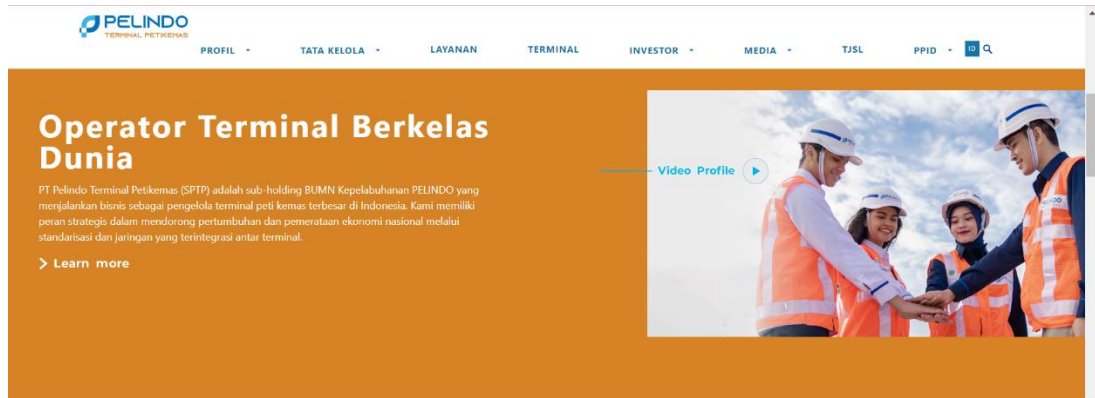
Sebagai salah satu kanal resmi yang dimiliki perusahaan untuk menjadi sarana komunikasi dengan para stakeholdernya, website PT Pelindo Terminal Petikemas, kemudian juga menjadi sebuah media yang kredibel untuk mengomunikasikan CSR perusahaan. Melalui website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas, para stakeholder mampu mendapatkan informasi yang ingin diketahui seputar CSR yang diterapkan perusahaan, mulai dari prinsip pengadaan kegiatan-kegiatan CSR, hingga kabar terbaru mengenai pelaksanaan kegiatan CSR. Lebih lanjut mengenai bagaimana komunikasi *cyber* CSR PT Pelindo Terminal Petikemas pada websitenya, akan dijelaskan pada sub-bab selanjutnya.

2. Komunikasi *Cyber Corporate Social Responsibility* (CSR) pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Tampilan Menu-Menu dalam Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Website PT Pelindo Terminal Petikemas (www.pelindotpk.co.id) merupakan sebuah website yang digunakan untuk menjadi salah satu fasilitas bagi para stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas sendiri, dalam menerima berbagai informasi seputar aktivitas serta kinerja yang dilakukan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Website ini, dapat diakses oleh siapapun yang menghendaki untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, karena di website ini informasi bersifat akurat dan cukup transparan karena dikelola langsung oleh Divisi Komunikasi Korporasi dan Protokoler yang berlaku sebagai praktisi *Public Relation* di PT Pelindo Terminal Petikemas. Pada bagian ini, akan dijelaskan tampilan dari website PT Pelindo Terminal Petikemas serta berbagai menu yang bisa diakses untuk mendapatkan informasi ketika seorang pengguna mengunjungi website ini.

Pada halaman *welcome page* atau tampilan paling pertama yang muncul ketika pengguna mengunjungi halaman website PT Pelindo Terminal Petikemas, dapat dilihat terdapat berbagai gambar yang bertemakan pelabuhan, aktivitas kapal dan petikemas. Tema gambar tersebut memang menggambarkan aktivitas usaha yang dijalankan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Dalam *welcome page* pula, tersedia penjelasan singkat terkait profil PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai salah satu sub-holding dari Pelindo yang merupakan perusahaan di bawah Kementrian BUMN.



Gambar 3.4 Tampilan Website PT Pelindo Terminal Petikemas versi *Personal Computer (PC)*.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas



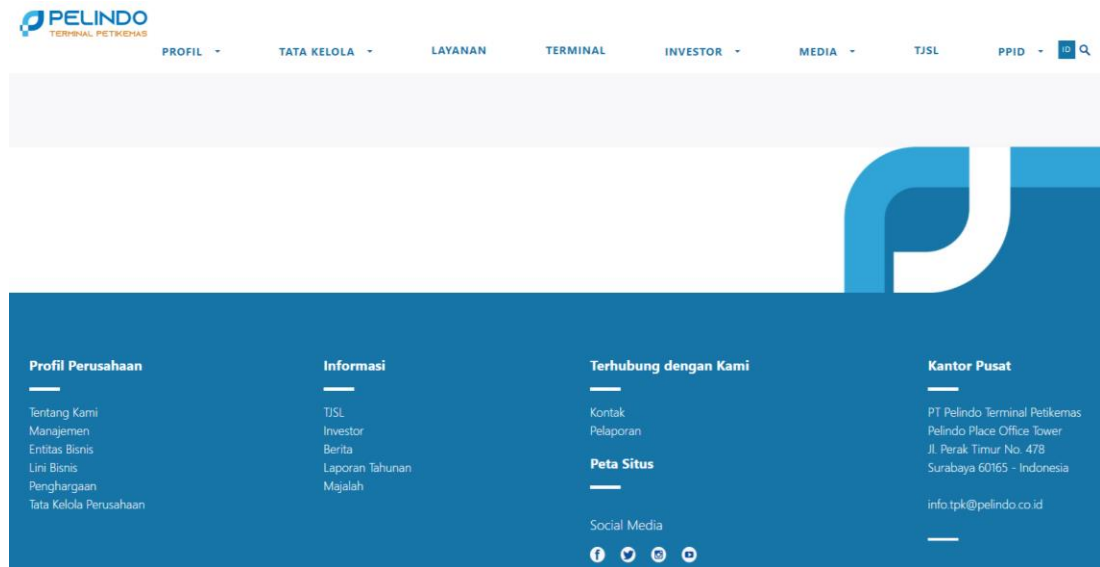
Gambar 3.5 Tampilan Website PT Pelindo Terminal Petikemas versi *Telepon Seluler*.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa tampilan website PT Pelindo Terminal Petikemas didominasi dengan warna oranye dan biru, yang mana seperti sudah diketahui sebelumnya, bahwa warna tersebut merupakan warna cerah khas warna mesin angkut petikemas dan warna laut yang identik melambangkan wilayah

beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas, yakni pelabuhan. Lalu, dalam hal kemudahan pengaksesan, website PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki dua tampilan berbeda yang disesuaikan dengan perangkat apa yang digunakan oleh pengunjung yang mengakses website, baik dari perangkat *personal computer* (PC) ataupun telepon seluler. Pada halaman utama ini, jika pengunjung website menggunakan perangkat telepon seluler, untuk melihat pilihan menu yang tersedia pada website bisa mengakses simbol di bagian atas paling kanan layar. Sedangkan bagi pengunjung yang mengakses website dari PC, akan langsung tampak tampilan delapan pilihan menu utama pada bagian *header* website, yaitu menu Profil, Tata Kelola, Layanan, Terminal, Investor, Media, TJSL, dan PPID. Selain itu, di atas pilihan menu utama bagian teratas *header*, terdapat pula sub menu, pengadaan, *Customer Portal*, Karir, Hubungi Kami, dan Keterbukaan Informasi Publik. Agar dapat dijangkau tidak hanya stakeholder dalam ranah nasional, website PT Pelindo Terminal Petikemas juga menyediakan pilihan kustomisasi bahasa selain Bahasa Indonesia, yakni Bahasa Inggris. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas berusaha untuk juga bisa memfasilitasi para pemangku kepentingan di ranah internasional.

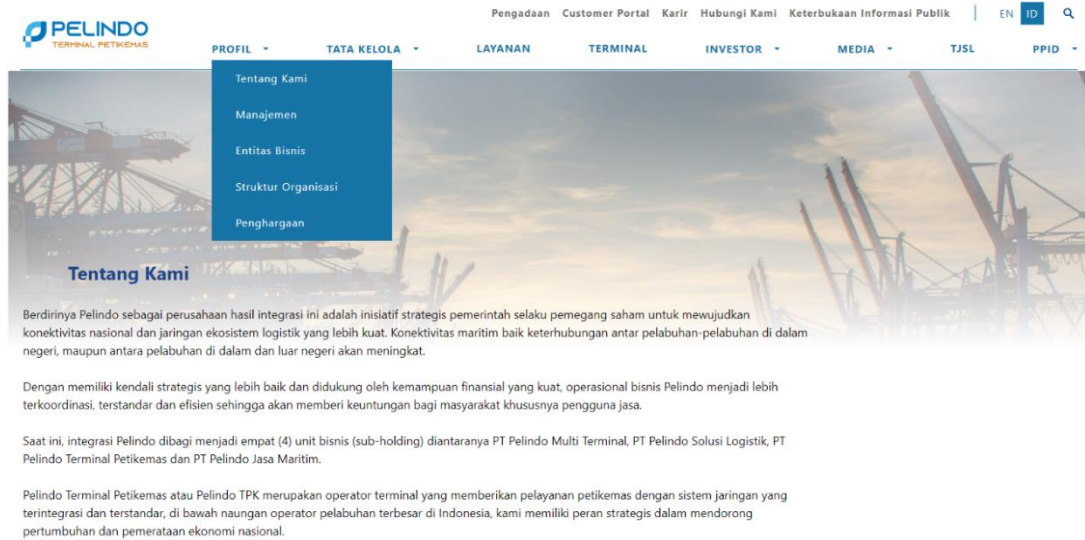
Selanjutnya, pada bagian *welcome page*, disuguhkan beberapa informasi umum lainnya tentang PT Pelindo Terminal Petikemas seperti pencapaian usaha tahunan PT Pelindo Terminal Petikemas di tahun 2022, unggahan berita terbaru seputar agenda ataupun kegiatan yang dilaksanakan, informasi singkat mengenai entitas bisnis yang menampilkan apa saja anak-anak perusahaan di bawah PT Pelindo Terminal Petikemas dan dimana saja wilayah tempat beroperasinya di seluruh Indonesia. Kemudian di bagian paling bawah halaman *welcome page*, terdapat berbagai *hyperlink* internal yang dapat mengarahkan pengunjung website ke berbagai menu dan sub menu yang ada di dalam website. Mulai dari berbagai menu yang menyediakan seluruh informasi mengenai profil perusahaan, kontak perusahaan, hingga alamat kantor pusat PT Pelindo Terminal Petikemas. Selain itu, terdapat pula *hyperlink* eksternal yang dapat mengarahkan pengguna ke informasi akun media sosial PT Pelindo Terminal Petikemas mulai dari *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, dan *Youtube*.



Gambar 3.6 Tampilan Berbagai *Hyperlink* Internal Menu Website dan *Hyperlink* Eksternal Media Sosial.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Lalu, beralih ke menu utama pertama yang ada di website PT Pelindo Terminal Petikemas yaitu menu 'Profil'. Secara garis besar, informasi yang berusaha disajikan pada menu ini adalah segala informasi mengenai profil PT Pelindo Terminal Petikemas seperti deskripsi perusahaan, Sejarah singkat, visi dan misi, *core values* AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif), serta *hyperlink* eksternal yang akan memungkinkan stakeholder untuk dapat membaca serta mengunduh dokumen profil perusahaan PT Pelindo Terminal Petikemas dalam format PDF. Dokumen profil perusahaan tersebut juga tersedia dalam dua bahasa, yakni versi Bahasa Indonesia dan versi Bahasa Inggris. Menu ini, memungkinkan para stakeholder untuk dapat mengetahui apa itu PT Pelindo Terminal Petikemas serta visi misi yang diterapkan untuk menjalankan bisnisnya. Pada menu ini pula, stakeholder bisa melihat daftar penghargaan yang diraih oleh PT Pelindo Terminal Petikemas dalam bidang CSR.



Gambar 3.7 Tampilan Menu Profil.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

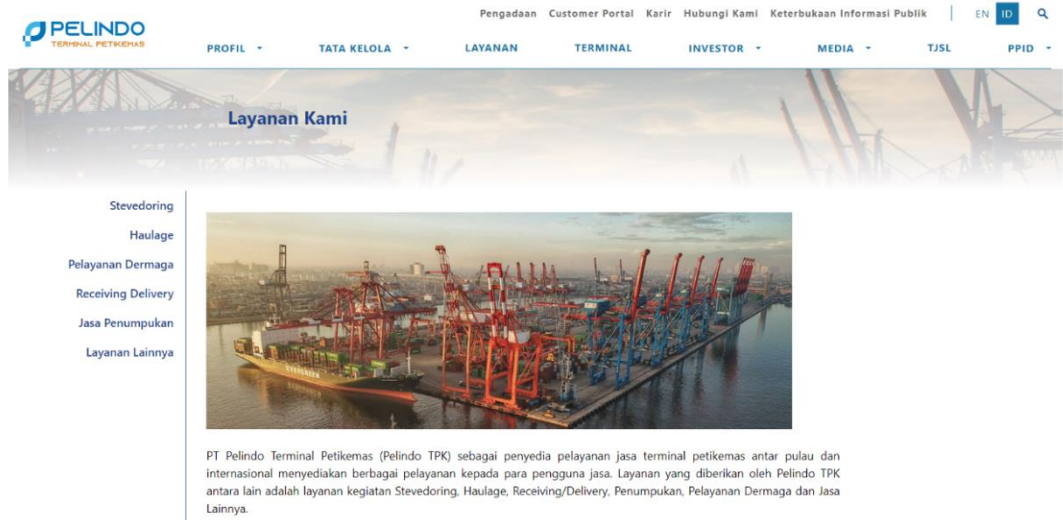
Kemudian, pilihan menu utama kedua adalah menu 'Tata Kelola'. Pada menu ini, informasi yang disajikan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas adalah seputar penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Menu ini secara garis besar memaparkan mengenai landasan bagi PT Pelindo Terminal Petikemas berupa peraturan-peraturan agar terbentuk suatu sistem, struktur, dan budaya perusahaan yang fleksibel, dan adaptif atas terjadinya perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif serta membangun sistem pengendalian internal dan manajemen risiko perusahaan yang andal. Selain itu, pada menu ini juga terdapat pemaparan mengenai kebijakan mutu, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta keamanan di lingkungan perusahaan yang diterapkan oleh perusahaan, dibuktikan dengan adanya komitmen yang ditandatangani oleh para direksi PT Pelindo Terminal Petikemas. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas berusaha menyuguhkan informasi mengenai komitmen perusahaan untuk selalu juga mengutamakan kepentingan stakeholder internalnya dalam menjalankan segala kegiatan bisnis. Pada menu ini juga disediakan berbagai dokumen dalam format PDF yang bisa diakses ataupun diunduh oleh pengguna untuk mendapatkan informasi lebih lengkap mengenai tata kelola perusahaan yang baik oleh PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.8 Tampilan Menu Tata Kelola.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Menu utama selanjutnya adalah menu 'Layanan' yang didalamnya terdapat pemaparan informasi mengenai kegiatan usaha yang dijalankan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Informasi yang ada pada menu ini memungkinkan stakeholder untuk dapat mengetahui apa saja kegiatan usaha yang dijalankan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai perusahaan pelayanan jasa pengelolaan petikemas di pelabuhan. Dipaparkan secara cukup singkat dan padat langsung kepada intinya, disertai dengan gambar-gambar berkualitas tinggi mengenai kegiatan usaha di pelabuhan, menjadikan informasi yang disuguhkan tampak menarik dan mudah dipahami oleh para pengguna yang mengunjungi website PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.9 Tampilan Menu Layanan.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

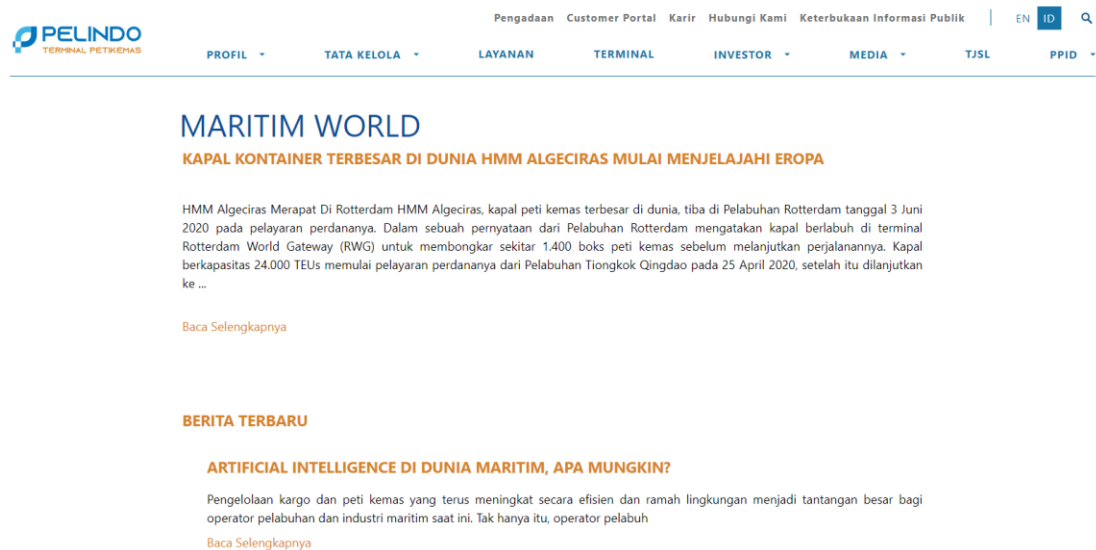
Lalu, menu utama yang keempat adalah menu ‘Investor’. Terdiri dari tiga sub menu, secara garis besar menu ini menyuguhkan informasi seputar kepemilikan saham dan juga berbagai laporan yang dibuat oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Pada menu ini, terdapat kumpulan laporan, mulai dari laporan tahunan, laporan keberlanjutan dan juga laporan keuangan. Jika ingin mengetahui informasi mengenai perusahaan secara lebih lengkap dan detail, berbagai laporan tersebut dapat diakses, diunduh ataupun dicetak oleh stakeholder karena tersedia dalam dokumen dengan format PDF. Namun, selain *hyperlink* untuk mengakses dokumen-dokumen laporan tersebut, tidak tampak tampilan lainnya yang memaparkan keseluruhan informasi yang berkaitan dengan investor PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.10 Tampilan Menu Investor.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Selanjutnya adalah menu ‘Media’, yang berisikan segala informasi mengenai kabar terbaru, artikel seputar kepelabuhanan, dan pengumuman yang dikeluarkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Menu ini menyajikan kumpulan berbagai siaran pers dan juga artikel yang terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas beserta dokumentasinya. Selain itu, tersedia pula berbagai artikel bertemakan kepelabuhanan yang memungkinkan stakeholder untuk mendapatkan informasi hingga mempelajari fakta-fakta terkini seputar pelabuhan dan juga dunia maritim.



Gambar 3.11 Tampilan Menu Media.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Menu utama selanjutnya yang terdapat pada website PT Pelindo Terminal Petikemas adalah menu ‘TJSL’. Tidak banyak terdapat informasi yang disajikan pada menu ini, karena hanya terlihat pemaparan singkat mengenai komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagai pengelola terminal petikemas di Indonesia.



Gambar 3.12 Tampilan Menu Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL).

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Menu utama yang terakhir pada website PT Pelindo Terminal Petikemas adalah menu PPID atau singkatan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dimana pada menu tersebut berisi kumpulan dokumentasi dan informasi terkait perusahaan. Menu ini terbagi ke dalam tiga sub menu yaitu, 'Informasi Berkala', 'Informasi Serta Merta', dan 'Informasi Setiap Saat'. Sub menu 'Informasi Berkala', berisi dokumen informasi publik yang wajib diumumkan secara rutin, teratur dan dalam jangka waktu tertentu oleh perusahaan. Pada halaman ini terdapat daftar dokumen yang bisa diunduh oleh stakeholder, dan jumlah dokumen yang bisa diakses oleh stakeholder pada kategori informasi berkala ini berjumlah dua puluh satu dokumen. Namun, sebelum dapat mengakses dokumen terkait, *link* yang tercantum pada tabel daftar dokumen akan mengarahkan stakeholder ke halaman PPID *holding* Pelindo. Oleh karena itu, *link* tersebut termasuk pada *hyperlink* eksternal atau di luar halaman website PT Pelindo Terminal Petikemas.

Informasi Berkala

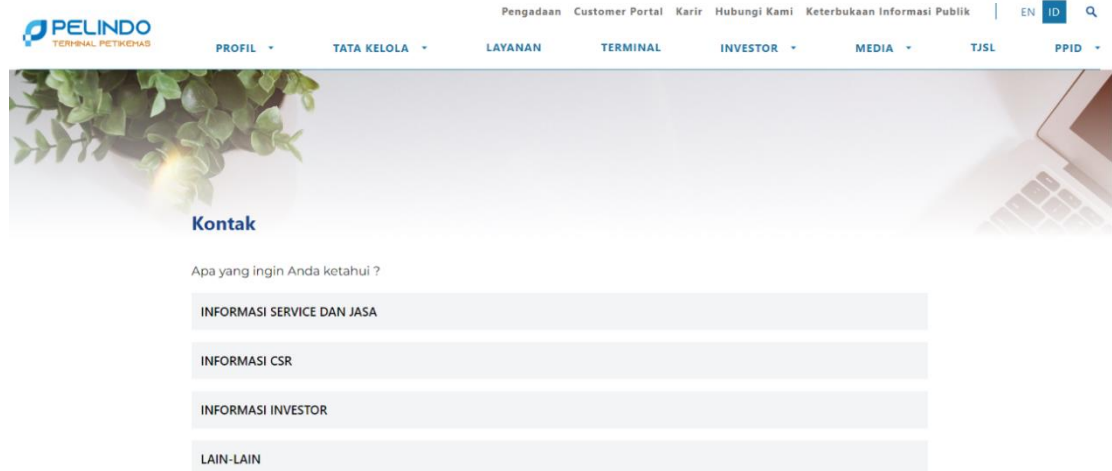
Informasi wajib diumumkan berkala merupakan Informasi Publik yang wajib diumumkan secara rutin, teratur dan dalam jangka waktu tertentu.

No	Judul	Akses Informasi
1	Video Company Profile	Lihat
2	Buku Company Profile	Lihat
3	Struktur Organisasi	Lihat
4	Profil Singkat Dewan Komisaris	Lihat
5	Profil Singkat Direksi	Lihat
6	Informasi Pengadaan Barang dan Jasa	Lihat
7	Laporan Tahunan	Lihat
8	Laporan Keuangan	Lihat
9	Penerimaan Pegawai Perusahaan	Lihat
10	Penilaian Auditor Eksternal	Lihat
11	Mekanisme Penetapan Dewan Komisaris	Lihat
12	Mekanisme Penetapan Direksi	Lihat
13	Informasi Penerbitan Utang Perusahaan	Lihat
14	Nama Akuntan Publik	Lihat
15	Tata Kelola Perusahaan yang Baik	Lihat
16	Sistem Pelaporan Pelanggaran	Lihat
17	Ringkasan Kinerja Perusahaan	Lihat
18	Sistem dan Alokasi Renumerasi Dewan Komisaris dan Direksi	Lihat

Gambar 3.13 Tampilan Menu PPIID.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Selain dari menu-menu utama yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat pula salah satunya sub menu ‘Hubungi Kami’ yang dibentuk sebagai media perusahaan untuk bisa memberikan kesempatan kepada stakeholder jika ada suatu informasi yang ingin diketahui dari PT Pelindo Terminal Petikemas. Sub menu ini merupakan sarana komunikasi antara perusahaan dan stakeholdernya, dengan cara mengisikan pertanyaan atau informasi apa yang ingin diperoleh, kemudian pertanyaan tersebut akan langsung masuk ke email PT Pelindo Terminal Petikemas. Pada halaman awal ketika pengguna memilih menu ini, tersedia empat pilihan berbeda yang bisa dipilih, yaitu ‘Informasi *Service* dan Jasa’, ‘Informasi CSR’. ‘Informasi Investor’, dan ‘Lain-lain’. Stakeholder atau secara umum pengguna, dapat memilih salah satu dari keempat pilihan tersebut, menyesuaikan informasi mengenai apa yang ingin diketahui dari perusahaan. Kemudian, bisa mengisi informasi diri yang terdiri dari alamat email dan nama, beserta mengajukan pertanyaan yang dikehendaki, baik itu mengenai layanan dan jasa yang disediakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, informasi seputar pelaksanaan CSR perusahaan, informasi mengenai investor, ataupun pertanyaan lainnya diluar pilihan yang disediakan.



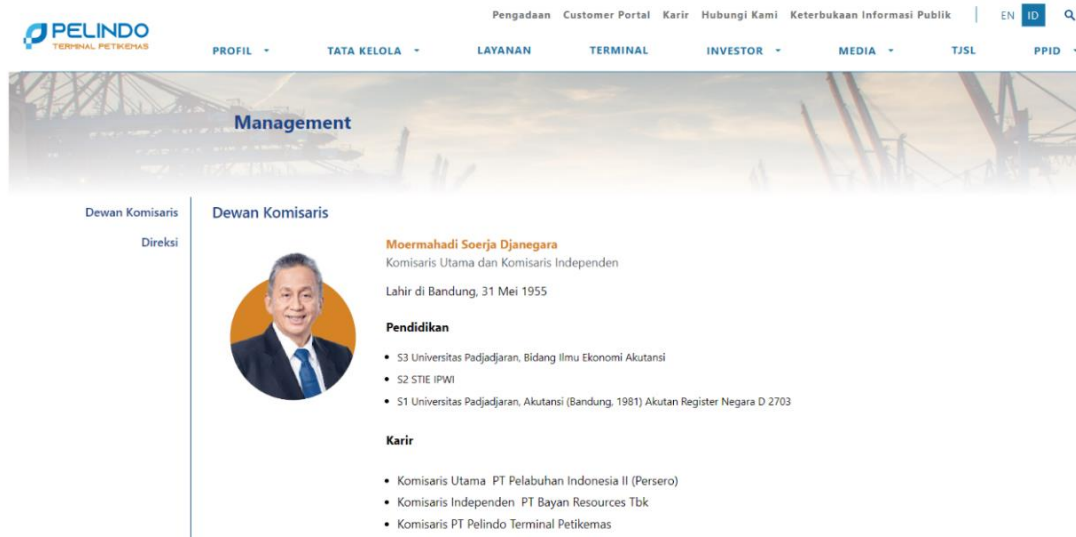
Gambar 3.14 Tampilan Sub Menu Hubungi Kami.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Tampilan Menu *Cyber* CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas

1. Menu *Cyber* CSR 'Profil'

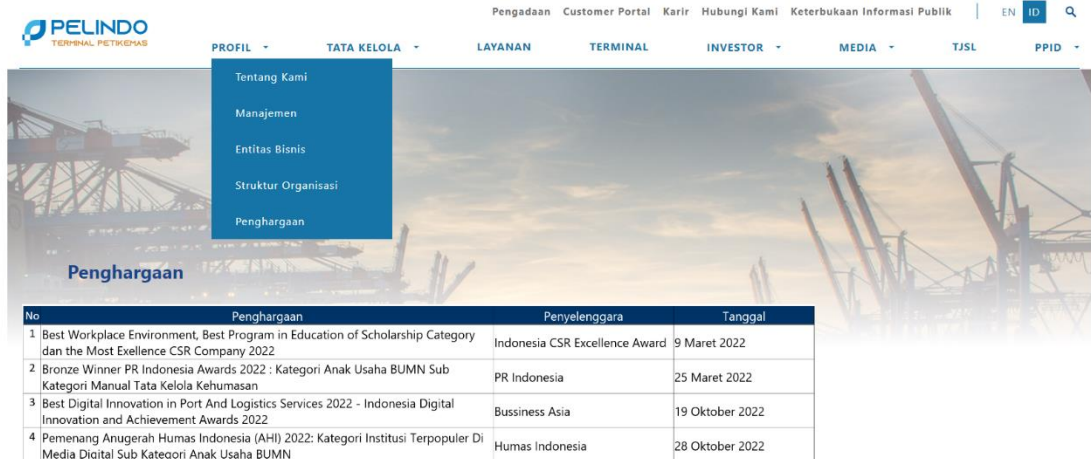
Salah satu kategori isi pesan CSR adalah informasi mengenai profil karyawan, dimana dengan adanya informasi tersebut memungkinkan para stakeholder bisa mengetahui siapa saja pihak-pihak dibalik keputusan perusahaan dalam komitmennya untuk turut memprioritaskan pelestarian keseimbangan serta kelestarian alam, lingkungan dan masyarakat. Dalam menu Profil, lebih tepatnya pada sub menu Manajemen, ditampilkan profil dewan komisaris beserta para direksi dari PT Pelindo Terminal Petikemas. Mulai dari nama, jabatan, hingga pengalaman di bidangnya, dipaparkan secara cukup singkat dan padat untuk mendapatkan informasi mengenai latar belakang para tokoh di PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.15 Tampilan Sub Menu Manajemen dalam Menu Profil.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Selain itu, masih pada menu *Cyber* CSR Profil, terdapat pula sub-menu Penghargaan, yang berisi informasi singkat berupa daftar penghargaan yang berhasil diraih oleh PT Pelindo Petikemas dalam kategori beberapa kategori, termasuk CSR. Hingga saat penelitian ini disusun pada tahun 2023, tampilan daftar penghargaan yang telah diraih oleh PT Pelindo Terminal Petikemas adalah penghargaan yang didapatkan pada tahun 2022 saja. Informasi mengenai keberhasilan PT Pelindo Terminal Petikemas dalam hal kegiatan CSR hingga meraih sebuah penghargaan pada kategori tersebut, memungkinkan para stakeholder dapat mengetahui bagaimana kinerja PT Pelindo Terminal Petikemas dalam menerapkan program CSR-nya. Selain penghargaan CSR, pada sub menu ini juga ditampilkan peraih penghargaan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas dalam bidang kehumasan serta inovasi digital.



Gambar 3.16 Tampilan Sub Menu Penghargaan dalam Menu Profil.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

2. Sub-menu *Cyber* CSR ‘Tata Kelola Perusahaan’

Sebagai sebuah perusahaan yang juga menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau Tata Kelola Perusahaan yang Baik, PT Pelindo Terminal Petikemas juga mengomunikasikan hal ini di website resminya. Sub menu Tata Kelola Perusahaan ini terdiri atas pemaparan informasi mengenai prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik serta aturan-aturan internal yang dijabarkan dalam dokumen-dokumen pedoman yang dapat diakses oleh pengguna. Terdapat sepuluh dokumen berbeda yang tersedia dalam sub menu ini, enam diantaranya bisa diakses ataupun diunduh oleh stakeholder jika ingin mendapatkan informasi secara lebih detail. Dokumen-dokumen yang bisa diakses tersebut diantaranya; Pedoman Tata Laksana Kerja Hubungan Dewan Komisaris dan Direksi (*Board Manual*), Pedoman *Good Corporate Governance*, Pedoman Pengendalian Gratifikasi, Pakta Integritas Dewan Komisaris dan Direksi yang Menunjukkan Tidak Adanya Benturan Kepentingan, Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*), dan Pedoman Kode Etik Bisnis. Namun, terdapat pula dokumen yang tersedia djudulnya di daftar kumpulan dokumen pedoman Tata Kelola Perusahaan tetapi hingga penelitian ini disusun pada tahun 2023, tidak dapat diakses ataupun diunduh, yaitu; Pedoman Audit Berbasis Risiko, Pedoman Teknis Manajemen Risiko Korporat, Pedoman Umum Sistem Pengendalian Intern dan Pedoman Tata Kelola Teknologi Informasi.



Gambar 3.17 Tampilan Sub Menu Tata Kelola Perusahaan.

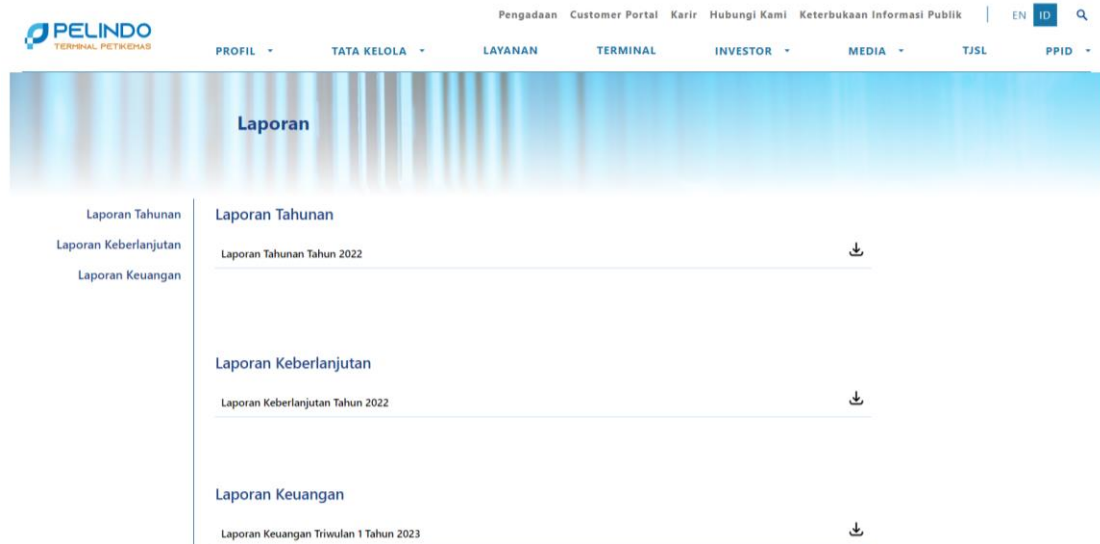
Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

3. Sub-menu *Cyber* CSR ‘Laporan’

Sub menu *cyber* CSR selanjutnya yang terdapat pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas adalah sub menu Laporan. Pada menu ini, tidak terdapat deskripsi apapun yang menjelaskan sub menu satu ini menyediakan jenis informasi tertentu mengenai PT Pelindo Terminal Petikemas. Namun, tersedia daftar berbagai dokumen laporan yang dapat diakses serta diunduh oleh stakeholder atau secara umum pengguna, jika ingin mengetahui informasi mendetail mengenai laporan perusahaan yang disusun oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Dokumen laporan yang tersedia pada sub menu Laporan terbagi menjadi tiga kategori laporan yaitu; Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, dan Laporan Keuangan. Sedangkan hingga saat penelitian ini disusun (tahun 2023) dokumen laporan yang tersedia antara lain; Laporan Tahunan Tahun 2022, Laporan Keberlanjutan Tahun 2022, Laporan Keuangan Triwulan 1 Tahun 2023, Laporan Keuangan Tahun 2022, Laporan Keuangan Triwulan 1, 2, dan 3 Tahun 2022, serta Laporan Keuangan Tahun 2021.

Terkait dengan *cyber* CSR nya, seperti yang sudah disampaikan sebelumnya bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas menyertakan dokumen Laporan Keberlanjutannya pada menu ini. Laporan Keberlanjutan sendiri merupakan laporan mengenai kinerja keberlanjutan perusahaan di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial. Disajikan secara

transparan dan juga informatif yang ditujukan kepada seluruh stakeholder selama satu periode atau satu tahun. Namun, terlihat dari yang ditampilkan pada website hingga saat penelitian ini disusun pada tahun 2023, hanya terdapat satu laporan keberlanjutan yang disediakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, yaitu Laporan Keberlanjutan tahun 2022.



Gambar 3.18 Tampilan Sub Menu Laporan.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

4. Menu *Cyber* CSR ‘TJSL’

Menu *cyber* CSR TJSL atau Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah menu khusus yang diperuntukkan sebagai penyediaan informasi seputar program TJSL PT Pelindo Terminal Petikemas. Namun, bisa terlihat dari tampilan yang tersedia, bahwa sejauh ini, menu *cyber* CSR TJSL belum menyediakan informasi yang lebih mendetail untuk stakeholdernya terkait program ataupun pemberitaan mengenai CSR yang dilaksanakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, selain hanya berisi deskripsi singkat tentang komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas dalam prioritasnya untuk menjaga keseimbangan serta kelestarian alam, lingkungan, dan masyarakat demi kesejahteraan bersama.

5. Sub-menu *Cyber* CSR ‘Siaran Pers’

Sub menu cyber CSR terakhir yang terdapat pada website PT Pelindo Terminal Petikemas adalah adalah sub menu Siaran Pers. Pada sub menu ini, tersedia berbagai berita dalam bentuk tulisan siaran pers yang memuat berbagai kegiatan ataupun aktivitas, hingga perkembangan terkini perusahaan yang ingin disampaikan kepada para stakeholder. Salah satu kegiatan yang kemudian disiarkan pada sub menu ini adalah kegiatan CSR yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas. Dalam siaran pers dengan tema CSR tersebut, PT Pelindo Terminal Petikemas membagikan informasi terkait kegiatan CSR yang baru-baru ini dilakukan, mulai dari jenis kegiatan hingga sasaran kegiatan CSR tersebut, disertai dokumentasi berupa foto kegiatan yang menggambarkan keseluruhan pelaksanaan kegiatan tersebut. Hal ini menjadi salah satu langkah yang tampak baik bagi PT Pelindo Petikemas dalam upayanya untuk mengomunikasikan CSR kepada para stakeholder, sehingga keterbukaan atau transparansi terhadap program CSR tersebut bisa tercapai.



Gambar 3.19 Tampilan Sub Menu Siaran Pers.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

a) Isi Pesan *Cyber* CSR

PT Pelindo Terminal Petikemas membagikan berbagai informasi mengenai perusahaan kepada stakeholdernya melalui website resminya (pelindotpk.co.id). Salah

satu informasi cukup penting yang perlu dipaparkan secara transparan adalah informasi mengenai CSR. Berdasarkan penjelasan peneliti pada bagian sebelumnya, diketahui bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas menyampaikan informasi terkait CSR melalui beberapa menu serta sub menu berbeda yang ada pada website, diantaranya; menu ‘Profil’, sub menu ‘Tata Kelola Perusahaan’, sub menu ‘Laporan’, menu TJSL, dan juga sub menu ‘Siaran Pers’.

Berdasarkan hasil analisis terhadap konten berisi pesan-pesan CSR pada website yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat lima menu dan sub menu *cyber* CSR dalam website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas. Dua menu, adalah menu ‘Profil’ dan menu ‘TJSL’ serta lainnya adalah sub menu yang terdiri dari sub menu ‘Tata Kelola Perusahaan’, ‘Laporan’, dan ‘Siaran Pers’. Dari keseluruhan menu dan sub menu *cyber* CSR tersebut, terdapat total 25 isi pesan CSR yang terlampir di sana. Keseluruhan isi pesan CSR tersebut dikelompokkan berdasarkan kelompok pesan CSR, yaitu pengungkapan internal (*internal closure*) yang terdiri dari pengungkapan SDM serta Produk dan Pelanggan, juga pengungkapan eksternal (*external closure*) yang terdiri dari pengungkapan Lingkungan serta Keterlibatan Masyarakat. Masing-masing kelompok pengungkapan pesan tersebut, terbagi lagi ke dalam beberapa kategori pesan.

Hasil analisis peneliti yang dapat dilihat pada tabel 3.1, ditemukan bahwa dalam menu ‘Profil’, terdapat 4 kategori pesan CSR berbeda, masing-masing kelompok pengungkapan internal dan eksternal tersedia pada menu ini. Kemudian, pada sub menu ‘Tata Kelola Perusahaan’, terdapat 9 kategori pesan CSR berbeda. 6 dari kategori pesan CSR tersebut merupakan kelompok pengungkapan internal. Lalu dalam sub menu ‘Laporan’, terlihat ada 13 kategori pesan CSR berbeda yang tersedia, dan 8 diantaranya merupakan kelompok pengungkapan eksternal. Sedangkan pada menu ‘TJSL’, hanya ditemukan 1 kategori pesan saja yang termasuk ke dalam kelompok pengungkapan eksternal. Terakhir, pada sub menu ‘Siaran Pers’, terdapat 5 kategori pesan berbeda yang semuanya termasuk pada kelompok pengungkapan eksternal.

Selain melakukan analisis isi pesan *cyber* CSR berdasarkan kelompok pengungkapannya, peneliti juga turut menganalisis pesan *cyber* CSR tersebut berdasarkan lima pedoman penerbitan konten website, sehingga sebuah konten *cyber*

CSR dapat dinilai apakah sudah sesuai untuk dapat mencapai tujuan komunikasi CSR melalui website. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penilaian terhadap konten *cyber* CSR yang tersedia di website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas sudah sesuai untuk dikategorikan sebagai konten CSR yang berhasil.

Pedoman pertama, konten pada website yang muatannya pesan CSR harus dapat diakses dan mudah digunakan oleh stakeholder atau pengguna secara umum. Dilihat secara garis besar, website PT Pelindo Terminal Petikemas tergolong cukup mudah untuk diakses. Ketika stakeholder mengunjungi website, akan langsung disuguhkan pilihan menu yang menyediakan informasi mengenai perusahaan yang diperlukan, salah satunya informasi CSR. Jika kesulitan dalam menemukan informasi CSR, pengguna juga bisa memanfaatkan fasilitas *search engine* (simbol kaca pembesar) yang terletak di pojok kanan halaman website dan bisa langsung mengetikkan saja informasi CSR yang ingin diketahui. Secara tampilan pun, website PT Pelindo Terminal Petikemas cenderung mengutamakan kepadatan informasi, sehingga memungkinkan stakeholder untuk dapat mengakses sekaligus mencerna informasi tersebut dengan mudah.

Pedoman kedua, seluruh teks yang terdapat dalam konten *cyber* CSR tersedia dalam berbagai format berbeda. Pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, hampir keseluruhan kontennya ditampilkan dalam format HTML, termasuk konten berisi pesan *cyber* CSR. Namun, pada beberapa menu, terdapat pula dokumen dalam format PDF yang bisa diakses sekaligus diunduh oleh stakeholder jika ingin mendapatkan informasi yang lebih lengkap termasuk informasi seputar CSR perusahaan. Beberapa dokumen yang tersedia dan memuat informasi mengenai CSR PT Pelindo Terminal Petikemas antara lain; Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, Pedoman Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG), dan Pedoman Kode Etik Bisnis. Dokumen-dokumen tersebut dapat diakses dan jika stakeholder menghendaki untuk mengunduh ataupun mencetak dokumen, hal tersebut juga dapat dilakukan karena dokumen sudah tersedia dalam format PDF.

Pedoman ketiga, konten yang tersedia dalam website perlu disajikan dalam bentuk yang dinamis dan interaktif. Jika dinilai berdasarkan pedoman ini, beberapa konten *cyber* CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas masih belum sepenuhnya

tercapai. Jika pengguna mengakses website dan mencoba mengunjungi berbagai pilihan menu dan sub menu yang tersedia, masih dapat ditemukan link yang rusak ataupun isi informasi pada menu tersebut tidak sesuai dengan judul menunya. Namun, pada penilaian keinteraktifannya, website PT Pelindo Terminal Petikemas sudah menyediakan berbagai kanal media komunikasi yang bisa dihubungi jika stakeholder ingin bertanya langsung terkait informasi CSR, misalnya. Mulai dari kontak email hingga berbagai media sosial PT Pelindo Terminal Petikemas dapat dihubungi oleh stakeholder. Bahkan, terdapat satu sub menu khusus yang dapat digunakan sebagai media komunikasi ataupun permohonan informasi seputar perusahaan, tak terkecuali informasi mengenai CSR. Pada sub menu 'Hubungi Kami', terdapat kolom pertanyaan yang bisa diisi jika stakeholder menghendaki untuk mendapatkan informasi CSR yang tidak tercantum pada website.

Pedoman keempat, konten website yang memuat pesan CSR harus sungguh-sungguh menonjolkan informasi CSR pada konten tersebut. Website PT Pelindo Terminal Petikemas, sebenarnya sudah berupaya untuk menonjolkan komitmennya dalam mengomunikasikan CSR melalui website. Namun, pada menu khusus CSR tersebut (TJSL), selain hanya deskripsi mengenai komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan TJSL-nya, tidak ada informasi lebih detail lainnya yang ditampilkan agar kebutuhan stakeholder akan informasi CSR dapat terpenuhi. Hingga saat penelitian ini disusun (2023), PT Pelindo Terminal Petikemas belum mengelola menu khusus TJSL tersebut sebagai menu berisi pesan *cyber* CSR yang lengkap.

Pedoman kelima, konten pada website memiliki desain yang konsisten dan menarik. Website PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki desain web yang cukup sederhana namun tetap memiliki komposisi warna yang menarik sehingga tidak membosankan untuk dijelajahi ketika mengunjunginya. Tema warna khas PT Pelindo Terminal Petikemas yang didominasi warna putih, biru dan oranye, secara konsisten dan seragam menjadi warna setiap pilihan menu di dalam website. Selain itu, di setiap pemaparan informasi, website PT Pelindo Terminal Petikemas juga menyisipkan dokumentasi berupa foto-foto nuansa kegiatan di pelabuhan dan pengelolaan petikemas. Hal tersebut juga berlaku untuk pesan-pesan CSR yang disajikan di

website, foto-foto berkualitas *High Definition* (HD) selalu turut ditampilkan melengkapi pemaparan informasi terkait, sehingga terlihat lebih menarik jika stakeholder sedang mengakses informasi-informasi tersebut.

1) Analisis Isi Pesan *Cyber* CSR Menu ‘Profil’

Menu pada website pertama yang memuat informasi mengenai *cyber* CSR adalah menu Profil. Menu ini terdiri dari beberapa sub menu yaitu sub menu Tentang Kami, Manajemen, Entitas Bisnis, Struktur Organisasi, dan Penghargaan. Pada menu ini, terdapat dua pengungkapan isi pesan CSR, yaitu pengungkapan internal dan juga eksternal yang kemudian terdiri dari empat kategori pengungkapan. Lalu, berdasarkan analisis yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, terlihat bahwa pesan CSR yang berusaha disampaikan pada menu ini salah satunya adalah mengenai dukungan pendidikan dan pelatihan, keberlanjutan, serta kebijakan lingkungan dan kepedulian perusahaan. Informasi penghargaan kategori CSR yang didapatkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas dalam salah satu sub menu pada menu Profil ini (sub menu ‘Penghargaan’), mengisyaratkan komitmen perusahaan terhadap tiga kategori pesan pengungkapan tersebut. Seolah-olah menyampaikan pada stakeholdernya bahwa keseriusan PT Pelindo Terminal Petikemas dalam bidang CSR tersebut, akhirnya menjadikannya mendapatkan penghargaan.

Namun, berdasarkan pengamatan peneliti, selain dari keterangan daftar penghargaan yang berhasil diraih oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, tidak ada pemaparan lebih lanjut mengenai pesan *cyber* CSR yang berusaha disampaikan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada menu Profil ini.

2) Analisis Isi Pesan *Cyber* CSR Sub Menu ‘Tata Kelola Perusahaan’

Sub menu Tata Kelola Perusahaan pada website, juga berisi pesan CSR dengan dua kategori pengungkapan, yakni pengungkapan internal dan pengungkapan eksternal dengan berisi 9 kategori berbeda. Pengungkapan eksternal yang tersedia pada sub menu ini antara lain; kebijakan lingkungan atau kepedulian perusahaan terhadap lingkungan, serta kebijakan pinjaman dan investasi, manajemen lingkungan, sistem, dan audit. Sedangkan pengungkapan internal yang tersedia pada sub menu Tata Kelola

Perusahaan yaitu; kategori karyawan minoritas atau wanita, keluhan atau kepuasan pelanggan, kesehatan dan keselamatan karyawan, kualitas produk, moral karyawan dan pelatihan karyawan.

Pesan-pesan *cyber* CSR tersebut, selain beberapa diantaranya dapat dilihat langsung dari pemaparan yang ditampilkan pada sub menu Tata Kelola Perusahaan dalam website. Namun, jika stakeholder ingin mengetahui pemaparan lebih detail, stakeholder juga bisa mengakses informasi kategori tertentu yang dikehendaki terkait pengungkapan CSR pada beberapa terbitan dokumen yang kemudian juga dapat diunduh yang tersedia pada sub menu Tata Kelola Perusahaan, seperti dokumen Pedoman Kode Etik Bisnis dan Pedoman *Good Corporate Governance* (GCG). Jika dicermati, baik yang ditampilkan langsung pada sub menu, maupun dokumen yang dapat diunduh disana, PT Pelindo Terminal Petikemas menggunakan sub menu ini lebih banyak sebagai wadah informasi bagi stakeholder yang ingin mengetahui pengungkapan internal seputar prinsip-prinsip dasar perusahaan atau secara keseluruhan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, termasuk prinsip dalam menerapkan CSR.

3) Analisis Isi Pesan *Cyber* CSR Sub Menu ‘Laporan’

Selain memaparkan informasi ataupun isu-isu CSR-nya melalui menu dan sub menu secara langsung pada website resminya, PT Pelindo Terminal Petikemas juga berusaha mengomunikasikan CSR dengan cara memaparkannya pada dokumen laporan. Beberapa jenis laporan yang tersedia pada sub menu Laporan yang terdapat penjelasan mengenai isu-isu CSR beberapa diantaranya adalah dokumen laporan berupa Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan yang kemudian bisa diakses serta diunduh oleh stakeholder. Pada saat penelitian ini disusun di tahun 2023, dokumen Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan yang tersedua pada sub menu Laporan PT Pelindo Terminal Petikemas adalah Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan tahun 2022.

Berdasarkan temuan peneliti, terdapat dua kelompok pengungkapan pesan pada sub menu Laporan, yaitu pengungkapan internal dan eksternal. Kategori yang terdapat pada pengungkapan internal dalam sub menu ini yaitu; kategori moral karyawan,

remunerasi pekerja, kesehatan dan keselamatan kerja, pelatihan karyawan, dan bantuan atau manfaat karyawan. Sedangkan kategori kelompok pengungkapan eksternal yang disampaikan melalui sub menu ini adalah; kategori keberlanjutan, kategori kebijakan lingkungan atau kepedulian perusahaan terhadap lingkungan, sumbangan dan kegiatan kemitraan kewirausahaan, dukungan untuk pendidikan dan pelatihan, dukungan untuk kesehatan masyarakat, konservasi energi, konservasi SDA dan kegiatan daur ulang serta kategori manajemen lingkungan.

Tidak ada pemaparan langsung yang tampak ditampilkan pada menu ini. PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat berusaha mengomunikasikan pesan *cyber* CSR-nya pada menu ini melalui dokumen-dokumen yang tersedia untuk diakses ataupun diunduh.

4) Analisis Isi Pesan *Cyber* CSR Menu ‘TJSL’

Selanjutnya pada menu TJSL dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas, berdasarkan temuan peneliti hanya terdapat satu jenis kelompok pengungkapan pesan CSR yaitu pengungkapan eksternal dengan kategori Kebijakan Lingkungan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan. Hal ini dikarenakan PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat belum memasukkan informasi lengkap dan detail mengenai program-program TJSL yang dijalankan pada website resminya. Isi pesan *cyber* CSR yang dapat dilihat pada website hanya berupa deskripsi singkat sepanjang satu paragraf yang menjelaskan mengenai komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan.

5) Analisis Isi Pesan *Cyber* CSR Sub Menu ‘Siaran Pers’

Selanjutnya sub menu *cyber* CSR terakhir yang memiliki isi pesan CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas adalah sub menu Siaran Pers. Seperti yang terlihat pada sub menu ini, sebenarnya dapat terlihat bahwa tidak hanya siaran pers mengenai program-program CSR ataupun siaran pers yang mengandung isu-isu CSR saja yang diunggah. Namun, ada pula informasi-informasi lainnya seputar aktivitas PT Pelindo Terminal Petikemas yang dapat diakses oleh stakeholder. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, kelompok pengungkapan yang terdapat pada sub menu ini terdiri dari kelompok pengungkapan internal dan eksternal.

Kategori pengungkapan internal yang tersedia adalah mengenai hubungan industrial. Sedangkan kategori pengungkapan eksternal pada sub menu ini terdiri dari kategori; sumbangan amal dan bantuan kewirausahaan, dukungan pendidikan, dukungan kesehatan, konservasi SDA dan keberlanjutan.



Gambar 3.20 Tampilan Sub Menu Siaran Pers.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Dalam pembahasan bagian ini, peneliti melakukan analisis terhadap judul-judul khusus mengenai *cyber* CSR yang tersedia dalam sub menu siaran pers website PT Pelindo Terminal Petikemas. Pemilihan berita yang akan dianalisis adalah berita-berita terkait CSR yang diunggah mulai dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Hal tersebut dikarenakan, jika dilihat langsung dari website PT Pelindo Terminal Petikemas, berita yang paling pertama diunggah pada sub menu siaran pers adalah yang diunggah pada tahun 2021, dan sejak saat itu, berdasarkan pengamatan peneliti, hanya terdapat sebanyak lima belas berita terkait CSR yang diunggah oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Hal tersebut, kemudian juga telah dikonfirmasi oleh pihak pengelola website PT Pelindo Terminal Petikemas pada sesi wawancara, bahwa lima belas berita yang terpilih merupakan berita-berita yang mengandung informasi terkait CSR perusahaan. Sedangkan sisanya adalah pemberitaan yang terkait dengan aktivitas PT Pelindo Petikemas di bidang lainnya. Daftar lima belas judul berita terkait CSR yang terdapat pada sub menu Siaran Pers adalah yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 3.1

Siaran Pers terkait CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas

No.	Judul Berita
1.	Sarana Pelatihan dan Uji Kompetensi K3 Berbasis Metaverse, Hasil Kolaborasi SPTP dan ITS
2.	Pelindo Petikemas Salurkan 180 Ekor Hewan Kurban
3.	Pelindo Petikemas Terima 16 Penghargaan K3 dari Menaker
4.	Aksi Bersih Pantai, Pelindo Kumpulkan 1,7 Ton Sampah
5.	Pelindo Petikemas Hijaukan Area Pelabuhan
6.	Pelindo Terima Penghargaan Gubernur Jatim
7.	Pelindo Gelar Khitan Massal Surabaya
8.	Pelindo Tanam Ribuan Pohon di Area Terminal Peti Kemas
9.	Pelindo Dukung Perguruan Tinggi Wujudkan Sistem Pengukuran SMK3 Berbasis Teknologi Informasi
10.	Pelindo Salurkan Ratusan Hewan Kurban
11.	Pelindo Terminal Petikemas Terima Penghargaan Gubernur Jawa Timur
12.	Group Usaha Pelindo Bagikan Ribuan Bantuan Sembako
13.	Berdayakan Masyarakat Sekitar, CSR Pelindo Terminal Petikemas Raih Apresiasi
14.	Pelindo Group Gelar Workshop K3 Bagi TKBM
15.	Pelindo Terminal Petikemas Dukung Program Merdeka Belajar

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Melihat betapa pentingnya kualitas isi pesan dari sebuah bentuk komunikasi *cyber* CSR, maka berdasarkan lima belas judul berita siaran pers di atas, peneliti kemudian akan melakukan analisis isi pesan CSR terhadap seluruh berita siaran pers tersebut menggunakan kelompok pengungkapan pesan, pengategorian pesan, target stakeholder, masalah yang terjadi, partisipasi atau keterlibatan perusahaan terhadap permasalahan yang terjadi, serta bagaimana nilai berita dari masing-masing berita tersebut. Tidak ada pemangkasan jumlah berita yang akan dianalisis, sebab hingga saat penelitian ini disusun (2023), hanya lima belas berita terkait CSR tersebut yang

tersedia di website PT Pelindo Terminal Petikemas (periode Juni 2021 – November 2023), menurut pengamatan peneliti.

Enam belas berita *cyber* CSR yang diunggah oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada website resminya mulai dari tahun 2021 hingga 2023, kemudian dianalisis oleh peneliti berdasarkan yang pertama yakni pengelompokan pengungkapan pesan CSR. Ditemukan bahwa mayoritas kelompok pengungkapan yang terdapat pada berita *cyber* CSR PT Pelindo Terminal Petikemas di website-nya adalah kelompok pengungkapan eksternal yang kategorinya meliputi Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan, Sumbangan Amal, Kebijakan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan, serta Dukungan untuk Kesehatan Masyarakat. Berita *cyber* CSR yang termasuk pada kelompok pengungkapan eksternal ini, didominasi oleh kategori Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan dan juga Kebijakan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas, cenderung menekankan pemberitaan CSR perusahaannya lebih berfokus pada isu mengenai kesejahteraan pendidikan dan lingkungan.

Sedangkan untuk kelompok pengungkapan internal, beberapa kategori pengungkapan yang ditemukan dalam berita-berita *cyber* CSR tersebut diantaranya adalah, kategori Kesehatan dan Keselamatan Karyawan, Bantuan dan Manfaat Karyawan, serta Hubungan Industrial dan Pelatihan Karyawan. Pada kelompok pengungkapan ini, kategori pengungkapan yang mendominasi muncul dalam pemberitaan mengenai CSR PT Pelindo Terminal Petikemas adalah kategori Kesehatan dan Keselamatan Karyawan. Berita *cyber* CSR dengan kategori pengungkapan tersebut, cenderung mengindikasikan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas menekankan pentingnya isu Kesehatan dan Keselamatan Kerja para karyawannya di lingkup perusahaan.

Di dalam melaksanakan sebuah program CSR, PT Pelindo Terminal Petikemas tentunya melibatkan para stakeholdernya dalam program-program CSR tersebut, baik stakeholder internal maupun stakeholder eksternal. Berdasarkan keenam belas berita CSR yang sudah dianalisis peneliti sebelumnya, ditemukan bahwa selain melibatkan para pemangku kepentingan internal seperti para pegawai ataupun pekerja yang bekerja secara langsung di perusahaan, PT Pelindo Terminal Petikemas juga

melibatkan beberapa lembaga dan komunitas sebagai pemangku kepentingan eksternal untuk mendukung keberlangsungan sebuah program CSR. Beberapa stakeholder eksternal yang terlibat dalam program CSR berdasarkan keenam belas berita mengenai CSR diatas, diantaranya; Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS), Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker) RI, Pemerintah Kota Semarang, Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, Tenaga Medis RHC Surabaya, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, Civitas Akademika Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA). Selain itu, pemangku kepentingan eksternal lainnya yang tampak cukup sering terlibat dalam program-program CSR PT Pelindo Terminal Petikemas adalah berbagai golongan masyarakat sekitar di pelabuhan-pelabuhan yang dikelola oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, termasuk para pekerja dan juga Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) yang ada di pelabuhan-pelabuhan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas, menjadikan masyarakat sekitar di wilayah beroperasinya perusahaan mereka, memiliki peran yang cukup besar dalam keberlangsungan perusahaan.

Hal lain yang tak kalah pentingnya dalam sebuah berita CSR adalah isi berita yang menyatakan tentang bagaimana keterlibatan perusahaan dalam usaha mengatasi ataupun menyelesaikan sebuah masalah yang terjadi di masyarakat serta bertujuan untuk menjalankan komitmen dalam kesejahteraan masyarakat dan juga kepedulian perusahaan terhadap lingkungan. Berdasarkan keenam belas berita CSR yang ditemukan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, beberapa isu baik internal maupun isu eksternal di masyarakat yang berusaha diatasi oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, diantaranya; inovasi dalam pelatihan dan pengetahuan terhadap Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), permasalahan sampah di pantai, permasalahan abrasi dan kelestarian lingkungan pantai, permasalahan polusi di pelabuhan, layanan kesehatan yang minim, dan juga dukungan pendidikan, utamanya dalam pengetahuan dunia industri di bidang kepelabuhanan.

Lebih lanjut, enam belas berita mengenai CSR yang ditemukan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, juga dianalisis berdasarkan nilai-nilai berita, mulai dari nilai kepentingan berita, ketepatan waktu, kedekatan, topik pembicaraan dan

bagaimana dampaknya terhadap pembaca ataupun secara luas masyarakat. Berdasarkan tabel 3.3 diatas, *nilai kepentingan berita* dari informasi CSR yang terdapat pada keseluruhan berita tersebut tergolong memiliki nilai kepentingan berita yang tinggi dengan tujuan berbeda-beda menyesuaikan target ataupun siapa pemangku kepentingan yang terlibat. Selanjutnya, *nilai ketepatan waktu* yang dimiliki keseluruhan enam belas berita CSR diatas tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang cenderung cukup tinggi, karena hampir keseluruhan berita diunggah di hari yang sama sebuah kegiatan dilaksanakan ataupun bertepatan dengan sebuah hari peringatan yang sesuai dengan kalender. Namun, terdapat dua dari enam belas berita yang memiliki ketepatan waktu rendah karena tidak tampak disampaikan di dalam berita tersebut kapan kegiatan dilaksanakan, sehingga pembaca tidak dapat mengetahui apakah berita tersebut tepat waktu atau tidak diunggahnya. Lalu, terkait *nilai kedekatannya*, keseluruhan berita mengenai CSR diatas memiliki nilai kedekatan yang tinggi, karena setiap program CSR melibatkan pihak-pihak sekitar mulai dari para pegawai di dalam perusahaan dan juga masyarakat lokal di sekitar wilayah beroperasinya perusahaan berikut seluruh anak perusahaannya, tergantung dengan program CSR apa yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas. Kemudian terkait dengan *nilai topik pembicaraan*, secara keseluruhan dari keenam belas berita mengenai CSR diatas, tergolong memiliki topik pembicaraan dengan pembawaan bahasa yang mudah dimengerti dan langsung kepada intinya. Sehingga pembaca berita dapat secara mudah memahami topik informasi CSR apa yang berusaha disampaikan. Terakhir, mengenai *dampak* dari pemberitaan program CSR yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas, tergolong memiliki dampak yang baik bagi pembaca dan secara luas bagi kesejahteraan masyarakat. Terutama bagi masyarakat disekitar wilayah beroperasinya PT Pelindo Terminal Petikemas dan juga para anak perusahaannya yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

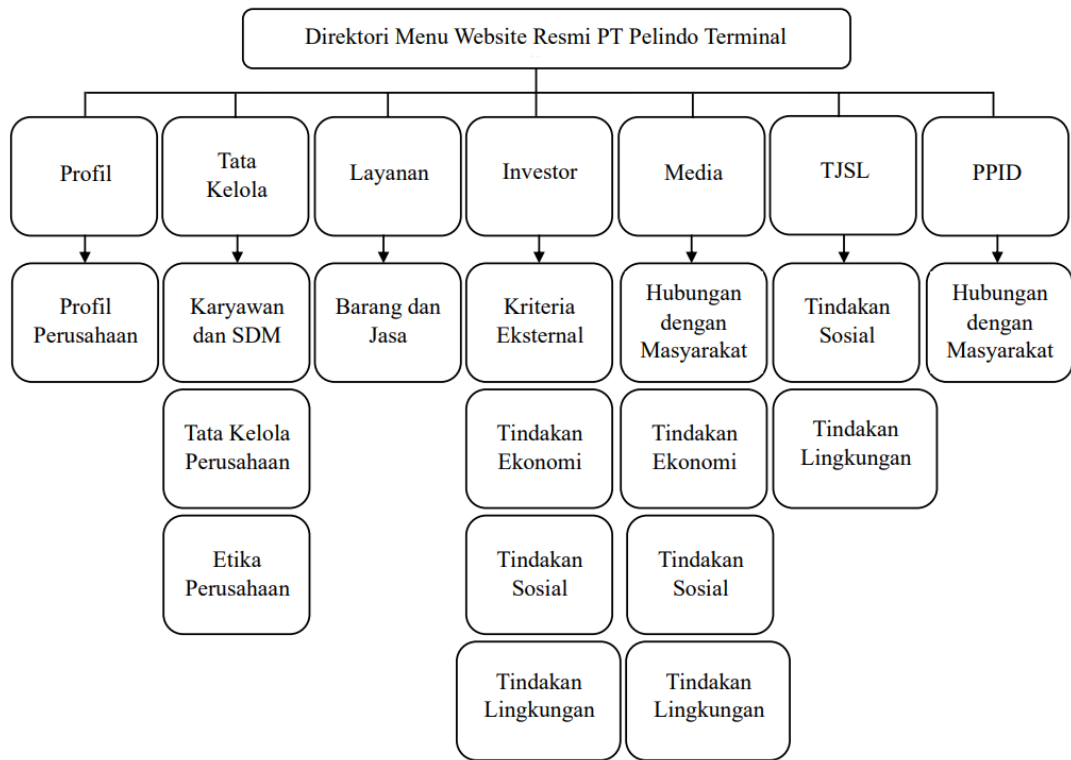
b) Bentuk Penyajian Informasi Terkait Cyber CSR pada Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas

Ketika pengguna mengakses website PT Pelindo Terminal Petikemas, terdapat tampilan menu yang tertera pada halaman website, diantaranya adalah menu Profil,

Menu Tata Kelola, Menu Layanan, Menu Investor, Menu Media, Menu Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, serta menu PPID. Berdasarkan lima kategori penyajian informasi terkait CSR pada website dalam menu-menu tersebut, berikut adalah hasil temuan peneliti.

1. Analisis Penyajian Isu Terkait CSR dalam Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Berdasarkan hasil temuan peneliti terhadap menu-menu yang terdapat pada tampilan website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas, dapat peneliti sampaikan bahwa keseluruhan menu website tersebut sudah memenuhi sepuluh isu CSR yang perlu disajikan dalam sebuah website resmi perusahaan. Mulai dari menu Profil, terdapat isu CSR terkait profil perusahaan. Kemudian, pada menu Tata Kelola



Gambar 3.21 Direktori Menu Utama Website PT Pelindo Terminal Petikemas pada Isu mengenai CSR.

Sumber : Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Lebih lanjut, peneliti kemudian juga menganalisis penyajian isu CSR pada website berdasarkan lima kategori, yakni sebagai berikut.

a. Jumlah Informasi

Isu-isu CSR yang ditampilkan pada keseluruhan menu dalam website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas berdasarkan kategori jumlah informasinya, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Jumlah Informasi

No.	Isu CSR	Jumlah Informasi	Keterangan Menu
1.	Profil Perusahaan	1	Profil
2.	Barang dan Jasa	1	Layanan
3.	Karyawan dan SDM	1	Tata Kelola
4.	Tindakan Ekonomi	2	Investor, Media
5.	Tindakan Sosial	3	Investor, Media, Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
6.	Tindakan Lingkungan	3	Investor, Media, Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
7.	Tata Kelola Perusahaan	1	Tata Kelola
8.	Etika Perusahaan	1	Tata Kelola
9.	Hubungan dengan Masyarakat	2	Media, PPID
10.	Kriteria Eksternal	1	Investor

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan temuan data dalam tabel 3.4 mengenai kategori jumlah informasi yang disajikan pada website, menunjukkan bahwa kesepuluh isu terkait CSR telah ditampilkan pada menu-menu yang terdapat pada website PT Pelindo Terminal Petikemas. *Pertama*, penyajian isu CSR mengenai profil perusahaan ditampilkan pada menu Profil, dan memiliki jumlah informasi sebanyak satu. *Kedua*, penyajian isu CSR mengenai barang dan jasa, ditampilkan pada menu Layanan, dan memiliki jumlah informasi sebanyak satu. *Ketiga*, penyajian isu CSR mengenai karyawan

dan SDM berjumlah satu informasi dan ditampilkan pada menu Tata Kelola Perusahaan. *Keempat*, penyajian isu CSR mengenai tindakan ekonomi memiliki jumlah informasi sebanyak dua, dan ditampilkan pada menu Investor serta menu Media. *Kelima*, penyajian isu CSR terkait tindakan sosial perusahaan memiliki informasi berjumlah tiga yang ditampilkan pada menu Investor, Media, dan juga Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. *Keenam*, penyajian isu CSR mengenai tindakan lingkungan perusahaan, serupa dengan isu tindakan sosial juga memiliki jumlah informasi sebanyak tiga serta ditampilkan pada menu Investor, Media, dan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. *Ketujuh*, penyajian isu CSR terkait tata kelola perusahaan, memiliki jumlah informasi sebanyak satu yang ditampilkan pada menu Tata Kelola. *Kedelapan*, penyajian isu CSR mengenai etika perusahaan, juga memiliki informasi sebanyak satu yang ditampilkan pada menu Tata Kelola. *Kesembilan*, penyajian isu CSR mengenai hubungan dengan masyarakat berjumlah dua yang ditemapilkan pada menu Media dan PPID. *Terakhir*, penyajian isu CSR mengenai kriteria eksternal berjumlah satu informasi, dan ditampilkan pada menu Investor. Oleh karena itu, sepuluh isu CSR yang semuanya telah tercantum pada menu-menu dalam website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas ini menunjukkan bahwa penyajian isu CSR pada website resmi tergolong sudah optimal.

Jika melihat kembali pada tabel 3.4, dapat dilihat pula bahwa salah satu menu utama pada website PT Pelindo Terminal Petikemas yang paling banyak memiliki jumlah informasi isu CSR adalah pada menu Media dibandingkan pada menu TJSL. Di dalam menu Media, terdapat sub menu siaran pers yang memang menyajikan pemberitaan salah satunya mengenai pelaksanaan program CSR oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Hal ini, juga ditegaskan oleh keterangan dari *Person in Charge* (PIC) pengelolaan website PT Pelindo Terminal Petikemas, Rizal.

“Kalau untuk pemanfaatan website sendiri sih, untuk saat ini hanya.. hanya sebagai media publikasi siaran pers aja sih. Iya, siaran pers aja sih untuk saat ini. Kurang lebih kalau untuk apa namanya.. pemanfaatannya kurang lebih seperti itu sih, kalau untuk website ya. Betul (hanya untuk ‘menyiarkan’ berita pasca acara atau kegiatan CSR), kalau untuk detail soal CSR yang dilakukan, ini sih belum.. ini masih belum sedetail itu sih. Sebenarnya kalau program TJSL-nya (CSR) kami itu justru malah di siaran pers-nya (sub menu pada website) bukan di.. bukan di ininya, bukan di sub menu TJSL-nya, untuk saat

ini sih seperti itu.” (Rizal, Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, 28 Agustus 2023).

Menurut keterangan di atas, memang nyatanya belum ada mekanisme pemberian informasi yang lebih detail mengenai CSR perusahaan pada menu TJSL dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas, misalnya penjelasan fokus program CSR utama apa saja yang dilaksanakan oleh perusahaan. Melainkan, hingga saat penelitian ini disusun, informasi atau isu CSR yang disampaikan melalui website, kebanyakan hanya disiarkan melalui sub menu Siaran Pers pada menu Media.

b. Hirarki Informasi

Hasil temuan data dari analisis yang dilakukan oleh peneliti terhadap menu pada website PT Pelindo Terminal Petikemas yang menyajikan isu CSR, menunjukkan bahwa mayoritas menu yang menyajikan isu CSR dalam website adalah pada menu utama Tata Kelola, Investor, Media dan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan atau TJSL.

Pertama, dalam menu Tata Kelola, terdapat sub menu Tata Kelola Perusahaan yang berisi pemaparan mengenai pelaksanaan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Pada sub menu ini, juga berisi daftar dokumen pedoman penerapan prinsip GCG yang di dalamnya termasuk terdapat pemaparan informasi mengenai etika perusahaan hingga pengelolaan karyawan dan SDM PT Pelindo Terminal Petikemas.

Kedua, yakni menu Investor yang didalamnya terdapat sub menu Laporan. Dalam sub menu tersebut, memang tidak menampilkan penjelasan langsung terkait isu CSR, melainkan informasi tersebut dapat diakses melalui beberapa dokumen laporan seperti laporan keberlanjutan dan laporan tahunan yang tersedia disana. Di dalam laporan keberlanjutan misalnya, dipaparkan informasi terkait bagaimana dampak perusahaan terhadap lingkungan dan bagaimana cara perusahaan dalam mengatasi permasalahan limbah dari kegiatan kepelabuhanan. Selain itu, informasi mengenai pelaksanaan program CSR yang dilakukan selama setahun ke belakang, melibatkan pihak internal seperti karyawan dan juga masyarakat sekitar

perusahaan, juga terdapat pada laporan keberlanjutan yang tersedia dalam sub menu Laporan pada menu utama Investor.

Ketiga, dalam menu Media, terdapat sub menu Siaran Pers, berisikan kumpulan siaran pers yang diunggah oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Di dalam sub menu tersebut, berbagai berita terbaru mengenai PT Pelindo Terminal Petikemas dibagikan, termasuk pula berita-berita CSR yang telah dilaksanakan perusahaan. Sub menu ini, juga menjadi wadah informasi terkait bagaimana perkembangan perusahaan dalam hal dampak ekonomi hingga sosial dan lingkungan.

Keempat, menu TJSL, menampilkan informasi mengenai pernyataan komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas terhadap kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan. Sayangnya, selain pernyataan tersebut tidak banyak penjelasan lain terkait isu CSR yang terdapat dalam menu ini.

c. Lokasi Informasi

Penyajian isu CSR yang tersedia pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas berdasarkan kategori lokasi informasi, seperti yang tertera dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.3

Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Lokasi Informasi

No.	Isu Mengenai CSR	Lokasi Informasi pada Menu Khusus	Lokasi Menu
1.	Profil Perusahaan	Ada	Profil
2.	Barang dan Jasa	Ada	Layanan
3.	Karyawan dan SDM	Tidak Ada	-
4.	Tindakan Ekonomi	Tidak Ada	-
5.	Tindakan Sosial	Ada	TJSL
6.	Tindakan Lingkungan	Ada	TJSL
7.	Tata Kelola Perusahaan	Ada	Tata Kelola
8.	Etika Perusahaan	Tidak Ada	-

9.	Hubungan dengan Masyarakat	Tidak Ada	-
10.	Kriteria Eksternal	Tidak Ada	-

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel hasil temuan data diatas yang menunjukkan penyajian isu CSR dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas pada kategori lokasi informasi, dari sepuluh isu CSR yang ada, dapat terbagi menjadi isu CSR yang disajikan pada menu khusus tersendiri dan yang tidak ditampilkan pada menu tersendiri. *Pertama*, isu CSR mengenai profil perusahaan, ditampilkan pada menu utama tersendiri yang ada di dalam website, yakni menu Profil. Pada menu tersebut, berisi berbagai informasi mengenai profil PT Pelindo Terminal Petikemas mulai dari sejarah singkat, visi dan misi, hingga entitas bisnis PT Pelindo Terminal Petikemas. *Kedua*, isu CSR mengenai barang dan jasa juga ditampilkan pada menu utama tersendiri yakni pada menu Layanan yang didalamnya berisi informasi berbagai layanan jasa kepelabuhanan yang ditawarkan PT Pelindo Terminal Petikemas. *Ketiga*, isu mengenai karyawan dan SDM, tidak tersedia pada menu khusus tersendiri dalam website, melainkan dapat diakses informasinya melalui menu Tata Kelola, sub menu Tata Kelola Perusahaan yang didalamnya terdapat dokumen kode etik bisnis. Pada dokumen tersebut terdapat pemaparan mengenai etika profesional perusahaan yang berkaitan dengan hubungan pekerja, berisi peraturan dan ketentuan penegakan hak asasi manusia yang berlaku di PT Pelindo Terminal Petikemas tentang keragaman, kesempatan kerja yang setara hingga kesehatan dan keselamatan kerja.

Keempat, isu CSR mengenai tindakan ekonomi juga tidak tersedia dalam menu khusus tersendiri, melainkan informasinya dapat diakses melalui menu utama Investor, sub menu Laporan. Di dalam sub menu tersebut, terdapat laporan tahunan yang dapat diakses informasinya, salah satunya yakni mengenai dampak aktivitas ekonomi yang dijalankan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. *Kelima*, isu CSR mengenai tindakan sosial, ditampilkan melalui menu utama TJSL. Namun, dalam menu ini, hanya terdapat pernyataan mengenai komitmen perusahaan terhadap tanggung jawab sosial yang bertujuan menyejahterakan masyarakat. *Keenam*, isu CSR mengenai tindakan lingkungan, juga ditampilkan pada menu utama TJSL.

Namun, serupa dengan isu tindakan sosial, dalam menu ini hanya ditampilkan pernyataan isu CSR secara singkat yang menyatakan komitmen perusahaan memprioritaskan kelestarian lingkungan sebagai perusahaan pengelola terminal petikemas terbesar di Indonesia. *Ketujuh*, isu CSR terkait dengan tata kelola perusahaan ditampilkan pada menu utama Tata Kelola, sub menu Tata Kelola Perusahaan. Di dalam sub menu ini, ditampilkan informasi mengenai komitmen perusahaan dalam menjalankan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance*.

Kedelapan, isu CSR mengenai etika perusahaan tidak tersedia dalam menu khusus yang ada pada website, melainkan informasi terkait ini bisa diakses melalui dokumen yang dapat diunduh berjudul kode etik bisnis, tersedia pada menu Tata Kelola, sub menu Tata Kelola Perusahaan. *Kesembilan*, isu CSR terkait hubungan dengan masyarakat, tidak tersedia pula dalam menu khusus. Namun, informasi mengenai isu CSR ini ditampilkan pada beberapa menu utama yang ada di dalam website, salah satunya menu Media, sub menu siaran pers. Pemaparan mengenai bagaimana hubungan PT Pelindo Terminal Petikemas dengan para stakeholdernya mulai dari lembaga hingga masyarakat, ditampilkan pada sub menu ini. *Kesepuluh*, isu CSR mengenai kriteria eksternal, sekali lagi tidak ditampilkan pada menu khusus tersendiri, melainkan disampaikan pada dokumen laporan keberlanjutan yang dapat diunduh melalui menu Investor, sub menu Laporan. Pada laporan keberlanjutan tersebut, terdapat pernyataan mengenai keterlibatan PT Pelindo Terminal Petikemas dengan asosiasi-asosiasi terkait di bidang kemaritiman.

d. Sumber Informasi

Penyajian isu CSR yang tersedia pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas berdasarkan kategori sumber informasi, seperti yang tertera dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.4

Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Sumber Informasi

No.	Isu Mengenai CSR	Sumber Informasi yang Digunakan		Keterangan
		Ekspositif	Interaktif	
1.	Profil Perusahaan	✓	✓	Teks tertulis, gambar, <i>hypertext</i> , video dan foto
2.	Barang dan Jasa		✓	Teks tertulis, foto, dan <i>hypertext</i>
3.	Karyawan dan SDM	✓		Teks tertulis
4.	Tindakan Ekonomi	✓		Teks tertulis dan gambar
5.	Tindakan Sosial		✓	Teks tertulis, foto, dan <i>hypertext</i>
6.	Tindakan Lingkungan		✓	Teks tertulis, foto, dan <i>hypertext</i>
7.	Tata Kelola Perusahaan		✓	Teks tertulis, gambar, <i>hypertext</i> , dan foto
8.	Etika Perusahaan	✓		Teks tertulis
9.	Hubungan dengan Masyarakat		✓	Teks tertulis, foto, dan <i>hypertext</i>
10.	Kriteria Eksternal	✓		Teks tertulis

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, hasil temuan data peneliti mengenai penyajian isu CSR dalam website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas pada kategori sumber informasi, menunjukkan bahwa informasi mengenai CSR ditampilkan pada website

menggunakan sumber ekspositif dan juga sumber interaktif. Sumber ekspositif yang digunakan PT Pelindo Terminal Petikemas pada website-nya berupa teks tertulis, gambar, dan juga foto. Sedangkan sumber interaktif yang digunakan untuk menyajikan informasi mengenai CSR adalah berupa berbagai *hypertext* yang dapat menghubungkan pengguna ke konten lainnya yang dikehendaki di dalam website.

e. Fasilitas Umpan Balik

Penyajian isu CSR yang tersedia pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas berdasarkan kategori ketersediaan fasilitas umpan balik, seperti yang tertera dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.5

Penyajian Isu CSR pada Website Kategori Fasilitas Umpan Balik

No.	Isu Mengenai CSR	Ketersediaan Fasilitas Umpan Balik			Keterangan Lainnya
		Email Umum	Email Khusus	Lainnya	
1.	Profil Perusahaan	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
2.	Barang dan Jasa	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
3.	Karyawan dan SDM	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
4.	Tindakan Ekonomi	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter,

					Youtube, dan <i>Message Board</i>
5.	Tindakan Sosial	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
6.	Tindakan Lingkungan	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
7.	Tata Kelola Perusahaan	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
8.	Etika Perusahaan	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
9.	Hubungan dengan Masyarakat	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>
10.	Kriteria Eksternal	✓	-	✓	Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan <i>Message Board</i>

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel di atas, hasil temuan data mengenai ketersediaan umpan balik terhadap penyajian isu CSR dalam website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas menunjukkan bahwa, PT Pelindo Terminal Petikemas menggunakan email umum perusahaan sebagai fasilitas umpan balik yang bisa digunakan

pengunjung website untuk menyampaikan umpan baliknya. Alamat email perusahaan yang tersedia adalah info.tpk@pelindo.co.id. Selain email perusahaan, terdapat pula *message board* yang dapat diakses pengunjung website dengan cara mengunjungi sub menu Hubungi Kami yang terletak pada *header* website. Pengunjung website dapat mengajukan pertanyaan yang dikehendaki seputar perusahaan, mulai dari informasi mengenai *service* dan jasa hingga informasi mengenai investor. Lalu, ada pula *hyperlink* media sosial Instagram, Facebook, Twitter dan juga Youtube, yang bisa diakses di bagian *footer* (bagian bawah) website. Ditemukan pula bahwa tidak ada penggunaan email khusus CSR yang digunakan sebagai media pemberian umpan balik. Namun, pengunjung website yang menghendaki informasi CSR perusahaan selain yang sudah ditampilkan pada website, dapat mengakses *message board* yang tersedia, karena disana terdapat pilihan pemberian umpan balik ataupun pengajuan pertanyaan khusus seputar CSR.

2. Analisis Penilaian Media Komunikasi CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas Menggunakan *Media Richness Theory* (MRT)

Selanjutnya adalah penilaian bagaimana PT Pelindo Terminal Petikemas memanfaatkan website sebagai media komunikasi CSR, berdasarkan delapan kriteria *Media Richness Theory* (MRT), yakni; kesegeraan, keragaman isyarat, keragaman bahasa, sumber personal, keragaman penerima, perekaman eksternal, memori terolahkan komputer, dan konkurensi. Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan masing-masing pertanyaan dari delapan kriteria MRT.

a. Kesegeraan

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria kesegeraan, menunjukkan bahwa beberapa informasi mengenai CSR khususnya dalam bentuk siaran pers yang terdapat di website diunggah secara tepat waktu, dibuktikan dengan kesamaan tanggal pengunggahan siaran pers mengenai CSR dengan suatu program yang dilaksanakan oleh perusahaan. Hal ini juga dikonfirmasi oleh PIC pengelolaan website PT Pelindo Terminal Petikemas, Rizal, dari Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler yang menyampaikan bahwa untuk saat ini, pembaharuan informasi

dalam bentuk siaran pers mengenai aktivitas CSR yang dilakukan oleh perusahaan umumnya diunggah ke website sesaat setelah kegiatan tersebut dilaksanakan. Namun, ditambahkan olehnya bahwa tidak ada jangka waktu tertentu yang bersifat rutin dalam pengunggahan informasi terbaru mengenai CSR melalui website.

“Kalau untuk saat ini sih, setelah adanya kegiatan atau event.. event CSR sih. Kalau kami tidak menentu, gak harus seminggu sekali, kalau misal apa namanya.. sebulan hanya ada dua tiga kali, ya itu yang bakal apa namanya.. kami publish di website itu sih mba. Jangka waktunya juga gak.. gak beriringan (tidak saklek ditentukan berapa kali dalam jangka waktu tertentu), heem betul. (tergantung kegiatan CSR nya sendiri kapan dilaksanakannya) heem betul.” **(Rizal, Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, 28 Agustus 2023).**

Hal lain yang menjadikan informasi mengenai CSR tidak diunggah secara berkala atau dalam jangka waktu yang rutin adalah dikarenakan adanya proses pemberian *news value* pada sebuah draft siaran pers yang akan dipublikasikan ke website, oleh *Vice President* (VP) atau sebutan untuk Kepala Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler PT Pelindo Terminal Petikemas. Menurut keterangan Rizal selaku PIC pengelola website, pemberian *news value* sebelum publikasi siaran pers mengenai CSR bisa pula menjadikan pemberitaan kegiatan CSR perusahaan tidak selalu dipublikasikan ke website. Maka dari itu, pembaharuan informasi CSR pada website akan tampak tidak rutin.

*“Nanti dari VP, iya. Dari VP CorComm-nya, untuk yang menentukan itu nanti, misal ada apa namanya.. CSR di lokasi A gitu kan, nanti kami koordinasikan dengan temen-temen TJSL, kemudian nanti kami ajukan ke VP CorComm, kalau misal VP CorComm (menyetujui) untuk dilakukan publikasi, baru nanti kami buat release dan juga beberapa materi publikasinya, gitu sih. Kalau kegiatan CSR sendiri kan ada banyak disini, cuma sebenarnya kalau yang kami upload itu yang sebenarnya *news value*-nya yang paling tinggi sih. Kalau misalnya agak kurang, misal kemarin ada bantuan 10 laptop buat ke Polda, kami gak ini sih.. (tidak diunggah) karena secara *news value*-nya kurang begitu.”* **(Rizal, Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, 28 Agustus 2023).**

Lalu, detail kapan informasi diperbarui juga disertakan untuk informasi CSR dalam bentuk siaran pers, tetapi untuk informasi CSR dalam bentuk lainnya tidak

memiliki keterangan detail kapan informasi tersebut diperbarui. Selain itu, ketika ada informasi CSR terbaru yang diunggah, akan muncul secara otomatis *hyperlink* yang bisa diakses menuju informasi CSR terbaru tersebut di bagian halaman utama website atau *homepage*. Namun, website PT Pelindo Terminal Petikemas menunjukkan tidak menyediakan fitur *live streaming* atau *video conference* untuk meliput program CSR pada website-nya.

b. Keragaman Isyarat

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria keragaman isyarat, menunjukkan bahwa website tidak menggunakan variasi penyajian informasi CSR yang beragam, melainkan hanya sekedar pemaparan dalam bentuk teks, gambar ataupun foto. Tidak ada presentasi dalam bentuk multimedia atau penggunaan kombinasi audio ataupun animasi video.

c. Keragaman Bahasa

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria keragaman bahasa, menunjukkan bahwa terdapat penggunaan fitur *hyperlink* internal dan juga eksternal sebagai penghubung antar konten yang ada di dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas sendiri, ataupun antar konten pada website lain. Selain itu, ditemukan pula bahwa website menggunakan mekanisme menu *pop-up* dan juga *pull-down*. Terkait dengan laporan perusahaan yang tersedia pada website, PT Pelindo Terminal Petikemas menyediakan dokumen laporan dalam format PDF yang di dalamnya disajikan sekaligus dalam dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Namun, laporan tersebut hanya bisa diakses sebagai dokumen PDF dan tidak ditampilkan sebagai portal web tersendiri.

d. Sumber Personal

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria sumber personal, menunjukkan bahwa

seluruh informasi CSR yang tersedia di dalam website tidak memiliki *hyperlink* khusus berisi informasi spesifik, yang diperuntukkan untuk stakeholder tertentu. Melainkan, informasi-informasi CSR ini dapat diakses untuk seluruh jenis stakeholder.

e. Keragaman Penerima

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria keragaman penerima, menunjukkan bahwa seluruh informasi CSR yang ada di dalam website bisa diakses oleh semua jenis stakeholder PT Pelindo Terminal Petikemas. Namun, untuk mekanisme berbasis *push* dalam pemenuhan kriteria keragaman penerima, misalnya notifikasi email terkait informasi CSR yang baru saja diunggah ke website, tidak tersedia.

f. Perekaman Eksternal

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria perekaman eksternal, menunjukkan bahwa untuk saat ini tidak tersedia fitur *hit counter* atau buku tamu elektronik untuk menghitung berapa banyak pengunjung yang mengakses website PT Pelindo Terminal Petikemas. Dalam hal ini, Rizal selaku PIC pengelola website PT Pelindo Terminal Petikemas juga menyampaikan bahwa untuk saat ini, fitur *hit counter* atau Rizal menyebutnya sebagai fitur *Google Analytics* yang bisa menyajikan data seputar pengunjung website, belum tersedia pada website dan memang masih cukup menjadi kendala yang belum terselesaikan dalam pengelolaan website, termasuk pada pengelolaan informasi CSR PT Pelindo Terminal Petikemas.

“Ya itu sih kalau mungkin dari segi fitur itu juga masih belum.. belum maksimal juga sih, karena kami juga tidak bisa melihat analytics websitenya, karena fitur analyticsnya belum ada. Kalau kendala sih kurang lebih itu aja sih mbak. Gak terlalu itu juga. Tapi overall masih bisa diselesaikan.” (Rizal, Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, 28 Agustus 2023).

Lalu, terkait dengan ketersediaan arsip laporan perusahaan beberapa tahun sebelumnya, hingga saat penelitian ini dilakukan, dokumen laporan perusahaan

salah satunya laporan keberlanjutan, hanya tersedia laporan pada tahun 2022 yang bisa diunduh ataupun dicetak. Namun, jika stakeholder ingin melakukan pencarian dokumen laporan yang lebih lama daripada tahun 2022 pada mesin pencari dalam website, akan ditemukan judul laporan-laporan tersebut, namun tidak bisa diakses.

g. Memori Terolahkan Komputer

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria memori terolahkan komputer, menunjukkan bahwa tersedia mesin pencari yang ada di bagian pojok kanan *header* website dan juga *sitemap* yang ada di bagian *footer* website, untuk memudahkan dalam navigasi situs web PT Pelindo Terminal Petikemas. Namun, untuk daftar isi konten dan juga alat analitik bagi stakeholder untuk saat ini tampak belum tersedia.

h. Konkurensi

Hasil analisis penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai media komunikasi CSR berdasarkan kriteria konkurensi, menunjukkan bahwa website menyediakan mekanisme pemberian umpan balik seperti kontak email dan juga formulir *message board*. Selain email, dicantumkan beberapa jenis media sosial PT Pelindo Terminal Petikemas seperti Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube yang bisa dikunjungi ataupun dihubungi jika stakeholder memerlukan informasi CSR tambahan yang ingin diketahui. Namun, forum diskusi atau ruang obrolan bagi stakeholder, belum tersedia dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas.

Berdasarkan penilaian kesepuluh kriteria MRT pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, ditemukan bahwa terdapat beberapa fitur pada setiap kriteria yang belum secara keseluruhan terpenuhi. Bukan tanpa sebab, menurut keterangan Rizal selaku PIC pengelolaan website PT Pelindo Terminal Petikemas, hal tersebut dikarenakan website yang saat ini dikelola dan aktif digunakan oleh perusahaan merupakan website ‘warisan’ Pelindo selaku *holding* sebelum dilakukannya *merger* pada tahun 2021 lalu. Oleh karena itu, pemanfaatan website pasca dilakukannya *merger* sebagai media komunikasi salah satunya penyebaran informasi CSR perusahaan kepada publik dan stakeholder, masih cenderung hanya

mengelola dengan cara melanjutkan sebagaimana pengelolaannya dulu. Namun, ditambahkan pula oleh Rizal, bahwa sudah ada wacana penganggaran oleh perusahaan untuk melakukan peningkatan serta pembaharuan untuk pemanfaatan website secara lebih maksimal. Sehingga, secara tampilan, fitur, serta isi website dapat ditingkatkan dan juga dilakukan perubahan.

“Penggunaan website dari fitur dan lain-lain memang terbatas karena website warisan dari holding, jadi sementara ini hanya meneruskan apa yang sudah ada saja. Namun, kedepannya, sudah dianggarkan untuk refreshment dan upgrading website, sehingga website secara tampilan, fitur dan isi bisa lebih ditingkatkan dan dilakukan perubahan. Sebenarnya melihat diskusi sebelumnya juga, fitur google analytics (hit counter) itu perlu. Akan susah kalau dilakukan analisis dari page tertentu untuk melihat viewer dan engagement pengguna yang membuka situs website perusahaan. Secara garis besar, kami memang belum optimal dalam memanfaatkan website sebagai media komunikasi perusahaan. Kemungkinan besar, kalau misal di tahun depan, kami sudah melakukan ini sih, RKAT untuk pengadaan website yang baru, mungkin nanti kedepan bakal dilakukan refreshing website, mulai dari tampilan, kemudian dari segi fitur, bakalan dilakukan perbaikan sih, gitu. Tapi untuk saat ini memang mandatory-nya, ini sih.. biar ada dulu dimanfaatin.”
(Rizal, Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, 28 Agustus 2023).

c) Pola Komunikasi Cyber CSR Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap bagaimana bentuk pola komunikasi yang berusaha dibangun oleh PT Pelindo Terminal Petikemas melalui website-nya dalam menjalin hubungan dengan publik beserta para pemangku kepentingannya, dapat terlihat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas menggunakan pola komunikasi dua arah yang simetris atau model *two way symmetrical*. Hal ini salah satunya dapat dilihat dari adanya sub menu dan *hyperlink* Hubungi Kami yang akan mengarahkan pengunjung website pada fasilitas *message board*, yakni fasilitas pengisian formulir umpan balik yang dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan informasi pemangku kepentingan, termasuk informasi mengenai CSR perusahaan. Selain itu, pada website tersedia pula *hyperlink* berbagai akun media sosial perusahaan yang bisa

dikunjungi jika ingin berkomunikasi dengan PT Pelindo Terminal Petikemas melalui kanal lainnya selain website.

Pada mekanisme formulir *message board*, pemangku kepentingan dapat memberikan umpan balik baik berupa pertanyaan, kritik, saran atau masukan mengenai CSR melalui fasilitas *message board* yang tersedia, umpan balik tersebut akan diterima oleh PIC yang menangani email di Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler. Hal ini disampaikan oleh Rizal selaku narasumber dari PT Pelindo Terminal Petikemas yang menerangkan alur penanganan umpan balik dari pemangku kepentingan yang disampaikan melalui fasilitas *message board* pada website.

“Nah kalau yang di kami itu ada ‘Hubungi Kami’ itu ada 4 informasi. Pertama ... informasi servis dan jasa, kemudian informasi terkait CSR, kemudian ada informasi terkait investor, informasi yang terkait lain-lain. Nah itu nanti bakal nge-direct langsung ke email kami mbak, email korporat yang juga saat ini ada PIC-nya khusus. Ya, nanti misal ada keluhan atau nanti ada masukan dari stakeholders itu biasanya langsung masuk ke email kami sih mbak. Jadi nanti di itu ngisi form dulu di website, nah itu nanti ada beberapa form, kemudian nanti ketika dia submit, itu nanti bakal otomatis masuk di email-nya CorComm, emailnya kami. Nanti dari kami itu ada tim tersendiri yang juga PIC yang ngurusin email, lalu itu nanti bakal melakukan eskalasi. Kalau misal dari temen-temen CorComm sendiri bisa menjawab, itu nanti bakal kita jawab secara langsung. Kemudian kalau misal ternyata jawaban itu kayak misalkan permintaan informasi data tertentu, bakalan kami eskalasi ke divisi terkait.” **(Rizal, Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, 28 Agustus 2023).**

Melihat hal tersebut, maka bentuk pola komunikasi yang berusaha diterapkan pada komunikasi melalui website PT Pelindo Terminal Petikemas ini merupakan model *two way symmetrical* yang mana perusahaan berusaha membangun posisi yang setara antara mereka dan para pemangku kepentingannya, dengan cara membuka sebuah ruang untuk berdialog. Umpan balik berupa kritik, saran ataupun masukan, hingga permintaan pemenuhan informasi khususnya mengenai CSR bisa disampaikan oleh pemangku kepentingan melalui *platform* yang tersedia, sehingga percakapan antara perusahaan dan para pemangku kepentingan dapat terjadi. Hal ini memungkinkan terciptanya sebuah komunikasi yang akan saling menguntungkan kedua belah pihak karena adanya upaya pemberian kesempatan untuk saling memberikan pemahaman ataupun dukungan satu sama lain.

B. Pembahasan

Berdasarkan ISO 26000 yang membahas mengenai standarisasi pelaksanaan tanggung jawab sosial oleh sebuah organisasi, setidaknya terdapat tujuh prinsip yang perlu diterapkan organisasi tersebut dalam menjalankan program tanggung jawab sosialnya, yakni mengenai; Lingkungan, Pengembangan Masyarakat, Praktik Kegiatan Institusi yang Sehat, Konsumen, Ketenagakerjaan, Hak Asasi Manusia, dan Organisasi Pemerintahan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan sebuah program CSR, komunikasi mengenai komitmen kepedulian perusahaan terhadap prinsip-prinsip tersebut perlu dilakukan. Rusdianto (2013) menyatakan, bahwa komunikasi CSR yang baik adalah yang menyertakan pemaparan mengenai komitmen serta membangun kesadaran, identifikasi terkait adanya risiko dan kesempatan, upaya yang mengarah pada peningkatan berkelanjutan, serta dukungan moral. Selain itu, komunikasi CSR yang baik juga perlu dilakukan dengan cara mengasah debat dan mempengaruhi opini, menjaga atau mengembangkan merek dan reputasi perusahaan, serta tentunya melibatkan pemangku kepentingan dalam prosesnya (Rusdianto, 2013). Dalam hal ini, PT Pelindo Terminal Petikemas berdasarkan temuan penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, telah melakukan komunikasi CSR sebagai salah satu tahap terpenting dalam melaksanakan program CSR. Berikut di bawah ini adalah pembahasan mengenai keseluruhan hasil analisis isi terhadap website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas mengenai *cyber* CSR yang juga disertai dengan keterangan narasumber terkait sebagai data pendukung temuan hasil analisis isi.

1. Isi Pesan *Cyber* CSR pada Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas

a) Analisis Isi Penerbitan Konten CSR Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Peneliti melakukan analisis isi terhadap konten dalam bentuk pesan *cyber* CSR yang berjumlah dua puluh lima pesan dan tersebar pada dua menu serta tiga sub menu yang ada di dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas, yaitu menu Profil dan TJSL, serta sub menu Tata Kelola Perusahaan, Laporan, dan juga Siaran Pers. Konten terkait pesan *cyber* CSR ini kemudian disesuaikan dengan konsep yang disampaikan oleh Coope (dalam Rusdianto, 2014), mengenai lima pedoman penerbitan konten, bertujuan untuk mengetahui apakah konten CSR pada website sudah disajikan secara baik. Lima pedoman penerbitan konten tersebut antara lain, konten dapat diakses serta mudah digunakan, seluruh teks

tersedia dalam berbagai format, konten dinamis dan interaktif, menonjolkan informasi CSR, serta yang terakhir yakni konten memiliki desain yang konsisten dan menarik. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa website PT Pelindo Terminal Petikemas secara garis besar sudah berupaya menyajikan konten berisi pesan *cyber* CSR sesuai dengan lima pedoman penerbitan konten dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi terkait CSR kepada para pemangku kepentingannya. Namun, pada beberapa konten CSR masih ditemukan bahwa konten tersebut belum sepenuhnya disajikan secara optimal.

Berdasarkan *pedoman pertama*, yakni konten dapat diakses serta mudah digunakan. Pedoman ini dipaparkan oleh Coope (dalam Rusdianto, 2014) cenderung merujuk pada kemudahan pengaksesan bagi pengunjung website yang memiliki masalah dalam pengelihatannya. Website PT Pelindo Terminal Petikemas telah menerapkan pedoman ini dengan cara menyediakan dua versi tampilan menu menyesuaikan pengguna *Personal Computer* (PC) ataupun telepon seluler. Lalu, penggunaan latar belakang warna yang didominasi warna terang serta ukuran huruf yang tidak terlalu kecil, memudahkan pengunjung website, terutama yang memiliki masalah pengelihatannya terbatas dalam membaca konten yang tersedia. Pada halaman utama atau *homepage* website, tersaji berbagai pilihan menu yang menyediakan berbagai informasi mengenai perusahaan termasuk informasi CSR. Jika kesulitan dalam menemukan informasi CSR yang diinginkan, pengunjung website dapat memanfaatkan fasilitas *search engine* yang terletak di pojok kanan atas website kemudian bisa langsung mengetikkan informasi CSR yang ingin diketahui. Secara garis besar, pedoman pertama ini telah diterapkan secara optimal pada website PT Pelindo Terminal Petikemas.

Kemudian *pedoman kedua*, yaitu seluruh teks terkait informasi CSR tersedia dalam berbagai format. Pedoman ini mengacu pada ketersediaan fasilitas pengaksesan serta pengunduhan dokumen yang ada pada website sesuai dengan preferensi penggunanya, misalnya dokumen yang tersedia dalam format HTML atau PDF. Pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, berbagai informasi terkait perusahaan termasuk segala konten informasi mengenai CSR ditampilkan dalam format HTML yang bisa diakses oleh pengunjung website. Terdapat pula beberapa dokumen yang dapat diunduh sekaligus dicetak dalam format PDF, jika stakeholder menghendaki pemaparan informasi mengenai CSR yang lebih lengkap. Beberapa dokumen berisi informasi komitmen perusahaan

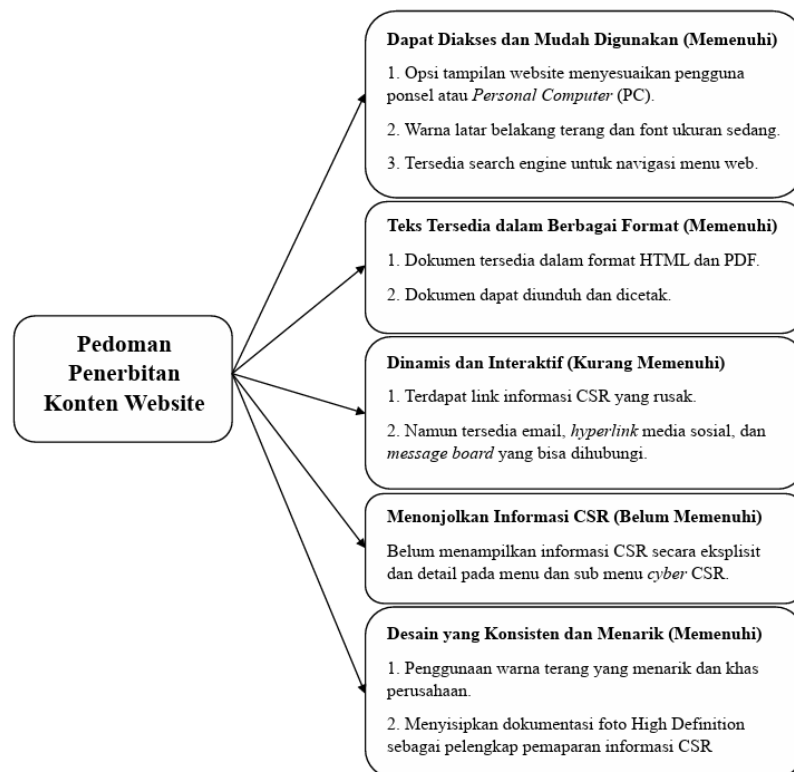
terhadap pelaksanaan CSR yang tersedia pada website dan dapat diunduh antara lain; dokumen Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, Pedoman Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG), dan Pedoman Kode Etik Bisnis. Terkait penyediaan konten informasi CSR pada website yang disajikan dalam beberapa format sesuai preferensi pengunjung website, dapat disimpulkan bahwa PT Pelindo telah menerapkannya secara optimal.

Pedoman ketiga, adalah pedoman penerbitan konten mengenai penyajian konten yang dinamis dan interaktif. Dalam hal ini, terlihat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas belum sepenuhnya menerapkan secara optimal dikarenakan masih adanya beberapa konten terutama mengenai CSR yang tidak dapat diakses. Terdapat *link* rusak pada beberapa menu serta sub menu yang ada di dalam website. Hal ini menjadikan aktivitas pengaksesan informasi oleh stakeholder dapat terhambat dan informasi terkesan disajikan secara tidak transparan. Namun, pada penilaian keinteraktifan website, PT Pelindo Terminal Petikemas sudah cukup menerapkannya dengan baik dengan menyediakan berbagai kanal media yang dapat dihubungi oleh stakeholder jika menginginkan informasi yang belum tercantum pada website, tak terkecuali informasi mengenai CSR. Bahkan, pada fasilitas *message board* yang tersedia, terdapat opsi menu khusus permintaan informasi mengenai CSR perusahaan. Hal ini mengisyaratkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas berupaya membangun aktivitas interaktif dengan stakeholder dari informasi yang telah disajikan pada website.

Pedoman keempat, yakni konten CSR pada website perlu memuat pesan yang sungguh-sungguh menonjolkan informasi seputar komitmen CSR perusahaan. Berdasarkan temuan penelitian, sebenarnya pada beberapa menu yang ada di website, PT Pelindo Terminal Petikemas sudah berupaya menonjolkan informasi mengenai komitmennya terhadap CSR. Namun, pada menu khusus CSR yakni menu TJSL yang seharusnya berisi banyak informasi mengenai CSR, justru tidak memaparkan informasi CSR perusahaan secara lengkap. Hanya terdapat deskripsi singkat mengenai komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas terhadap pelaksanaan kegiatan CSR dan tidak ada informasi CSR lainnya yang memungkinkan untuk pemenuhan kebutuhan informasi stakeholder terkait program-program CSR perusahaan. Pada sub menu Siaran Pers misalnya, meskipun disajikan pemberitaan mengenai kegiatan CSR pada bagian ini, namun berita-berita terkait CSR tersebut tercampur bersama pemberitaan lainnya mengenai aktivitas usaha PT Pelindo Terminal Petikemas. Hal ini menjadikan penerapan pedoman penerbitan konten CSR pada

website yang menonjolkan informasi CSR oleh PT Pelindo Terminal Petikemas tergolong kurang optimal.

Pedoman kelima, merujuk pada konten CSR di dalam website memiliki desain yang konsisten dan menarik. Bicara mengenai desain, website PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat memiliki desain web yang terkesan sederhana, namun dengan penggunaan komposisi warna terang dan khas dari PT Pelindo Terminal Petikemas, menjadikannya memiliki desain yang terbilang menarik dan tidak membosankan untuk dijelajahi isi konten websitenya. Hal menarik lainnya, termasuk pada konten yang mengandung informasi CSR, selain pemaparan mengenai bagaimana pelaksanaan kegiatan CSR-nya, PT Pelindo Terminal Petikemas juga selalu menyisipkan dokumentasi dalam bentuk foto-foto berkualitas *High Definition* (HD) untuk melengkapi pemaparan informasi tersebut. Hal tersebut mengindikasikan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas telah berupaya untuk menampilkan desain yang konsisten dan menarik, sehingga memungkinkan untuk stakeholder lebih tertarik dalam mengakses berbagai informasi mengenai perusahaan, termasuk informasi seputar CSR. Agar kesimpulan dari penerapan pedoman penerbitan konten CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas ini lebih mudah dipahami, berikut adalah gambar skema dari hasil analisis isi yang dilakukan oleh peneliti.



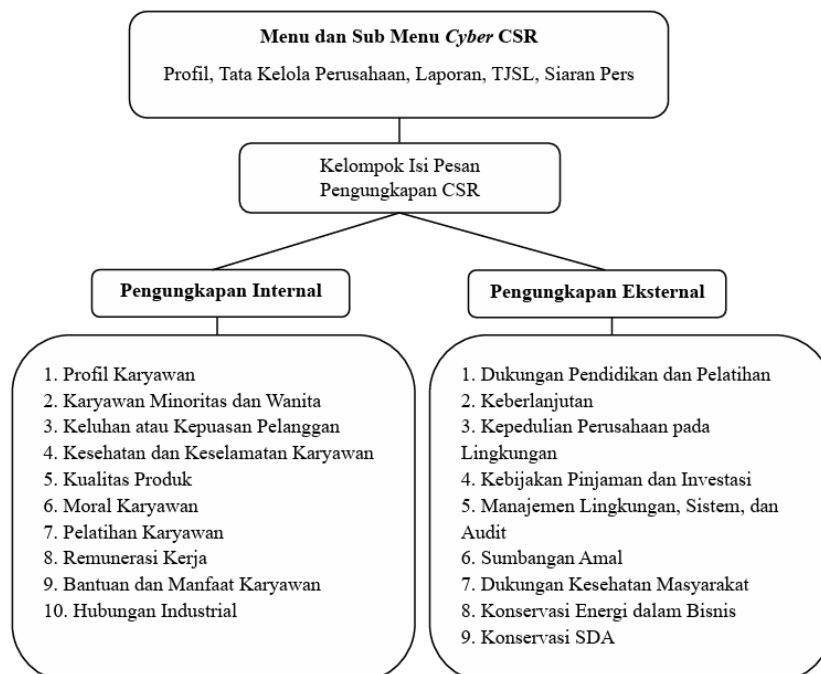
Gambar 3.22 Hasil Analisis Isi Penerbitan Konten CSR pada Website.

Berdasarkan Konsep Coope (2004) (dalam Rusdianto, 2014).

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

b) Analisis Isi Kelompok Pesan CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Jika membahas mengenai komunikasi CSR, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan tentunya adalah isi pesan CSR itu sendiri. Menurut Jalal, sebuah isi pesan CSR hendaknya berusaha menyampaikan mengapa perusahaan merasa suatu masalah penting untuk diselesaikan, serta bagaimana keterlibatan perusahaan terhadap penyelesaian masalah tersebut, apa dampaknya jika perusahaan terlibat, mengapa perusahaan berusaha melibatkan diri dalam penyelesaian masalah tersebut dan tentunya bagaimana kedekatan masalah yang ada dengan bisnis yang dilakukan perusahaan (dalam Rusdianto, 2013). Menggunakan konsep yang disampaikan oleh Branco dan Rodrigues (2006) mengenai isi pesan CSR yang terdiri dari dua kelompok pengungkapan yakni *Internal Disclosure* (pengungkapan internal) dan *External Disclosure* (pengungkapan eksternal), peneliti telah menganalisis isi pesan CSR berdasarkan dua kelompok pengungkapan tersebut. Berikut adalah gambar skema dari kelompok isi pesan CSR yang ditampilkan pada menu-menu *cyber* CSR di dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas.



**Gambar 3.23 Hasil Analisis Isi Kelompok Pesan CSR pada Website.
Berdasarkan Konsep Branco dan Rodrigues (2006).**

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

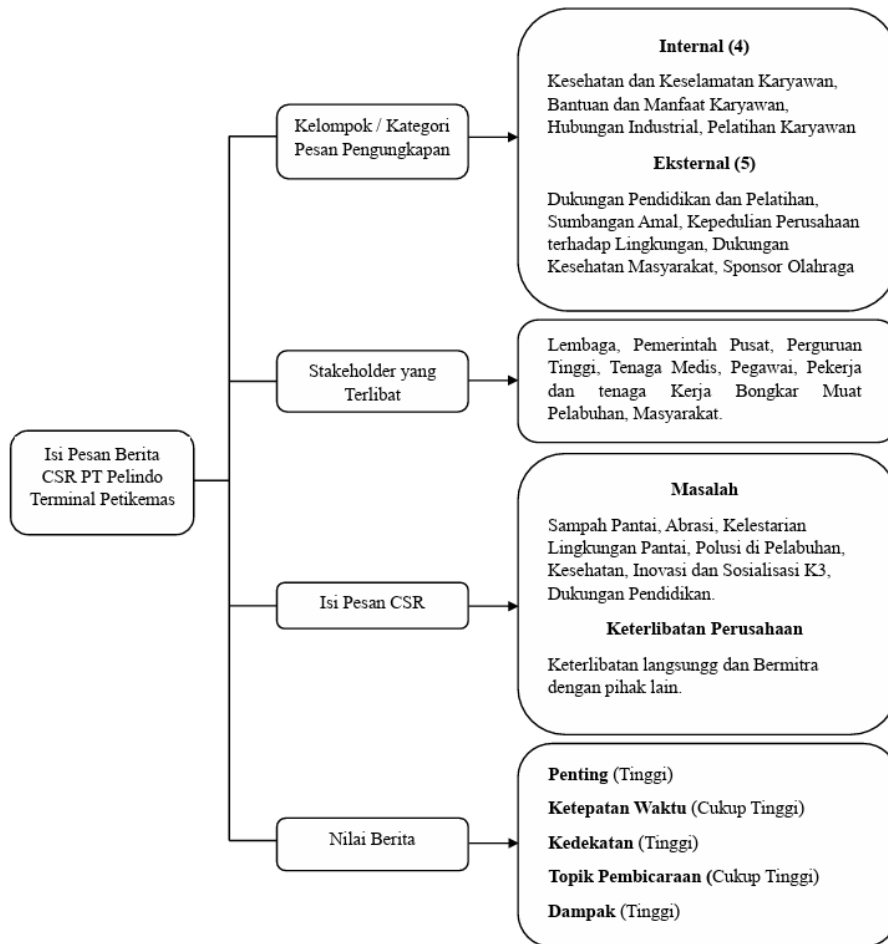
Berdasarkan konsep yang disampaikan Branco dan Rodrigues (2006), pengungkapan internal meliputi isu mengenai sumber daya manusia serta produk dan pelanggan. Sedangkan pengungkapan eksternal, meliputi isu mengenai lingkungan dan keterlibatan dalam komunitas. Pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa dari hasil analisis isi dua puluh lima pesan *cyber* CSR yang ditampilkan dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas, dua belas pesan tergolong pada kelompok pengungkapan internal dan dua belas pesan lainnya tergolong pada kelompok pengungkapan eksternal. Sedangkan satu pesan, termasuk pada pengungkapan internal sekaligus eksternal. Mengenai pesan-pesan pengungkapan eksternalnya, PT Pelindo Terminal Petikemas, menjalankan komitmen tanggung jawab sosial dan lingkungan utamanya mengacu pada tiga pilar, yakni pilar lingkungan, pilar sosial, dan pilar ekonomi. Menurut Branco dan Rodrigues (2006), perusahaan yang berpotensi besar memiliki dampak terhadap lingkungan cenderung akan mengungkapkan informasi yang berhubungan dengan lingkungan, seperti bagaimana komitmen atau kebijakan perusahaan terhadap lingkungan hingga keterlibatan dalam penyelesaian masalah lingkungan demi keberlanjutan perusahaan. Sebagai perusahaan besar yang bergerak di bidang kepelabuhanan, PT Pelindo Terminal Petikemas tentu berpotensi memiliki dampak terhadap lingkungan pantai dan laut. Oleh karena itu, terlihat bahwa pesan CSR yang berusaha disampaikan berusaha menunjukkan komitmen perusahaan terhadap lingkungan yang diwujudkan misalnya dalam program aksi bersih pantai, rehabilitasi terumbu karang, konservasi penyu, serta penanaman mangrove di daerah pantai dimana pelabuhan di bawah pengelolaan PT Pelindo Terminal Petikemas berlokasi. Selain itu, PT Pelindo Terminal Petikemas juga menunjukkan komitmennya terhadap dukungan peningkatan kesejahteraan masyarakat, seperti dengan adanya bantuan renovasi milik warga serta pemberian beasiswa kepada anak-anak yang berada di wilayah *ring* satu perusahaan. Program pemberian beasiswa tersebut, mengantarkan PT Pelindo Petikemas meraih penghargaan kategori *Best Program Education of Scholarship* pada tahun 2022.

Lalu, mengenai pesan CSR yang termasuk pada pengungkapan internal, PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat dominan mengomunikasikan pesan seputar kesehatan dan keselamatan karyawan (K3). Hal tersebut tentunya cukup relevan mengingat pelabuhan yang dikelola oleh PT Pelindo Terminal Petikemas berisi para pekerja yang memiliki risiko tinggi dalam hal kecelakaan kerja. Selain itu, hal ini turut mengisyaratkan bahwa perusahaan memiliki kesadaran serta komitmen yang serius terhadap kesejahteraan para pemangku kepentingan internalnya, termasuk para pekerja pelabuhan dan karyawan perusahaan. Kemudian, pesan pengungkapan CSR lainnya seperti isu karyawan minoritas dan wanita, kualitas produk, moral karyawan, pelatihan karyawan, remunerasi kerja, bantuan dan manfaat karyawan, serta hubungan industrial, juga tersedia pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, namun disajikan dalam bentuk dokumen yang dapat diunduh.

c) Analisis Isi Berita CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas

PT Pelindo Terminal Petikemas, dalam hal menjalankan komunikasi CSR juga memanfaatkan website sebagai media penyebaran berita-berita terkait CSR-nya. Mengunggah *press release* atau siaran pers pada website resminya, menjadi salah satu strategi komunikasi PT Pelindo Terminal Petikemas dalam upayanya untuk mendapatkan legitimasi publik terhadap segala aktivitas ataupun kegiatan yang mereka jalankan, termasuk program-program CSR. Serta tentunya, seperti yang disampaikan Rusdianto (2014), bahwa tujuan dari penyebarluasan siaran pers adalah agar terciptanya citra positif terhadap instansi atau perusahaan. Peneliti melakukan analisis isi terhadap enam belas berita yang syarat akan pesan-pesan CSR pada sub menu Siaran Pers. Enam belas berita tersebut merupakan berita CSR yang tersedia pada website PT Pelindo Terminal Petikemas dalam kurun periode Juni 2020 hingga November 2023. Dalam analisis isi yang dilakukan peneliti, faktor yang disertakan dalam analisis antara lain; *fact sheet* dari siaran pers mengenai CSR, kelompok pesan pengungkapan CSR beserta masing-masing kategorinya, stakeholder yang terlibat, masalah serta keterlibatan perusahaan, dan juga lima nilai berita menurut Rusdianto (2014), yakni; nilai kepentingan, ketepatan waktu, kedekatan, topik pembicaraan serta bagaimana dampaknya. Berikut di bawah ini adalah

skema hasil analisis isi yang dilakukan peneliti terhadap enam belas berita CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.24 Hasil Analisis Isi Berita CSR pada Website.

Berdasarkan Rusdianto (2014).

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan skema hasil analisis yang dapat dilihat, kecenderungan kelompok pesan pengungkapan CSR didominasi oleh kategori dari kelompok pengungkapan eksternal, dengan banyak topik yang dibahas adalah mengenai dukungan untuk pendidikan dan pelatihan, serta kepedulian perusahaan terhadap lingkungan. Hal tersebut sesuai dengan tiga program utama Pelindo, selaku *holding* dari PT Pelindo Terminal Petikemas, yakni program Peduli Pendidikan dan Peduli Lingkungan. Selain itu, kelompok pesan pengungkapan internal didominasi dengan topik mengenai kesehatan dan keselamatan karyawan. Lebih lanjut, PT Pelindo secara garis besar telah berupaya melakukan

komunikasi CSR-nya dalam bentuk pengunggahan berita-berita mengenai program CSR yang telah dilaksanakannya, dengan memenuhi lima nilai berita. Enam belas berita terkait CSR yang telah dianalisis menunjukkan bahwa berita-berita tersebut terbilang cukup memenuhi nilai kepentingan berita, nilai ketepatan waktu, nilai kedekatan, topik pembicaraan, serta menyampaikan bagaimana dampaknya.

Pada nilai kepentingan berita, PT Pelindo Terminal Petikemas tergolong menyampaikan informasi-informasi CSR yang memang erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat sekitar daerah dimana perusahaan beroperasi, kerjasama untuk inovasi dan dukungan pendidikan, serta pelestarian lingkungan yang dapat berpengaruh terhadap banyak orang, tak terkecuali bagi perusahaan sendiri. Selain itu dilihat dari nilai ketepatan waktu, berita CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas juga tergolong memiliki ketepatan waktu yang tinggi, dimana hampir keseluruhan berita adalah berita aktual yang disampaikan di hari yang sama setelah sebuah kegiatan CSR selesai dilaksanakan. Namun, dua dari enam belas berita memiliki nilai ketepatan waktu yang rendah sebab tidak tersampaikan dengan jelas, karena tidak tampak disampaikan kapan kegiatan yang berkaitan dengan CSR tersebut dilaksanakan. Kemudian, dilihat pula dari nilai kedekatan, berita mengenai CSR yang ditampilkan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas berusaha menyampaikan bahwa perusahaan berpartisipasi cukup aktif utamanya dalam menyejahterakan masyarakat setempat ataupun pihak-pihak di sekitar wilayah perusahaan beroperasi. Pada nilai topik pembicaraan, berita CSR yang ada di website PT Pelindo Terminal Petikemas menyajikan informasi-informasi CSR yang erat kaitannya dengan para pemangku kepentingan, baik pemangku kepentingan eksternal dan juga internal. Terakhir, dilihat dari bagaimana dampak-dampak yang dihasilkan dari adanya kegiatan CSR yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas, terlihat bahwa perusahaan berusaha menyampaikan adanya dampak yang baik dari keterlibatan perusahaan terhadap masalah-masalah yang dihadapi masyarakat sekitar, serta hasilnya yang tidak hanya berdampak positif terhadap stakeholder eksternal, namun juga bagi PT Pelindo Terminal Petikemas sendiri.

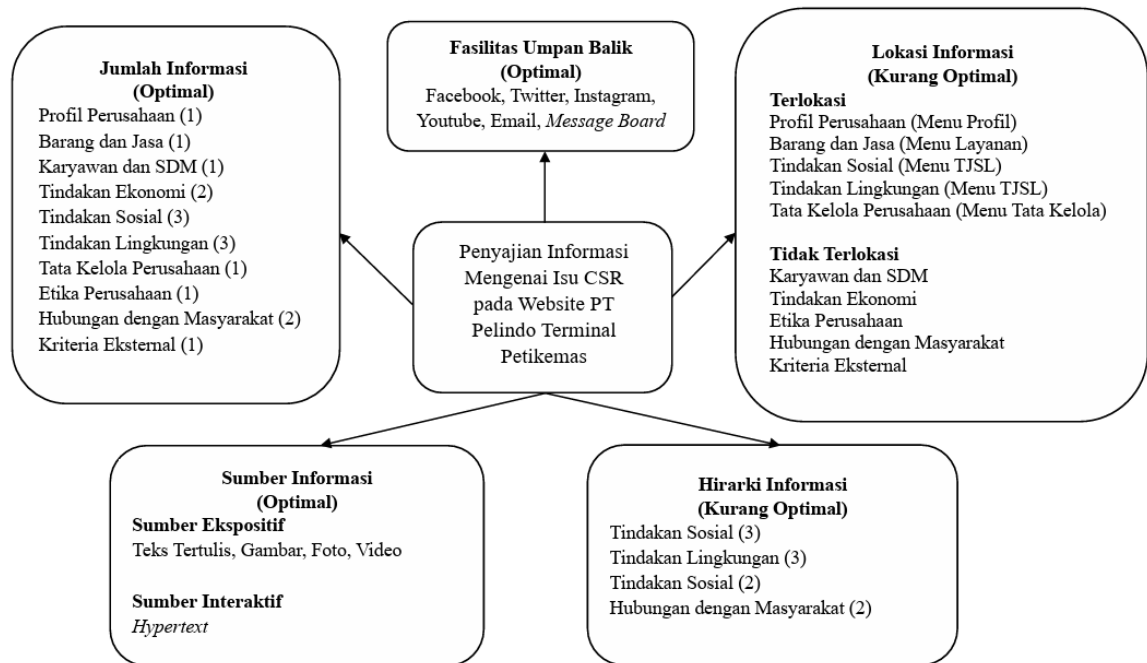
Selain itu, berita-berita CSR yang disampaikan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas juga menunjukkan bahwa dalam upaya penyelesaian suatu permasalahan sosial dan lingkungan, selain keterlibatan langsung perusahaan, seperti menjalankan program CSR

secara independen, perusahaan juga melibatkan pihak-pihak terkait dan berkolaborasi dengan cara bermitra dengan pihak lain. (Rusdianto, 2013). Pada berita CSR yang ditampilkan dalam website resminya, terlihat bahwa beberapa pihak yang bermitra dengan PT Pelindo Terminal Petikemas dalam program-program CSR yang dilaksanakan antara lain; instansi pemerintahan setempat, lembaga, serta instansi pendidikan. Kolaborasi yang dilakukan dengan pihak-pihak eksternal tersebut dilakukan perusahaan dalam upayanya untuk memecahkan masalah sosial lingkungan di masyarakat serta permasalahan internal perusahaan seperti kesejahteraan karyawan ataupun para pekerja yang ada di bawah naungan perusahaan. Hal tersebut juga mengisyaratkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas turut memprioritaskan kesejahteraan pemangku kepentingan internal dan tidak hanya terlalu terfokus untuk mendapatkan legitimasi dari pemangku kepentingan eksternal saja. Seperti menurut Pitaloka (dalam Rusdianto, 2013), bahwa komunikasi mengenai pelaksanaan CSR kepada seluruh karyawan merupakan suatu hal yang penting untuk membangun kepercayaan serta dukungan, sekaligus dapat menciptakan rasa bangga terhadap apa yang telah dilakukan perusahaan.

2. Bentuk Penyajian Informasi terkait *Cyber* CSR pada Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas

a) Analisis Penyajian Isu terkait CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas

Berdasarkan konsep yang disusun oleh Capriotti dan Moreno (2007) mengenai sepuluh isu CSR yang perlu dicantumkan serta dipaparkan dalam website, peneliti juga melakukan analisis isi terhadap website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas untuk mengetahui bagaimana penyajian isu terkait CSR pada websitenya. Sepuluh isu CSR tersebut antara lain mengenai; profil perusahaan, barang dan jasa, karyawan dan SDM, tindakan ekonomi, tindakan sosial, tindakan lingkungan, tata kelola perusahaan, etika perusahaan, hubungan dengan masyarakat, dan kriteria eksternal. agar lebih mudah dipahami, di bawah ini adalah gambar skema hasil analisis isi yang peneliti lakukan terhadap website PT Pelindo Terminal Petikemas mengenai penyajian isu terkait CSR pada website.



Gambar 3.25 Hasil Analisis Isi Penyajian Isu CSR pada Website.

Berdasarkan Capriotti dan Moreno (2007), Harmoni (2010).

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Analisis isi terhadap penyajian isu CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas pada gambar diatas, kemudian disesuaikan juga dengan pemaparan Capriotti dan Moreno (dalam Harmoni, 2010) tentang bagaimana isu-isu CSR tersebut dicantumkan dalam website resmi yang terbagi menjadi lima kategori, yaitu, berdasarkan jumlah informasi, hirarki informasi, lokasi informasi, sumber informasi, dan fasilitas umpan balik. Hasilnya menunjukkan bahwa berdasarkan *jumlah informasi* CSR-nya, PT Pelindo Terminal Petikemas telah berupaya untuk menyampaikan seluruh sepuluh isu CSR yang perlu dicantumkan pada website. Namun, beberapa dari isu ini, tidak benar-benar dipaparkan secara eksplisit pada halaman website, melainkan ada pada pemaparan di dalam dokumen format PDF yang tersedia dan dapat diakses dari menu-menu yang ada di website, misalnya pemaparan isu mengenai karyawan dan SDM serta isu kriteria eksternal. kemudian berdasarkan kategori *hirarki informasi*, pemaparan isu-isu CSR tampak paling banyak dicantumkan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas pada menu utama Tata Kelola, Investor, Media, dan TJSL. Namun, sekali lagi banyak pemaparan yang lebih detail dari pandangan perusahaan terakit isu-isu CSR tersebut berada di dalam dokumen-

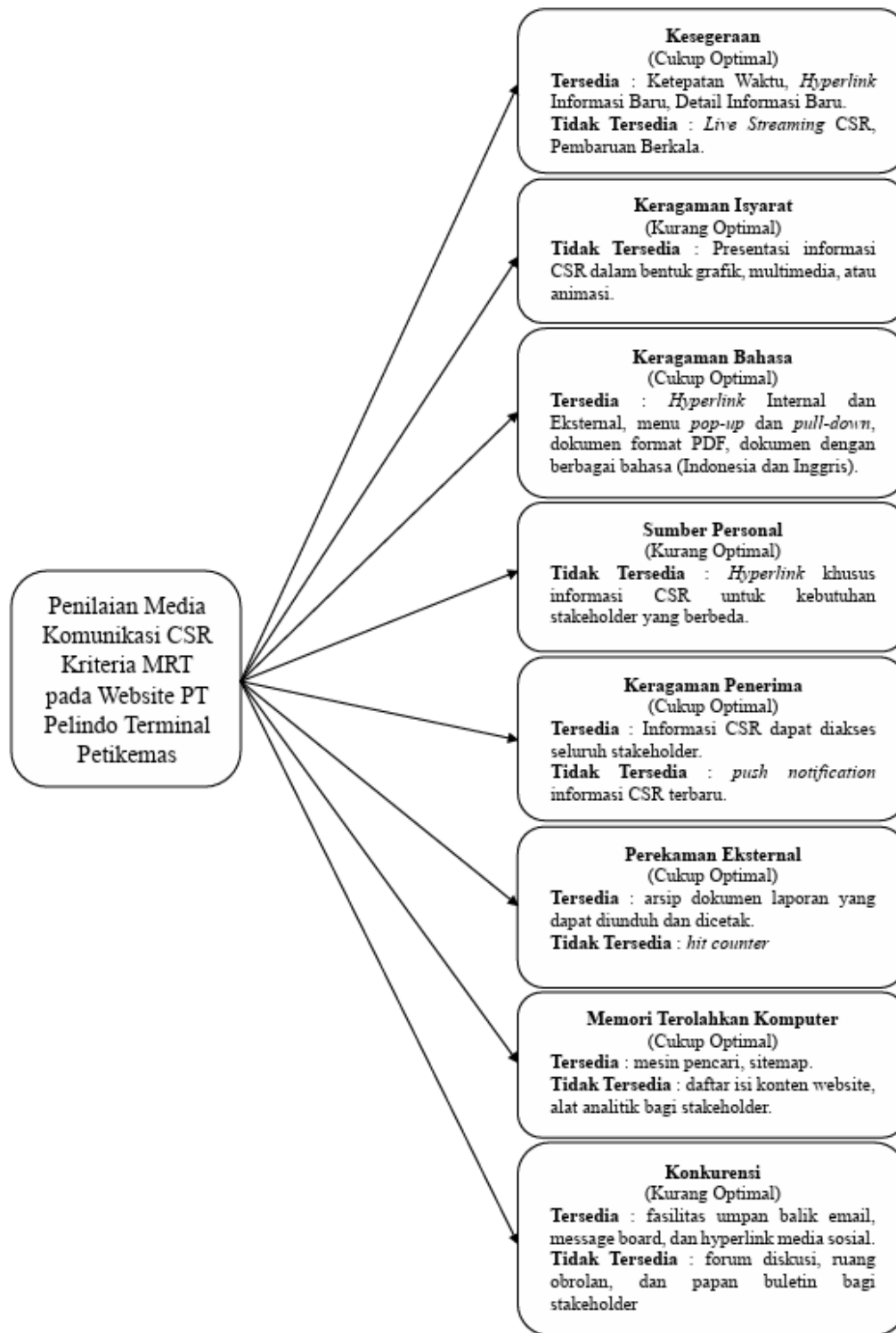
dokumen yang tersedia di website. Hal tersebut menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas belum sepenuhnya memprioritaskan isu CSR untuk ditampilkan pada websitenya. Sebab, menurut Capriotti dan Moreno (2007), keberadaan isu mengenai CSR yang dipaparkan secara spesifik, menyiratkan pengakuan eksplisit perusahaan terhadap isu tersebut, berfungsi sebagai indikator pengakuan perusahaan tentang pentingnya isu CSR disampaikan dalam website resminya.

Selanjutnya berdasarkan kategori *lokasi informasi*, hasil analisis isi menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas belum sepenuhnya menempatkan isu-isu CSR secara terpusat pada menu-menu khusus, seperti isu CSR mengenai karyawan dan SDM, tindakan ekonomi, etika perusahaan, hubungan dengan masyarakat, dan kriteria eksternal. berdasarkan kategori *sumber informasi*, PT Pelindo Terminal Petikemas sudah tampak berupaya menyajikan isu-isu CSR baik dalam bentuk sumber ekspositif, seperti teks tertulis, video, foto, serta gambar, dan juga dalam bentuk sumber interaktif, seperti menggunakan *hypertext* untuk menyampaikan informasi CSR-nya. Namun, untuk penyajian isu CSR dalam bentuk audio sebagai sumber ekspositif, atau dalam bentuk grafik interaktif dan bagan sebagai sumber interaktif yang memungkinkan pengunjung website untuk aktif dan partisipatif terhadap informasi CSR yang ada di website, tampak belum tersedia. Terakhir, berdasarkan kategori *fasilitas umpan balik* yang bertujuan untuk mengidentifikasi ketersediaan suatu sistem umpan balik mengenai CSR oleh pengunjung website, hasilnya menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas hanya menyediakan kontak email umum perusahaan dan media sosial perusahaan. Tidak tersedia email perusahaan khusus yang hanya diperuntukkan sebagai kontak untuk dihubungi terkait informasi CSR perusahaan. Fasilitas umpan balik lainnya yang sementara ini tersedia pada website PT Pelindo Terminal Petikemas adalah media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, dan Youtube yang bisa dikunjungi oleh pemangku kepentingan ataupun pengunjung website secara umum. Selain itu, meskipun tidak tersedia email khusus CSR, PT Pelindo Terminal Petikemas menyediakan *message board* yang memiliki salah satu pilihan pemberian umpan baliknya adalah permintaan informasi mengenai CSR perusahaan. Namun, bentuk fasilitas umpan balik lainnya seperti kuisisioner, ruang obrolan atau forum, dan polling yang dapat memfasilitasi pemangku kepentingan untuk berinteraksi ataupun memberikan evaluasi terhadap informasi CSR yang tersedia di

website, tampak belum tersedia pada website PT Pelindo Terminal Petikemas. Sehingga secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa fasilitas umpan baliknya masih bersifat kurang interaktif dan belum cukup dapat membantu pemangku kepentingan dalam pemenuhan informasi CSR perusahaan (Capriotti dan Moreno, 2007).

b) Analisis Penilaian Media Komunikasi CSR pada Website PT Pelindo Terminal Petikemas Menggunakan *Media Richness Theory* (MRT)

Lodhia (2006), memaparkan bahwa website memiliki potensi yang besar yang mencapai skala pemangku kepentingan yang besar, dapat memfasilitasi komunikasi dua arah seperti melalui email, ruang obrolan atau papan buletin. Presentasi sebuah informasi perusahaan yang baik dan menarik, juga memungkinkan difasilitasi oleh website dengan cara penyajian melalui grafik, animasi, dan multimedia, sehingga dapat meningkatkan kejelasan informasi yang berusaha disampaikan perusahaan kepada para pemangku kepentingan (Lodhia, 2006). Hal tersebut, dapat diaplikasikan pula pada penyajian informasi CSR pada website resmi perusahaan, sehingga website dapat menjadi suatu media komunikasi yang interaktif serta efektif untuk mengomunikasikan CSR perusahaan. Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti kemudian melakukan analisis isi terhadap website PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai salah satu media komunikasi CSR-nya, menggunakan teori *Media Richness Theory* (MRT) oleh Lodhia (2006). Kriteria pada penilaian ini meliputi; kesegeraan, keragaman isyarat, keragaman bahasa, sumber personal, keragaman penerima, perekaman eksternal, memori terolahkan komputer, dan konkurensi. Berikut di bawah ini adalah skema hasil analisis isi yang dilakukan peneliti dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait ketersediaan fitur yang ada di website PT Pelindo Terminal Petikemas dari masing-masing kriteria MRT.



Gambar 3.26 Hasil Analisis Penilaian Website sebagai Media Komunikasi CSR Kriteria *Media Richness Theory* (MRT).

Berdasarkan Lodhia (2006).

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan gambar skema di atas, dapat dilihat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas masih belum sepenuhnya optimal dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada website untuk mengomunikasikan informasi CSR-nya. *Pertama*, dilihat dari kriteria kesegeraan, informasi CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas belum memanfaatkan fitur *live streaming* atau *video conference* untuk mendokumentasikan program CSR yang dilaksanakan. Selain itu, meskipun memiliki tingkat ketepatan waktu yang baik pada pengunggahan siaran pers mengenai CSR, informasi CSR dalam bentuk lainnya seperti detail kapan laporan keberlanjutan perusahaan diperbaharui di website, tampak tidak tersedia. Ditemukan pula bahwa informasi terkait CSR pada website belum diperbaharui secara berkala atau memiliki jadwal pengunggahan informasi yang rutin. Hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola website PT Pelindo Terminal Petikemas, disampaikan bahwa kegiatan CSR tidak selalu dilaksanakan dalam jumlah yang sama setiap bulannya sehingga tidak memiliki jangka waktu tertentu untuk mempublikasi berita terkait kegiatan CSR tersebut. Selain itu, salah satu alasan lainnya dikarenakan adanya persetujuan dan keputusan pemberian *news value* oleh pimpinan Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler dalam memilah informasi CSR apa yang ingin dipublikasikan ke website. Sehingga, tidak setiap program CSR yang dilaksanakan perusahaan, informasinya akan diunggah ke website.

Kedua, dilihat dari kriteria keragaman isyarat, website PT Pelindo Terminal Petikemas tidak menyediakan variasi dalam penyajian informasi CSR, misalnya dalam bentuk animasi, grafik, dan multimedia. Penyajian informasi CSR hanya sebatas pemaparan dalam bentuk teks yang disertain foto atau gambar. Hal tersebut, juga menjadikan PT Pelindo Terminal Petikemas belum sepenuhnya optimal dalam memanfaatkan fitur yang disediakan oleh website pada kriteria ini. *Ketiga*, dilihat dari kriteria keragaman bahasa, PT Pelindo Terminal Petikemas hampir secara keseluruhan sudah memanfaatkan fitur-fitur yang tergolong pada kriteria ini, dengan memenuhi lima dari enam pertanyaan terkait ketersediaan fitur kriteria keragaman bahasa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada kriteria ini PT Pelindo Terminal Petikemas sudah cukup optimal dalam memanfaatkannya. *Keempat*, dilihat dari kriteria sumber personal, website PT Pelindo Terminal Petikemas tidak menyediakan fasilitas untuk pemberian informasi spesifik dengan *hyperlink* khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan pemangku kepentingan yang berbeda-beda. Seluruh

informasi mengenai CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas hingga saat penelitian ini dilakukan, tampak dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. *Kelima*, dilihat dari kriteria keragaman penerima, serupa dengan kriteria sebelumnya, pada kriteria ini pembahasannya adalah mengenai informasi CSR yang dapat diakses oleh seluruh jenis pemangku kepentingan, tanpa ada pembeda khusus. Namun, PT Pelindo Terminal Petikemas belum menyediakan mekanisme berbasis *push notification* seperti notifikasi melalui email mengenai informasi CSR yang baru diperbaharui di website.

Keenam, dilihat dari kriteria perekaman eksternal, PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat belum sepenuhnya mengoptimalkan fitur website pada kriteria ini. Hal ini dikarenakan tidak adanya mekanisme *hit counter* atau buku tamu elektronik yang dapat merekam berapa banyak pengunjung yang mengakses website PT Pelindo Terminal Petikemas, sehingga perusahaan tidak dapat mengetahui bagaimana performa website yang dikelolanya, terutama sebagai media komunikasi CSR yang efektif dalam pemenuhan kebutuhan informasi para pemangku kepentingan. Namun, upaya PT Pelindo Terminal Petikemas dalam menyediakan laporan perusahaan yang dapat diunduh sudah tergolong cukup baik, meskipun tidak terlihat menyediakan laporan perusahaan beberapa tahun ke belakang, khususnya sebelum tahun 2021. *Ketujuh*, dilihat dari kriteria memori terolahkan komputer, PT Pelindo Terminal Petikemas secara garis besar sudah memenuhi pertanyaan terkait fitur pada kriteria ini. Namun, di saat yang sama juga masih belum menyediakan fasilitas daftar isi konten yang dapat memudahkan navigasi dalam website. Selain itu, alat analitik yang dapat memfasilitasi pemangku kepentingan untuk mengakses informasi CSR sesuai dengan yang mereka butuhkan, juga belum tersedia pada website PT Pelindo Terminal Petikemas. *Terakhir*, dilihat dari kriteria konkurensi, website PT Pelindo Terminal Petikemas sudah berupaya cukup optimal dengan menyediakan mekanisme fasilitas pemberian umpan balik seperti kontak email perusahaan dan *message board* pada websitenya. Namun, website PT Pelindo Terminal Petikemas belum menyediakan fasilitas agar pemangku kepentingan dapat saling berinteraksi mengkritisi informasi CSR yang tersaji di website, seperti ruang obrolan, forum diskusi, dan papan buletin.

Berdasarkan keseluruhan penilaian website PT Pelindo Terminal Petikemas menggunakan delapan kriteria dari konsep MRT, dapat ditarik kesimpulan bahwa hingga

penelitian ini disusun, PT Pelindo Terminal Petikemas masih tergolong kurang optimal dalam memanfaatkan potensi website sebagai media komunikasi CSR yang memiliki banyak kelebihan dan dapat dimanfaatkan untuk memaksimalkan kebutuhan pemenuhan informasi pemangku kepentingan. Hasil analisis ini, juga menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas masih cenderung hanya menyediakan fitur general daripada menyediakan fitur spesifik untuk masing-masing kriteria dari potensi yang dimiliki oleh website. Data yang didapatkan dari melakukan wawancara dengan pengelola website dari Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler, juga mengonfirmasi bahwa memang PT Pelindo Terminal Petikemas belum sepenuhnya memanfaatkan fitur-fitur website dikarenakan adanya perubahan kebijakan pasca *merger* perusahaan yang dilakukan Pelindo di tahun 2021. Namun, menurut keterangannya, sudah ada pembahasan mengenai rencana kerja dan anggaran tahunan untuk perbaikan serta pengembangan website di tahun selanjutnya, untuk peningkatan pemanfaatan website yang lebih baik. Hal tersebut tentu menjadi suatu hal yang diperlukan dan disetujui oleh para pembuat kebijakan di perusahaan, utamanya dalam pembahasan menjadikan website sebagai media komunikasi CSR yang efektif. Seperti yang Lodhia (2006) sampaikan, bahwa para pembuat kebijakan seperti regulator dan asosiasi industri memiliki wewenang yang besar dalam memerankan peran penting sebagai pemberi dorongan terbesar bagi perusahaan untuk bergerak lebih, bukan hanya menggunakan website untuk sekedar menampilkan informasi dasar seputar tanggung jawab sosial dan lingkungan, namun juga memanfaatkan potensi website untuk menjadi media komunikasi secara sepenuhnya.

3. Pola Komunikasi *Cyber* CSR Website Resmi PT Pelindo Terminal Petikemas

Setelah melakukan analisis terhadap penyajian informasi CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, peneliti juga turut melakukan pengamatan serta analisis terhadap bentuk pola komunikasi yang berusaha diciptakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas dalam menyampaikan komitmen perusahaan mengenai CSR. Bersandar pada konsep model komunikasi yang dipaparkan oleh Grunig dan Hunt (dalam Rusdianto, 2014), hasil analisis menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas menerapkan model komunikasi dua arah yang simetris atau *two way symmetrical*, dimana pengertian dari model ini adalah suatu bentuk komunikasi yang dibangun bersifat dua arah serta pihak-

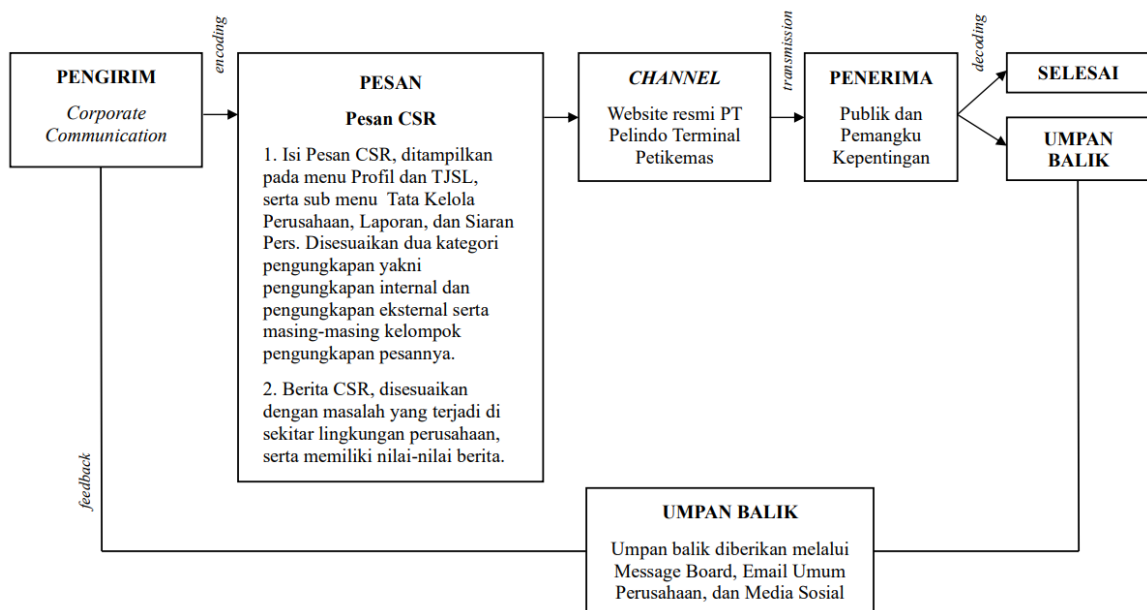
pihak yang terlibat di dalamnya cenderung memiliki posisi serta derajat yang setara, karena tujuan dari komunikasinya adalah untuk menciptakan saling pengertian dan saling memberi dukungan untuk kepentingan bersama (Grunig dan Hunt, dalam Rusdianto, 2014). Dalam hal ini, PT Pelindo Terminal Petikemas menyediakan salah satunya mekanisme fasilitas formulir *message board* yang ada pada sub menu dan *hyperlink* Hubungi Kami. Dalam pilihan sub menu Hubungan Kami tersebut, tersedia formulir khusus untuk pemenuhan informasi mengenai CSR yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan atau secara umum pengunjung website. Selain itu, terdapat pula *hyperlink* berbagai media sosial resmi PT Pelindo Terminal Petikemas yang juga dapat diakses jika pemangku kepentingan menghendaki informasi atau melakukan komunikasi melalui kanal lainnya.

Model komunikasi *two way symmetrical* dalam penerapannya oleh PT Pelindo Terminal Petikemas, merupakan sebuah bentuk komunikasi di mana perusahaan yang diwakili oleh Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler kemudian merangkai sebuah pesan yang hasil produknya merupakan isi pesan beserta berita CSR, lalu mempublikasikannya melalui media berbasis teknologi berupa website. Selanjutnya, pesan-pesan CSR ini ditransmisikan kepada publik secara umum serta para pemangku kepentingan PT Pelindo Terminal Petikemas. Setelah pesan-pesan CSR tadi diterima sekaligus ditafsirkan oleh publik dan juga para pemangku kepentingan, proses selanjutnya adalah tergantung dengan bagaimana keputusan publik dan juga pemangku kepentingan untuk merespon pesan-pesan CSR tersebut. Hal ini dikarenakan, proses komunikasi yang dilakukan adalah jenis komunikasi virtual, di mana publik ataupun pemangku kepentingan memutuskan untuk merespon secara interaktif pesan-pesan CSR yang diberikan melalui fasilitas teknologi informasi (Rusdianto, 2014) yang tersedia pada website atau hanya sekedar menerimanya saja tanpa merespon.

Jika proses komunikasi virtual secara interaktif dilakukan, maka kemungkinan dampak proses hubungan timbal balik dua arah pun akan terjadi secara seimbang, karena di dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas tersedia email umum perusahaan, *message board*, serta berbagai media sosial yang bentuk umpan baliknya kemudian akan diterima kembali oleh Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler PT Pelindo Terminal Petikemas. Salah satunya, jika pemangku kepentingan memberikan umpan balik baik berupa pertanyaan, kritik, saran atau masukan mengenai CSR melalui fasilitas *message board*

yang tersedia, umpan balik tersebut akan diterima oleh PIC yang menangani email di Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler. Hal yang kemudian menjadikan seluruh proses komunikasi ini menjadi model komunikasi dua arah simetris, antara lain didukung pula oleh pernyataan dari wawancara pihak PT Pelindo Terminal Petikemas mengenai program CSR-nya yang menyatakan bahwa di beberapa waktu, program CSR yang dilaksanakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas adalah hasil dari permohonan oleh pihak pemangku kepentingan atau secara umum masyarakat untuk diadakannya sebuah program CSR. Maka dari itu, secara keseluruhan PT Pelindo Terminal Petikemas, terlihat membuka ruang dialog dengan para pemangku kepentingannya untuk membicarakan lebih lanjut mengenai apa yang dibutuhkan demi mencapai kepentingan bersama, baik bagi para pemangku kepentingan dan juga perusahaan.

Melihat hal tersebut, PT Pelindo Terminal Petikemas terlihat sudah cukup menerapkan salah satu kelebihan yang ditawarkan website, yakni memberikan kesempatan kepada organisasi untuk merespon tuntutan para pemangku kepentingan dan juga mengomunikasikan nilai-nilai perusahaan melalui komunikasi CSR (Rusdianto, 2014). Agar pemaparan mengenai bentuk komunikasi CSR yang diterapkan lebih mudah dipahami, berikut adalah gambar skema model komunikasi CSR *two way symmetrical* pada website PT Pelindo Terminal Petikemas.



Gambar 3.27 Pola Komunikasi *Cyber* CSR PT Pelindo Terminal Petikemas melalui Website Menggunakan Model *Two Way Symmetrical*.

Berdasarkan Grunig dan Hunt (dalam Rusdianto, 2014).

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi *cyber* CSR pada website resmi PT Pelindo Terminal Petikemas. Menggunakan teknik analisis isi dan data wawancara sebagai data pendukung, penelitian ini berusaha untuk memahami serta memaparkan mengenai bagaimana isi pesan *cyber* CSR, bentuk penyajian informasi *cyber* CSR, serta bagaimana pola komunikasi *cyber* CSR yang berusaha diterapkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada websitenya. Berikut adalah pemaparan kesimpulan yang telah peneliti lakukan untuk menjawab ketiga rumusan masalah tersebut.

Terkait isi pesan *cyber* CSR, secara garis besar PT Pelindo Terminal Petikemas telah menyajikan konten CSR pada websitenya sesuai dengan lima pedoman penerbitan konten pada website. Namun, pada beberapa konten CSR ditemukan masih belum disajikan secara optimal karena masih kurang dalam menerapkan pedoman terkait konten CSR yang dinamis dan interaktif, serta pedoman menonjolkan konten CSR pada websitenya. Selain itu, dalam menyampaikan isi pesan CSR dalam bentuk berita kegiatan CSR pada website resminya, PT Pelindo Terminal Petikemas juga telah berupaya menyajikannya dengan memperhatikan nilai-nilai berita. Hal tersebut, dilakukan demi menciptakan transparansi sehingga memungkinkan terciptanya hubungan yang baik dengan para pemangku kepentingan. Isu pesan CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas, juga menunjukkan pengungkapan komitmen CSR perusahaan yang didominasi pengungkapan eksternal mengenai kepedulian terhadap pendidikan dan pelatihan, serta kepedulian perusahaan terhadap lingkungan yang mana, hal tersebut telah sesuai dengan prioritas program CSR Pelindo selaku *holding* atau *head office* dari PT Pelindo Terminal Petikemas. Sedangkan untuk pengungkapan internal, PT Pelindo Terminal Petikemas banyak menyampaikan komitmennya terkait kesehatan dan keselamatan karyawan (K3). Hal ini menunjukkan bahwa isu K3 menjadi salah satu prioritas utama PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai pengelola pelabuhan yang merupakan wilayah kerja dengan risiko kecelakaan kerja yang tinggi, untuk mendapatkan legitimasi pihak internal perusahaan.

PT Pelindo Terminal Petikemas dalam hal menyajikan informasi *cyber* CSR pada websitenya, secara garis besar juga sudah berupaya cukup optimal dalam menyajikan sepuluh isu CSR yang perlu dicantumkan pada website resmi perusahaan. Namun, pada saat yang sama masih

cenderung memiliki tingkat aksesibilitas yang rendah, karena beberapa isu CSR seperti, isu karyawan dan SDM, tindakan ekonomi, etika perusahaan, hubungan masyarakat, dan kriteria eksternal, hanya tersedia pada dokumen yang tersedia di dalam beberapa menu website PT Pelindo Terminal Petikemas, serta belum disajikan secara eksplisit pada halaman website. Selain itu, meskipun tersedia fasilitas umpan balik yang beragam seperti email perusahaan, berbagai *hyperlink* media sosial, dan formulir *message board* khusus CSR, namun website PT Pelindo Terminal Petikemas masih cenderung belum menyediakan ruang obrolan, forum diskusi, atau sistem *polling* yang dapat memfasilitasi pemangku kepentingan untuk saling berinteraksi ataupun memberikan evaluasi terhadap isu ataupun informasi CSR yang tersedia di website. Dalam hal pemanfaatan potensi website sebagai media komunikasi CSR, PT Pelindo Terminal Petikemas belum melakukannya secara optimal. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemanfaatan fitur khusus yang secara spesifik dapat menonjolkan penyajian informasi mengenai CSR dan cenderung hanya memanfaatkan fitur-fitur general saja.

Pola komunikasi *cyber* CSR yang diterapkan pada website PT Pelindo Terminal Petikemas kepada publik beserta para pemangku kepentingannya adalah model komunikasi dua arah simetris atau *two way symmetrical*. Terlihat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas berusaha membangun hubungan saling pengertian dan saling memberi dukungan untuk kepentingan bersama dengan cara berupaya menyediakan suatu media yang terbuka terhadap permintaan kebutuhan informasi, kritik, serta saran mengenai CSR. Selain itu, PT Pelindo Terminal Petikemas dalam hal ini berusaha memposisikan diri secara setara dengan para pemangku kepentingannya, sehingga dapat terciptanya hubungan timbal balik yang seimbang antar kedua belah pihak. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa program CSR yang dilaksanakan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas adalah hasil dari permohonan atau pengajuan program CSR oleh pemangku kepentingan atau masyarakat tersendiri. Sehingga membuktikan bahwa pemberian umpan balik oleh pemangku kepentingan, dapat mempengaruhi kebijakan program CSR PT Pelindo Terminal Petikemas.

Berdasarkan seluruh pemaparan di atas, dapat pula diambil kesimpulan bahwa meskipun dengan prestasi serta penghargaan PT Pelindo Terminal Petikemas yang cukup gemilang dalam pelaksanaan program CSR, namun terlihat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas masih belum sepenuhnya mengoptimalkan komunikasi CSR-nya secara lebih masif melalui website, meskipun dengan segala potensi yang dimiliki website. Hal tersebut kemudian juga menjadi evaluasi bagi PT Pelindo Terminal Petikemas untuk dapat meningkatkan pemanfaatan website sebagai salah

satu media komunikasi CSR yang efektif bukan hanya bagi perusahaan, namun juga bagi para pemangku kepentingan dalam pemenuhan kebutuhan informasi, khususnya segala informasi mengenai CSR.

B. Keterbatasan Penelitian

Selama proses penyusunan penelitian ini terdapat kendala yang dihadapi oleh peneliti antara lain seperti, data wawancara yang belum secara keseluruhan melengkapi hasil data analisis isi yang dilakukan terhadap website. Minimnya sumber referensi penelitian yang dapat ditemukan oleh peneliti terkait mengombinasikan hasil analisis isi website dan data wawancara dengan topik komunikasi CSR, menjadikan pertanyaan wawancara masih cenderung bersifat umum.

C. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan penelitian kedepannya adalah dengan kembali mengembangkan data penelitian analisis isi dan wawancara untuk mengetahui bagaimana komunikasi *cyber* CSR pada website, karena penelitian dengan konsep serupa masih minim untuk ditemukan. Penelitian dengan memadukan data analisis isi website dan juga wawancara dengan narasumber terkait, dapat semakin mengembangkan pengetahuan mengenai hubungan antara penyajian pesan-pesan serta informasi CSR pada website dengan kebijakan di tingkat manajemen perusahaan atau organisasi. Penelitian lanjutan serupa juga bisa dilakukan terhadap perusahaan di bidang lain yang sudah memanfaatkan website sebagai media komunikasi CSR. Misalnya perusahaan yang memiliki dampak lebih besar pada sosial dan lingkungan di sekitarnya dengan cara mengkritisi bagaimana pelaksanaan komitmen CSR-nya, termasuk bagaimana tahap komunikasi CSR kepada para pemangku kepentingan dilakukan melalui website resminya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, P. (2021, September 12). *Warganet Meningkatkan, Indonesia Perlu Tingkatkan Nilai Budaya di Internet*. Retrieved April 21, 2022, from Website Ditjen Aplikasi Informatika: <https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/warganet-meningkat-indonesia-perlu-tingkatkan-nilai-budaya-di-internet/>
- Branco, M., & Rodrigues, L. (2006). Communication of Corporate Social Responsibility by Portuguese Banks : A Legitimacy Theory Perspective. *Corporate Communication : An International Journal*, (11)3, 232 - 248.
- Broom, G., & Sha, B. (2013). *Effective Public Relations*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Capriotti, P., & Moreno, A. (2007). Corporate Citizenship and Public Relations: The Importance and Interactivity of Social Responsibility Issues on Corporate Website. *Public Relation Review*, 33, 84-91.
- Djamal, M. (2015). *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdhany, D., Chatra, E., & Sarmiati. (2021). Analisis Pemanfaatan Media Sosial oleh Humas Kota Solok dalam Mewujudkan "Kota Beras Serambi Madinah" Menggunakan Media Richness Theory. *Ensiklopedia of Journal*, (3)5, 178-187.
- Harmoni, A. (2010). Pemanfaatan Laman Resmi sebagai Media Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau CSR pada Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 15(1), 9-17.
- Harmoni, A. (2011). Media Richness Theory Dan Potensi Website Sebagai Media Komunikasi CSR Oleh Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 1-5.
- Ibrahim, A. M. (2022, Maret 9). *Pelindo Terminal Petikemas Raih Penghargaan ICEA 2022*. Retrieved from Antara: <https://www.antaranews.com/berita/2750029/pelindo-terminal-petikemas-raih-penghargaan-icea-2022>
- Jauhari, M. (2021). *Cyber Public Relations : Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber*. Yogyakarta: LP3DI Press.
- Kompas. (2021, April 5). *Rutin Kelola CSR dengan Baik, Pelindo III Raih Penghargaan Top CSR Award 2021*. Retrieved from Kompas.com: <https://biz.kompas.com/read/2021/05/04/205534128/rutin-kelola-csr-dengan-baik-pelindo-iii-raih-penghargaan-top-csr-award-2021>
- Laudon, K., & Laudon, J. (2006). *Management Information System : Managing The Digital Firm 9th Edition*. Amerika Serikat: Prentice Hall.

- Lodhia, S. (2006). The World Wide Web and It's Potential for Corporate Enviromental Communication : A Study Into Present Practices in The Australian Mineral Industry. *The International Journal of Digital Accounting Research*, 6(11), 65-94.
- López-Morales, J., Huerta-Estévez, A., Andrade-Estrada, M., & Zarrabal-Gutiérrez, C. (2020). Corporate Social Responsibility in Ports of Latin America. *Marine Economics & Management*, (3)1, 13-26.
- Mahendra, R. (2015). *ISO 26000 sebagai Standar Global dalam Pelaksanaan CSR*. Retrieved from Iso Center Indonesia: <https://isoindonesiacenter.com/sekilas-tentang-iso-26000/>
- Mappong, S. (2022, Maret 11). *Program TJSJL Pelindo Marines Raih Tiga Penghargaan pada ICEA 2022*. Retrieved from Antara News Makassar: <https://makassar.antaranews.com/berita/364905/program-tjsl-pelindo-marines-raih-tiga-penghargaan-pada-icea-2022>
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Merantycya, L. (2020). *Komunikasi Cyber Corporate Social Responsibility (CSR) (Analisis Isi pada Official Website Perusahaan Aqua Grup)*. Retrieved from Telkom University Open Library: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/163769/slug/komunikasi-cyber-corporate-social-responsibility-csr-analisis-isi-pada-official-website-perusahaan-aqua-grup-.html>
- Moleong, L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Musi, S., Putri, R., Ali, M., & Allika, S. (2022). *Penulisan Kreatif Public Relation*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Nurjannah, Suwatno, & Damayanti, W. (2017). Komunikasi Corporate Social Responsibility pada Official Website Perusahaan Badan Usaha Milik Negara. *Jurnal ASPIKOM*, (3)2, 311-325.
- Oktarina, P., & Soemantri, N. (2016). Interaktivitas Website di Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Bangka Belitung. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, (7)1, 68-81.
- Pelindo. (n.d.). *Pelindo TJSJL*. Retrieved from Pelindo Indonesia Maritime Gateway: <https://pelindo.co.id/page/tjsl>
- Pelindo Terminal Petikemas*. (n.d.). Retrieved from pelindotpk: <https://www.pelindotpk.co.id/id>
- Prihandoko, D., & Fitriyah, H. (2021). Efektivitas Official Website Sebagai Pengungkapan Corporate Social. *Academia Open*, (4), 1-14.

- Putri, A. N., & Lestari, M. T. (2018). Analisa Isi Komunikasi CSR H&M Foundation Melalui Official Website Global Change Award. *e-Proceeding of Management*, (5)1, 1178-1188.
- Redaksi. (2022, Juli 6). *Dinas Lingkungan Hidup Serahkan Penghargaan Kepada Pelindo*. Retrieved from Bali Tribune: <https://balitribune.co.id/content/dinas-lingkungan-hidup-serahkan-penghargaan-kepada-pelindo>
- Redaksi. (2023, Maret 17). *Program CSR Bantuan Sumur Bor TPS, Raih Gold Winner PR Indonesia Award 2023*. Retrieved from Pelindo TPS Surabaya: <https://tps.co.id/id-id/news/press-release/listing/2023/03/27/03/17/penghargaan%20pria%202023/>
- Ridlo, U. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus : Teori & Praktik*. Jakarta: Publica Indonesia Utama.
- Rosilawati, Y. (2019). Corporate Social Responsibility Communication Through Websites : Analysis of Indonesia Telecommunication Companies. *The Asian Congress for Media Communication Journal*, (6)1-2, 57-68.
- Rusdianto, U. (2013). *CSR Communications A Framework for PR Practitioners*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusdianto, U. (2014). *Cyber CSR : A Guide to CSR Communication on Cyber Media*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Susilawati, R. (2022, Maret 27). *CSR Pelindo Marines Diganjar PR Indonesia Awards 2022*. Retrieved from BeritaJatim.com: <https://beritajatim.com/ekbis/csr-pelindo-marines-diganjar-pr-indonesia-awards-2022/>
- Turfat, M. F. (2022). *Komunikasi Cyber Corporate Social Responsibility (CSR) (Analisis Isi pada Official Website PT. Astra International Tbk)*. Retrieved from Telkom University Library: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/179946/slug/komunikasi-cyber-corporate-social-responsibility-csr-analisis-isi-pada-official-website-pt-astra-international-tbk-.html>
- Venus, A., & Munggaran, N. (2017). Menelusuri Perkembangan Teori Kekayaan Media. *Dialektika Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 1-11.
- Wardah, M. (2017). Pengelolaan Website sebagai Media Informasi Publik bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(1).
- Yudarwati, G. (2015). The Indonesian Bank Websites' Interactivity for Corporate Social Responsibility Communication. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, (12)2, 213-234.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Melakukan Penelitian



FAKULTAS
PSIKOLOGI &
ILMU SOSIAL BUDAYA

Gedung Dr. Soekirman Wilisandjojo
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 2106, 2134
F. (0274) 898444 ext. 2106
E. fpisbi@uii.ac.id
W. fpisbi.uui.ac.id

Tanggal : 16 Agustus 2023
Nomor : 1086/Dek/70/DURT/VIII/2023
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Skripsi

Yth. Pimpinan PT. Pelindo Petikemas

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta. Selanjutnya kami mohon izin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Elshaula Sofie Nurmaulidinar
Nomor Induk Mahasiswa : 19321232
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pembimbing : Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A.
Judul Skripsi :

**"WEBSITE SEBAGAI MEDIA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PADA
PT PELABUHAN INDONESIA (PELINDO)"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb



Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

[Signature]
Dr. Phil. Qurrotul Uyun, S.Psi., M.Si., Psikolog
NIP: 963200102

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

Narasumber : Dina dan Kharis

Posisi : Staf Departemen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)

Tanggal : 23 dan 24 Agustus 2023

1. Bagaimana sejarah penentuan program-program utama TJSL atau CSR PT Pelindo Terminal Petikemas?

: Sebuah program CSR pertama, dari 6 bulan sebelumnya sebelum awal tahun berarti bulan-bulan ini bulan Agustus, kita bikin program-program untuk tahun 2024 gitu, usulan. Ada program apa, terus berapa yang dibantu, rupiahnya berapa, seperti itu. Nah, (setelah itu) dikirim ke HO (Head Office) yang di Jakarta di PT Pelabuhan Indonesia di pusat. Nah. Terus ini dibahas, bahasnya biasanya agak lama memang. Sampai awal tahun lah ya. Kalo awal tahun itu nanti baru diputuskan, program program apa yang disetujui dengan biaya seberapa, seperti itu. Jadi kan kita liatnya dari rencana itu, gitu lho. Jadi gak serta merta bikin setelah apa, sekarang harus bikin apa.. gitu enggak. Udah ada dari 6 bulan sebelumnya gitu, dari tahun lalu. Nanti kalau sudah ada penetapan itu, penetapan RKM (Rencana Kerja Manajemen), RKAP (Rencana Kerja Anggaran Perusahaan), baru kita bisa jalan.

2. Pada website Pelindo Kantor Pusat, hanya terdapat tiga bidang utama fokus program CSR. Apakah memang selalu seperti itu, atau bisa sewaktu waktu berubah?

: Kayaknya mereka mungkin rencana jangka panjangnya memang fokusnya ke tiga hal itu ya. Boleh gak diluar itu? Boleh. Tapi, anggaran yang digunakan harusnya difungsikan kesitu dulu. Kalau seandainya (masih sisa) bisa digunakan yang lain.

3. Saat ini pelaksanaan program TJSL di PT Pelindo Terminal Petikemas dikelola oleh divisi apa?

: Departemen TJSL, Divisi Sekretaris Perusahaan (ada tiga departemen dalam Divisi Sekretaris Perusahaan yaitu, TJSL, Komunikasi Korporasi dan Protokoler, Tata Kelola Hubungan Lembaga dan Investor)

4. Apa saja bentuk program CSR yang sudah dijalankan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas hingga saat ini?

: Kalau kita, program-program kan ngacunya ke SDG's ya, Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), nah itu, di kita kan juga diprioritaskan tiga bidang, Pembinaan UMKM, bidang Pendidikan dan bidang Lingkungan. Nah, kalau yang sekarang dari awal udah ada

Pelindo Mengajar ya, Pelindo Mengajar.. terus ada lagi Pelindo Berbagi Ramadhan, Idul Adha Berbagi, Penanaman Mangrove, Pelestarian Terumbu Karang terus Bank Sampah ya. Ada juga sih program Sharing, kayak penanganan Stunting, kita masak ya.

5. Kapan waktu pelaksanaan program TJSL PT Pelindo Terminal Petikemas?

: Maksudnya pelaksanaannya? Kan tergantung ini nya.. jadi kalau misalnya kayak Pelindo Mengajar itu kan Pelindo Mengajar itu program dari HO Pelindo Pusat Jakarta, itu bulan Februari. Jadi diadakan serentak selama bulan Februari, kalau ndak salah pertengahan sampai tanggal 20-an ya? 25-an kalau gak salah, gitu. Terus ada beberapa yang gak ada jangka waktunya. Jadi tergantung kita nanti koordinasi sama Masyarakat sekitar atau mungkin yang memohon bantuan, kayak gitu. Misalnya kayak kemarin, beasiswa kan otomatis kita kan harus koordinasi sama lembaga, yayasan ya. Nah, itu kan kalau koordinasi itu kan kadang-kadang lama kadang-kadang enggak. Tergantung juga kan, kesepakatan juga. Terus ada PKS-nya juga kan. Jadi ya, baru disetujui kapan terus prosesnya antara kedua belah pihak memenuhi kesepakatannya kapan, ya baru jalan gitu. Itu kan tergantung kayak gitu. Kalau misalnya yang hanya kita langsung memberi, kayak gitu kan lebih gampang. Cuma kalau misalnya kayak dari.. programnya dari bawah kan kita harus kayak survey-survey gitu kan, survey-survey ke bawah gitu kan. Survey masyarakat kebutuhannya apa, terus kayak gitu. Kan lumayan, waktunya maksudnya untuk survey, terus untuk ketemu juga Masyarakat. Terus ada FGD-nya, terus ngobrol-ngobrol juga, diskusi. Kan ada jangka waktunya itu.

6. Terkait komunikasi CSR, baik sebelum dan sesudah pelaksanaan program CSR, selama ini paling sering melalui apa? Misalnya melakukan sosialisasi langsung atau seperti apa?

: Kalau sebelum bantuan, itu kan kita komunikasinya langsung ke orangnya. Biasanya kita itu pertama, bisa dateng langsung terus sekalian survey yang akan dibantu apa.. wawancara kayak gitu ya. Terus sekalian foto-foto, misalnya ada kan beberapa yang permohonan apa.. renovasi apa gitu kan ada kan yang barang begitu ya.. bukan bentuknya uang untuk beasiswa itu bukan. Ada yang bentuknya barang, seperti itu. Jadi kan kita harus liat kondisinya, kondisi yang disana seperti apa, sekalian wawancara. Nah itu kalau sebelum. Sekalian kita bikin dokumennya. Kita kan juga butuh buat GCG kan kita harus ada dokumen-dokumennya kan. Jadi ada survey, terus nanti ada dokumen lampiran, ada kayak suatu organisasinya disana, kalau misalnya apa.. resmi seperti itu kan, ada kayak RT, terus nanti ada panitia, minta bantuan apa juga ada, gitu. Suatu organisasi, terus RAB nya seperti apa, gitu. Nah, kita wawancara dulu. Nanti kalau sudah, kita liat, ini kira-kira mau diajak kerjasama gak sama pihak lain atau dengan kita saja cukup? Seperti itu. Jadi kalau misalnya, contoh butuh Kerjasama pihak lain kayak Penanaman Mangrove atau.. Penanaman Mangrove itu biasanya kita harus apa? Komunikasi dengan BPDAS. BPDAS itu supaya kita tahu ranteknya (rancangan teknis) dari

penanaman mangrove itu. Jadi nanti disitu kan yang lebih ngerti tentang, misalnya itu cocok untuk mangrove jenis apa, gitu. Terus jumlahnya berapa, system penanamnya seperti apa gitu. Butuh berapa lahan, terus berapa orang yang bekerja disitu, nah itu kan kita juga butuh dari pihak lain yang memperhitungkan, gitu lah ya, yang lebih tau. Nah, kita minta tolong dari BPDAS untuk buat rantek yang seperti itu, terus dikirimkan ke kami. Nah, baru nanti kita koordinasi lagi dengan orang yang dibantu, biasanya kita bantu kan bukan perorangan ya, harus ada kayak lembaganya. Bisa, bisa RT/RW, pokoknya harus ada lembaganya, kayak gitu gak bisa perorangan. Kalau perorangan kita kesulitan untuk apa.. nanti pertanggungjawabannya itu seperti apa, kayak gitu kan kalau pribadi. Nah, jadi nanti kita koordinasi kesana, kalau misalnya memang belum ada kayak lembaganya, minta dibuatkan dulu, supaya nanti bertanggung jawab untuk mengelola, kayak gitu kan. Kita maunya program itu kan gak langsung selesai seperti itu, kan ya. Nanti pengelolaannya, perawatannya, seperti apa, berkelanjutannya kan kita juga pengennya, langsung ada gitu kan. Kita juga minta dari Masyarakatnya, untuk membuat seperti itu. Program apa yang kira-kira bisa nanti meneruskan seperti itu.

7. Laporan terkait pelaksanaan program CSR PT Pelindo Petikemas disampaikan ke stakeholders melalui apa? Misalnya laporan tahunan dan semacamnya.

: Kalo (laporan) CSR itu, kita biasanya per program kalau misalnya publikasinya. Jadi kalau laporan CSR itu... itu gak pernah sampe apa.. dianuin glondongan gitu, enggak. Jadi, kalau misalnya pas program apa, terus kita sosialisasikan program ini, kayak gitu. Terus program apa, disosialisasikan disitu. Coba liat di ininya.. di Instagram sama diitunya kan program-program CSR kan pasti ada. Iya, jadi gak langsung direkap jadi satu gitu. Dikomunikasikan jadi paling dalam bentuk utuh gitu, jadi gak dirinci kayak gitu. Biasanya cuma per program aja publikasinya. Lalala.. jadi program apa dipublikasikan, gitu. Kalo yang (laporan tahunan terperinci) itu lebih ke internal sih. Mungkin kayak pemegang saham, kementerian BUMN, apa.. nah itu kita kasih, itu. Tapi kalau yang untuk umum masyarakat gitu, enggak. Kita cuma kayak publikasi program apa gitu, program apa gitu macem-macem program tapi sendiri-sendiri biasanya, tergantung perusahaannya. Laporan detailnya itu maksudnya, sampe biaya kah? Itu buat internal, iya kita gak pernah melaporkan disini (sosmed atau website). Itu buat keperluan audit aja, kalau misalnya nanti ada yang nanya. (Untuk laporan publikasi terkait pelaksanaan program CSR, antara publikasi di medsos dan website) mirip, cuma gak sampai laporan, publikasinya Cuma sebanyak kita bantu di bidang apa, berapa yang dibantu, dst. Laporan kita ada tapi untuk konsumsi internal, (karena) biasanya ada kaitannya sama biaya kan.

8. Apa saja tugas pokok dan fungsi bidang TJSL di PT Pelindo Terminal Petikemas?

: Secara umum, kalau di TJSL itu... kalau TJSL CSR itu pegang sponsorship ya mbak ya. Hmm, kalau CSR nya itu seperti yang dijelaskan mbak Dina kemarin itu fokusnya pada TPB kan, Tujuan Pembangunan Berkelanjutan ya kan, SDG's. Terus setiap tahunnya kita bikin

program terlebih dahulu, rencana tahun depan seperti apa, terus kalau di tahun ini tuh kita tuh fokus ke tiga hal yang kemarin disebutkan yaitu lingkungan, Pendidikan, sama UMKM itu. Nah nantinya, kaya gitu tuh bisa dilakukan secara mandiri atau kolaborasi. Baik dengan anak Perusahaan ataupun regional. Terus, gimana sih prosesnya? Prosesnya itu harus ada proposal, proposal dari Masyarakat atau dari pemerintah, ataupun bisa inisiatif sendiri. Misal kayak yang apa itu.. kita kemarin (program) Jamban Sehat, sebenarnya itu kan program atau RKM kami, RKM TJSL, Rencana Kegiatan Manajemen ya. Itu kan target kami yang harus dipenuhi selama tahun 2022. Kita gak bisa bekerja sendiri kan? Soalnya kan itu.. makanya kita melibatkan dari Dinas Kesehatan. Nah, setelah kita rapat Bersama, tentunya kita nanti dari Dinas Kesehatan itu mengajukan proposal, oh daerah mana aja sih yang sebenarnya butuh untuk dibantu, seperti itu. Nah, nanti Ketika ada rinciannya seperti itu, nanti kita bisa memilih, ya kan. Oh, kita ini fokusnya kepada Masyarakat di ring satu perusahaan yang dekat sama area perusahaan, ya kan seperti itu. Nah, nantinya ketika sudah kita pilih nah nanti siapa yang akan membangun, nah tentunya kan kita harus bekerjasama juga sih dengan pihak.. mungkin vendor ya. Vendor atau nanti pihak ketiga. Oke pihak ketiga ini tentunya kita dapat rekomendasi dari DinKes juga yang sering dipake yang biasanya.. kita kan gak mungkin, wah aku pake vendor ini aja sih, gimana prosesnya kan kita gak tau kan kinerja ini, nah seperti itu. Setelah itu, proses pekerjaan tentunya ada sosialisasi dulu gitu kan ke masyarakat, ya kan. Sosialisasi dengan masyarakat itu tentunya juga melibatkan pihak-pihak kelurahan, kemudian mengundang warga ya kan. Apa sih maksudnya dari kegiatan ini kan nanti dijelaskan disitu, ya kan. Kalo seandainya setuju kegiatan tersebut akan dilaksanakan, seperti itu. Itu salah satu contoh (program) Jamban Sehat. Ada juga yang mangrove, mangrove itu kan, penanaman mangrove itu kan mendukung Green Port kan, Pelabuhan Hijau kan. Itu salah satu penilaian di.. buat kami kan, seperti itu. Nah, itu juga biasanya kita kerjasama dengan KEMENKOMARVES ataupun KLHK, seperti itu. Kalo inisiatif sendiri bisa gak? Bisa. Kalo kayak kita mau inisiatif sendiri, bisa.... Setiap tahun merancang harus ada program, program yang dikerjakan tahun depannya. Program dari kita sendiri, ada juga program yang penugasan dari kantor pusat kami yang di Jakarta, seperti itu.

Narasumber : Rizal

Posisi : Staf Departemen Komunikasi Korporasi dan Protokoler (PIC Pengelola Website)

Tanggal : 28 Agustus 2023

1. Saat ini website PT Pelindo Terminal Petikemas dikelola oleh divisi apa?

: Dikelola oleh Corporate Communication, iya. Kalau di kami sih namanya departemen komunikasi korporat dan protokoler, iya. Lalu ada PIC sih mbak, kalau misal nanti website yang ngelola siapa.. kemudian nanti, kalau kami sih karena di website itu kan kontennya lumayan banyak ya, yang diisi itu kan bukan hanya CSR, tapi juga kalau nanti ada dari temen-temen keuangan, kemudian ada dari temen-temen investor relations, terus kan mau update di

website itu, semua satu pintu di kami, CorComm. Kalau website sih, seperti yang aku bilang tadi sih, kalau untuk saat ini hanya.. kalau yang untuk pemanfaatan komunikasi CSR-nya hanya untuk ini aja sih, siaran pers aja. Kalau di medsos nanti diolah lagi. Kayak misal, pembuatan grafik dan macam-macam itu nanti diolah lagi. Tapi, poin utama atau campaign yang ingin disampaikan itu, tetep sama sih. Karena kan bahasa rilis sama bahasa media sosial pasti berbeda kan. Nah itu yang perlu kami sesuaikan.

2. Apakah terdapat sistem *hit counter* atau penghitung pengunjung website pada website resmi Pelindo? Jika ada, hingga saat ini sudah berapa banyak pengunjung website?

: Kalau untuk (terkait berapa banyak yang mengunjungi website untuk melihat publikasi CSR, misalnya), saat ini memang kami masih belum bisa melihat berapa jumlah orang yang apa namanya.. kalau dulu di website sebelum kami merger itu memang ada google analytics-nya. Bisa di page A gitu, kita bisa melihat nih, kira-kira berapa orang yang sedang membuka halaman itu, kemudian, itu nanti ada di wilayahnya dari mana saja itu kami dulu bisa melihat, cuma untuk website yang sekarang ini, memang kami terkendala dengan ini sih, analytics itu sih. Masih belum tersedia fitur untuk melihat berapa jumlah pengunjung yang mengunjungi halaman atau page website tsb. Karena ini sebenarnya kalau website ini di ini sih mba, dulu turunan dari holding, jadi mau gak mau kami juga masih melakukan itu. Tapi mungkin nanti kedepan, kami juga bakal melakukan refreshing atau melakukan pembuatan ulang website yang mungkin fitur-fiturnya bisa ditingkatkan dari yang udah ada sekarang sih. Sebenarnya dulu website ini memang diperuntukkan untuk holding karena mungkin dari holding juga merasa ini, akhirnya kami yang ngelanjutin, gitu sih mbak.

3. Apakah terdapat mekanisme pemberian *feedback* kepada stakeholder yang memberikan saran/masukan? Misalnya melalui email atau diskusi forum pada website?

*: Heem, ada. Kami ada di.. sebenarnya ada PIC khusus untuk yang menangani ini mbak, kalau di website itu ada. Nah kalau yang di kami itu ada 'Hubungi Kami' itu ada 4 informasi. Pertama ... (merujuk ke fitur *contact us* di website terkait beberapa permintaan informasi tertentu yang bisa diakses pengguna website) informais servis dan jasa, kemudian informasi terkait CSR, kemudian ada informasi terkait investor, informasi yang terkait lain-lain. Nah itu nanti bakal nge-direct langsung ke email kami mbak, email korporat yang juga saat ini ada PIC-nya khusus. Ya, nanti misal ada keluhan atau nanti ada masukan dari stakeholders itu biasanya langsung masuk ke email kami sih mbak. Jadi nanti di itu ngisi form dulu di website, nah itu nanti ada beberapa form, kemudian nanti ketika dia submit, itu nanti bakal otomatis masuk di email-nya corcomm, emailnya kami. Nanti dari kami itu ada tim tersendiri yang juga PIC yang ngurusin email, lalu itu nanti bakal melakukan eskalasi. Kalau misal dari temen-temen corcomm sendiri bisa menjawab, itu nanti bakal kita jawab secara langsung. Kemudian kalau misal ternyata jawaban itu kayak misalkan permintaan informasi data tertentu, bakalan kami*

eskalasi ke divisi terkait. Nah, nanti dari divisi terkait ngasih tenggat waktu kayak misal tiga atau empat hari, nanti dari tenggat waktu itu kami sampaikan informasi itu ke stakeholders yang memerlukan informasi itu. Kalau misalnya datanya sudah ada baru kami kirimkan. Tentu nanti dengan approval atasan dulu. Kalau misal sekiranya data informasi itu rahasia, mungkin nanti kami biasanya minta approval dulu ke atasan. Sebenarnya kalau di kami sih, kalau untuk CSR sih lebih banyak ke prosedur. Kalau misal mau pengajuan proposal buat kerjasama kayak gitu sih. Lebih banyak kearah itu sih kalau untuk CSR. Kalau untuk masukan dan lain-lain itu minim banget sih sejauh ini, kalau aku ngelihatnya.

4. Berapa hari/minggu/bulan sekali informasi mengenai aktivitas CSR PT Pelindo Terminal Petikemas diperbaharui di website, dan mengapa dalam rentang waktu tersebut?

: Kalau untuk saat ini sih, setelah adanya kegiatan atau event.. event CSR sih. Kalau kami tidak menentu, gak harus seminggu sekali, kalau misal apa namanya.. sebulan hanya ada dua tiga kali, ya itu yang bakal apa namanya.. kami publish di website itu sih mba. Jangka waktunya juga gak.. gak beriringan (tidak saklek ditentukan berapa kali dalam jangka waktu tertentu), heem betul. (tergantung kegiatan CSR nya sendiri kapan dilaksanakannya) heem betul. Kalau kegiatan CSR sendiri kan ada banyak disini, cuma sebenarnya kalau yang kami upload itu yang sebenarnya news value-nya yang paling tinggi sih. Kalau misalnya agak kurang, misal kemarin ada bantuan 10 laptop buat ke Polda, kami gak ini sih.. (tidak diunggah) karena secara news value-nya kurang begitu.

5. Lalu yang menentukan bagaimana news value sebuah rilis itu siapa? Apakah ada divisi tertentu yang menentukannya?

: Nanti dari VP, iya. Dari VP CorComm-nya, untuk yang menentukan itu nanti, misal ada apa namanya.. CSR di lokasi A gitu kan, nanti kami koordinasikan dengan temen-temen TJSL, kemudian nanti kami ajukan ke VP CorComm, kalau misal VP CorComm (menyetujui) untuk dilakukan publikasi, baru nanti kami buat release dan juga beberapa materi publikasinya, gitu sih.

6. Siapa saja stakeholder yang disasar ketika melakukan pembaharuan informasi di website? Khususnya informasi terkait CSR PT Pelindo Terminal Petikemas?


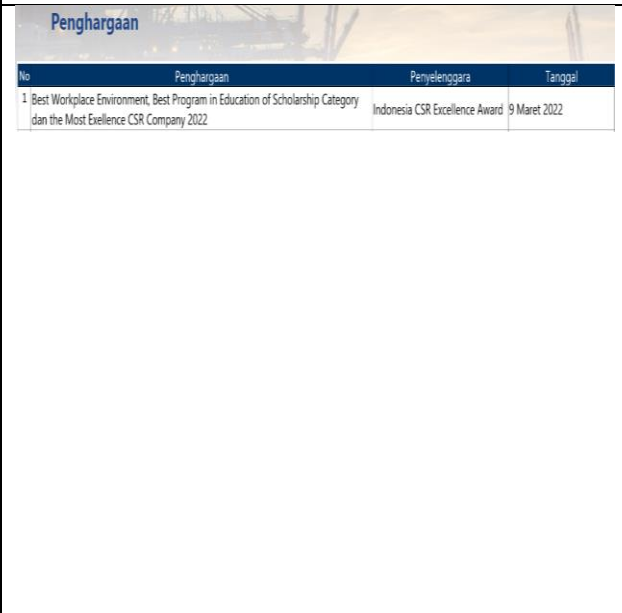
: Nah, untuk stakeholder nya ini sih. Jadi kita membagi kedalam tiga tier, yang pertama adalah karyawan, regulator, customer dan juga pemegang saham. Nah, di tier pertama ini, untuk publikasinya itu kita bisa terpengaruh langsung terhadap bisnis dan juga operasional. Kemudian di tier kedua, itu ada bond holder/kreditur, kemudian ada kementerian dan juga lembaga terkait, kemudian ada pemerintah daerah, vendor dan juga EMKL. Itu yang di tier kedua ini, dapat berpengaruh secara tidak langsung pada bisnis dan juga operasional. Kemudian yang di tier ketiga ini yang tidak kalah pentingnya ini adalah media, kemudian pakar

dan juga LSM. Nah yang di tier ketiga ini dia itu tidak berpengaruh (pada bisnis dan operasional perusahaan) namun dapat mempengaruhi para pemberi pengaruh di tier satu dan juga tier dua. Jadi untuk pemetaannya target stakeholders nya kami itu di tiga tier ini sih mba. Target audience kita sudah kita petakan. Ini bukan cuma website aja sih, tapi keseluruhan. Termasuk brand juga masuk ke ini juga.


7. Mengapa penggunaan fitur pada website PT Pelindo Terminal Petikemas masih terbatas?

: Penggunaan website dari fitur dan lain-lain memang terbatas karena website ‘warisan’ dari holding, jadi sementara ini hanya meneruskan apa yang sudah ada saja. Namun, kedepannya, sudah dianggarkan untuk refreshment dan upgrading website, sehingga website secara tampilan, fitur dan isi bisa lebih ditingkatkan dan dilakukan perubahan. Sebenarnya melihat diskusi sebelumnya juga, fitur google analytics (hit counter) itu perlu. Akan susah kalau dilakukan analisis dari page tertentu untuk melihat viewer dan engagement pengguna yang membuka situs website perusahaan. Secara garis besar, kami memang belum optimal dalam memanfaatkan website sebagai media komunikasi perusahaan.

Lampiran 3 : Tabel Analisis Isi Pesan CSR (Pedoman Konten Website)



No.	Isi Pesan Cyber CSR	Kelompok Pesan	Kategori Pesan	Pedoman Konten Website				
				1	2	3	4	5
Menu Cyber CSR ‘Profil’								
1.		Pengungkapan Internal	1. Profil Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓
2.		Pengungkapan Eksternal	1. Dukungan untuk pendidikan dan pelatihan 2. Keberlanjutan 3. Kebijakan Lingkungan dan Kepedulian Perusahaan	✓		✓	✓	
Sub Menu Cyber CSR ‘Tata Kelola Perusahaan’								
3.	<p>2. Kesempatan yang Setara Perusahaan menjunjung tinggi pemberian kesempatan yang setara dan secara tegas menolak segala bentuk diskriminasi dalam ras, agama, warna kulit, suku, jenis kelamin, usia, keterbatasan fisik, serta kepercayaan setiap individu. Insan Pelindo TPK, diharapkan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> Menghormati keberagaman ras, agama, warna kulit, suku, jenis kelamin, usia, keterbatasan fisik serta kepercayaan setiap rekan kerja; Berperilaku dengan penuh rasa hormat dan tidak mendiskriminasi rekan kerja berdasarkan hal-hal yang telah disebutkan di atas; Segera melaporkan kepada atasan langsung, atasan tidak langsung dan Pimpinan Unit Pengelola SDM apabila menghadapi atau melihat adanya diskriminasi yang terjadi karena hal tersebut melanggar hukum serta aturan di PT Pelindo Terminal Petikemas. 	Pengungkapan Internal	1. Karyawan Minoritas atau Wanita	✓	✓	✓	✓	✓

4.	<p>a. Perencanaan program Tanggung Jawab Sosial harus dibuat sesuai dengan rencana kebutuhan nyata Masyarakat sekitar dengan mempertimbangkan kemampuan Perseroan;</p> <p>b. Pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dilaksanakan bersama Masyarakat, serta berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah (Pemda) setempat, Lembaga Swadaya Masyarakat, organisasi massa dan Perguruan Tinggi serta instansi terkait lainnya, dengan memperhatikan sosial budaya Masyarakat setempat, kondisi geografis dan kepentingan operasional Perseroan;</p> <p>c. Perseroan ikut serta dalam memelihara kondisi sosial yang tenang, aman, stabil, dan kondusif di lingkungan lokasi usaha Perseroan. Perseroan memelihara dan mengembangkan hubungan baik dengan melakukan pemberdayaan dan sosialisasi secara terus-menerus;</p> <p>d. Perseroan memiliki suatu ukuran untuk menilai efektivitas pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial;</p> <p>e. Perseroan melakukan evaluasi yang berkesinambungan atas program-program yang telah dilakukan untuk meningkatkan hubungan baik yang lebih berkualitas dengan Masyarakat sekitar.</p>	Pengungkapan Eksternal	1. Kebijakan Lingkungan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan	✓	✓	✓	✓	✓
5.	<p>2. Kebijakan terkait hak dan kewajiban Perusahaan Terhadap Kreditur Dalam hal Perusahaan melakukan kesepakatan Pinjaman dan kerjasama dengan Kreditur, maka Perusahaan memiliki hak dan kewajiban antara lain sebagai berikut:</p> <p>a. Hak Perusahaan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memperoleh Pinjaman sebagaimana yang telah diperjanjikan dengan Kreditur; 2) Memperoleh data/informasi yang berkaitan dengan pinjaman yang diperoleh Perusahaan; 3) Mendapat layanan dari Kreditur sebagaimana yang telah diperjanjikan; 4) Mengajukan keberatan perhitungan bagi hasil atau bunga Pinjaman dan provisi kepada Kreditur serta beban-beban lainnya apabila terjadi ketidaksesuaian perhitungan antara Kreditur dan Perusahaan; 5) Memperoleh kembali dokumen asli yang dijadikan sebagai jaminan/agunan Pinjaman; 6) Hal-hal lainnya yang menjadi hak Perusahaan. <p>b. Kewajiban Perusahaan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan pembayaran utang pokok, bunga dan/atau provisi dan beban lainnya kepada Kreditur tepat waktu; 2) Memberikan informasi secara transparan, akurat, dan tepat waktu baik pada saat pengajuan maupun penggunaan Pinjaman; 3) Menjaga rasio keuangan yang disepakati dengan Kreditur serta pembatasan lainnya yang disepakati (apabila ada); 	Pengungkapan Eksternal	1. Kebijakan Pinjaman dan Investasi	✓	✓	✓	✓	✓
6.	<p>6. Diharuskan secara berkala melakukan penyempurnaan proses dan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan mengikutsertakan pendapat dan saran dari pelanggan;</p> <p>7. Harus memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan dan mencoba menyelesaikannya dengan cara yang paling efektif dan efisien dengan memberikan solusi yang dapat diimplementasikan secara berkelanjutan;</p> <p>8. Memberikan jaminan layanan secara umum yang dinyatakan dalam (<i>Service Level Guarantee/SLG</i>) disetiap unit usaha atau layanan.</p> <p>9. Memberikan jaminan layanan tertentu yang dituangkan dalam bentuk perjanjian layanan kegiatan (<i>Service Level Agreement/SLA</i>) dengan masing-masing pengguna jasa atau pelanggan.</p> <p>Insan Pelindo TPK akan memperlakukan para pelanggan sebagai tumpuan bisnis Perusahaan dan menjadikan kepuasan mereka sebagai pertimbangan yang utama, sehingga Insan Pelindo TPK akan selalu berusaha untuk memberikan nilai tambah bagi para pelanggan.</p>	Pengungkapan Internal	1. Keluhan atau Kepuasan Pelanggan	✓	✓	✓	✓	✓
7.	<p>10. Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Pelestarian Lingkungan Masyarakat PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki komitmen untuk menjalankan pembangunan yang berkelanjutan dengan memperhatikan standar keselamatan, kesehatan, pelestarian lingkungan dan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengupayakan nihil kerugian pada manusia dan lingkungan (<i>zero accident</i>).</p> <p>Setiap Insan Pelindo TPK bertanggung jawab atas pengambilan langkah-langkah yang tepat, guna mencegah terjadinya kecelakaan dan sakit di tempat kerja serta terciptanya lingkungan kerja yang aman dan sehat. Dalam rangka mewujudkan hal ini maka setiap Insan Pelindo TPK:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mematuhi standar, kebijakan dan berbagai prosedur <i>Health Safety and Environment</i> (HSE) di dalam lingkungan pekerjaan; b. Berpartisipasi aktif dalam setiap program HSE dan pelestarian lingkungan di lingkungan kerja; c. Memenuhi atau melampaui standar peraturan pemerintah mengenai lingkungan hidup; d. Peka dan menghormati nilai dan hak tradisional masyarakat setempat di setiap daerah operasi pelabuhan. 	Pengungkapan Internal	1. Kesehatan dan Keselamatan Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓
8.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perseroan senantiasa berorientasi kepada Pelanggan dengan memahami keinginan dan harapan tiap segmen Pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh Perseroan. Strategi dan penentuan sasaran program didasarkan atas keinginan dan harapan Pelanggan, dan segala upaya dilakukan untuk memenuhi keinginan Pelanggan tersebut; 2) Perseroan menetapkan dan menerapkan komunikasi yang efektif kepada Pelanggan yang berkaitan dengan informasi produk, penanganan transaksi, serta <i>feedback</i> dan keluhan Pelanggan. Perseroan bertanggung jawab atas kualitas produk yang dihasilkan kepada para Pelanggannya. 	Pengungkapan Internal	1. Kualitas Produk	✓	✓	✓	✓	✓
9.	<p>4. Perlindungan Lingkungan Perseroan memperhatikan aspek lingkungan kerja Perseroan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menjaga kelestarian lingkungan; b. Mentaati peraturan perundang-undangan dan standar pengelolaan lingkungan; c. Melakukan pengelolaan lingkungan sesuai dengan standar pengelolaan lingkungan dan peraturan yang berlaku; d. Melakukan penyesuaian dan perbaikan yang terus menerus; e. Melakukan tindakan yang bersifat promotif dan preventif untuk mengantisipasi keadaan darurat; f. Melakukan pemeriksaan dan evaluasi secara berkala terhadap semua sarana yang berada di sekitar pelabuhan dan kantor Perseroan; g. Meningkatkan wawasan mengenai lingkungan hidup bagi semua Insan Pelindo dan Mitra Kerja secara berkala; h. Melakukan penyesuaian dan perbaikan terus menerus untuk mencapai kualitas sesuai standar internasional. 	Pengungkapan Eksternal	1. Manajemen Lingkungan, Sistem, dan Audit	✓	✓	✓	✓	✓

10.	<p>A. HUBUNGAN DENGAN PEKERJA</p> <p>Perusahaan percaya bahwa Insan Pelindo TPK adalah aspek terpenting dalam menunjang keberhasilan Perusahaan. Oleh karena itu, Perusahaan memperlakukan Insan Pelindo TPK secara adil, dengan tidak membedakan suku, agama, ras, dan jenis kelamin (<i>gender</i>) dalam segala aspek.</p> <p>Insan Pelindo TPK diharapkan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memunjukkan secara nyata kejujuran, kedisiplinan dan menerapkan keterampilan, pengetahuan, keahlian dan inovasi; 2. Menolak dengan tegas semua perilaku Korupsi, Kolusi dan Nepotisme karena akan sangat merugikan pertumbuhan Perusahaan dan Insan Pelindo TPK DILARANG untuk keterlibatan dalam organisasi terlarang; 3. Menjalankan dengan baik segala kewajiban dan keterlibatan Perusahaan; 4. Menjalankan segala peraturan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan; 5. Memberikan perhatian penuh pada Hak Asasi Manusia dan kewajiban sesuai dengan hukum yang berlaku dan melarang pelanggaran Hak Asasi Manusia dalam bentuk apapun; 6. Bekerja sesuai dengan prinsip – prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik yaitu TARIF Trusted (<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fitness</i>); 7. Mengimplementasikan core value BUMN dalam setiap pekerjaan yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmoni, Loyal, Adaptif, Kolaboratif). 	Pengungkapan Internal	1. Moral Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓	
11.	<p>d. Pembelajaran dan Pengembangan Pekerja</p> <p>Direksi menetapkan proses-proses pembelajaran dan pengembangan Pekerja Perseroan yang bertujuan untuk menciptakan SDM yang memiliki tata nilai yang mampu mendukung dan menuntun proses pengambilan keputusan dalam operasi Perseroan serta mampu meningkatkan kinerja SDM. Proses pembelajaran dan pengembangan karir Pekerja ini dapat berupa:</p> <p>1) Proses Pembelajaran</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Pengembangan <i>Knowledge Management System</i> <i>Knowledge Management System</i> merupakan langkah-langkah sistematis untuk mengelola aset pengetahuan Perseroan berupa mengumpulkan, menyimpan dan menyebarkan serta menggunakan aset pengetahuan dalam proses bisnis Perseroan secara berkelanjutan; ii. Pengembangan sistem pendidikan dan pelatihan. Pengembangan sistem pendidikan dan pelatihan berupa program belajar dengan bekerja sama dengan institusi pendidikan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Sedangkan untuk pelatihan berupa pelatihan fundamental, <i>general training, functional, refreshment</i> dan kepemimpinan. 	Pengungkapan Internal	1. Pelatihan Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓	
Sub Menu Cyber CSR ‘Laporan’									
12.	<p>Sejalan dengan hal tersebut, maka Perusahaan memiliki komitmen untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memperlakukan pegawai secara adil dan bebas dari bias karena perbedaan suku, asal-usul, jenis kelamin, agama, dan asal kelahiran serta hal-hal yang tidak terkait dengan kinerja. b. Memberikan kondisi kerja yang baik dan aman bagi pegawai. c. Memberikan kesempatan yang setara/ adil kepada seluruh pegawai dalam pengembangan karir dan promosi. (Keputusan Sekretaris Menteri BUMN No. 16/2012). d. Melindungi pegawai dari segala bentuk kemungkinan yang membahayakan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja. e. Memberikan hak kepada pegawai untuk berserikat sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. f. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan, pelatihan, dan pengembangan lebih lanjut yang sejalan dengan kompetensi dan kebutuhan Perusahaan. g. Mengusahakan agar skema remunerasi yang diterima pekerja, secara umum mengikuti peraturan yang berlaku. 	Pengungkapan Internal	1. Moral Karyawan 2. Remunerasi Pekerja 3. Kesehatan dan Keselamatan Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓	
13.	<p>Laporan Keberlanjutan</p> <p>Laporan Keberlanjutan Tahun 2022 </p>	Pengungkapan Eksternal	1. Keberlanjutan	✓	✓	✓	✓	✓	

14.	<p>TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN</p> <p>Pelindo TPK berkomitmen melaksanakan tanggung jawab sosialnya melalui Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Pasca proses merger per 01 Oktober 2021, Manajemen PT Pelindo Terminal Petikemas tetap berkomitmen mendorong dan meningkatkan pemberdayaan sosial ekonomi masyarakat dan lingkungan. Program TJSL Perusahaan dilaksanakan berdasarkan beberapa pilar seperti pilar sosial, yaitu berupa pemenuhan hak dasar manusia secara adil dan setara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pilar lingkungan juga diperhatikan dengan mengelola sumberdaya berkelanjutan sebagai penyangga seluruh kehidupan. Selanjutnya, pilar ekonomi bertujuan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi bersama dengan pemenuhan peluang kerja, inovasi, inklusivitas, infrastruktur dan energi bersih berbasis kemitraan. Perusahaan juga memperhatikan pilar hukum dan tata kelola yang transparan dan akuntabel untuk tercapainya prinsip negara berdasar hukum.</p>	Pengungkapan Eksternal	<p>1. Kebijakan Lingkungan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan</p> <p>2. Keberlanjutan</p>	✓	✓	✓	✓	✓
15.	<p>Komitmen Perusahaan mengenai kesehatan dan keselamatan kerja pegawai telah dituangkan dalam Peraturan Direksi No. PER.0036/SM.04/PLTP-2021 tanggal 30 Desember 2021 tentang Kebijakan Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Keamanan dan Lingkungan. Melalui keputusan tersebut, Perusahaan berkomitmen untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membangun Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) sebagai landasan kepatuhan sejalan dengan hukum dan peraturan K3. b. Menetapkan dan mengkaji sasaran, melakukan penilaian dan pelaporan kinerja SMK3. c. Memberikan dukungan penuh terhadap penerapan SMK3 di lingkungan Perusahaan dalam upaya memberikan perlindungan optimal kepada pegawai dari gangguan dan hal-hal yang dapat mengancam keselamatan jiwa dan kesehatan. 	Pengungkapan Internal	<p>1. Kesehatan dan Keselamatan Karyawan</p>	✓	✓	✓	✓	✓
16.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelindo Berbagi Ramadhan, yaitu bantuan 8.957 paket sembako, santunan kepada 500 anak yatim dan 5.500 paket takjil gratis kepada masyarakat <i>ring I</i> di seluruh wilayah kerja Perusahaan, b. Bantuan renovasi jamban 122 warga <i>ring I</i> di wilayah kerja Perusahaan, c. Khitanan massal 101 anak warga kurang mampu di wilayah kerja Perusahaan, d. Program padat karya pengecatan perahu nelayan contoh laut sebanyak 76 perahu, e. Bakti BUMN berupa rehabilitasi terumbu karang, konservasi penyu dan penanaman pohon serta pengecatan rumah warga di Bunaken, Provinsi Sulawesi Utara, f. Beasiswa 60 anak kurang mampu di <i>ring I</i> wilayah perusahaan, g. <i>Matching Fund</i> kolaborasi dengan PPNS berupa Pelatihan K3 dan bantuan alat pengukur pencahayaan dan suhu ruangan, h. Bantuan 1.500 APD gratis berupa rompi dan <i>helm safety</i> kepada tenaga kerja bongkar muat di seluruh wilayah kerja Perusahaan, 	Pengungkapan Eksternal	<p>1. Sumbangan amal dan kegiatan kemitraan kewirausahaan</p> <p>2. Dukungan untuk pendidikan dan pelatihan</p> <p>3. Dukungan untuk kesehatan masyarakat</p>	✓	✓	✓	✓	✓

17.	<p>Salah satu upaya lain untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dalam kegiatan operasional, Perusahaan melakukan upaya pengurangan emisi gas buang dari kapal dan peralatan apung lainnya yang menggunakan bahan bakar fosil. Sebagai alternatif daya, Perusahaan menyediakan <i>supply</i> listrik darat atau yang dikenal dengan <i>shore plug connection</i> pada saat kapal <i>standby</i> di tambatan. Pelindo TPK melalui program bina lingkungan juga berkomitmen untuk turut berpartisipasi mengurangi dampak pemanasan global yang lebih buruk terhadap bumi. Upaya ini ditempuh dengan melakukan kegiatan berupa program penghijauan di sekitar pelabuhan dan pesisir pantai.</p>	Pengungkapan Eksternal	1. Konservasi Energi dalam Melakukan Operasi Bisnis	✓	✓	✓	✓	✓
18.	<p>SISTEM PENGOLAHAN LIMBAH</p> <p>Pengelolaan limbah domestik maupun limbah B3 yang dihasilkan Perusahaan dikelola oleh pihak ketiga.</p>	Pengungkapan Eksternal	1. Konservasi SDA dan Kegiatan Daur Ulang	✓	✓	✓	✓	✓
19.	<p>Untuk memastikan Perusahaan selalu menjalankan kegiatan tanggung jawab terhadap lingkungan hidup, Perusahaan melakukan sertifikasi dan audit Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001:2015). Kegiatan audit yang dilakukan oleh Perusahaan terdiri dari audit eksternal dan internal yang dilakukan setiap tahun. Komitmen Perusahaan untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup diwujudkan melalui banyak program, di antaranya program <i>paperless and green port</i>. <i>Paperless</i> merupakan salah satu program yang dijalankan oleh Perusahaan untuk mengurangi penggunaan kertas melalui optimalisasi implementasi teknologi informasi dan pemberlakuan elektrifikasi seiring dengan upaya untuk menerapkan dan mendukung program <i>green port</i> agar lebih ramah lingkungan. Pelindo TPK melalui program bina lingkungan juga berpartisipasi mengurangi dampak pemanasan global dengan melakukan program penghijauan di sekitar pelabuhan dan pesisir pantai.</p>	Pengungkapan Eksternal	1. Manajemen Lingkungan, Sistem dan Audit	✓	✓	✓	✓	✓
20.	<p>KEGIATAN PEMBELAJARAN SDM TAHUN 2022 [404-1]</p> <p>Dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan kompetensi yang sesuai dengan tuntutan industri saat ini, Perusahaan berupaya untuk melaksanakan program pembelajaran SDM secara rutin dan konsisten.</p> <p>Realisasi pembelajaran SDM yang telah dilaksanakan di tahun 2022 yaitu sebanyak 145 judul pelatihan. Pelatihan ini diikuti oleh sebanyak 3.618 pekerja organik dengan persentase rasio pekerja yang telah mengikuti pelatihan sebanyak 119,6% dari total pekerja dari target 3.593 orang dengan realisasi anggaran sebesar 91,12% dari RKAP tahun 2022.</p>	Pengungkapan Internal	1. Pelatihan Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓
21.	<p>Fasilitas dan Manfaat</p> <p>Untuk memotivasi pekerja dalam rangka meningkatkan kinerjanya, Perusahaan memberikan berbagai fasilitas dan manfaat sesuai Peraturan Direksi PT Pelindo Terminal Petikemas Nomor: PER.0005/HK.01.06/PLTP-2021 tentang Pemberlakuan Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero), PT Pelabuhan Indonesia II (Persero), PT Pelabuhan Indonesia III (Persero), PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero), dan Keputusan Direksi PT Pelindo Terminal Petikemas Indonesia terkait Pengelolaan Pekerja di PT Pelindo Terminal Petikemas. Adapun fasilitas dan manfaat yang diberikan antara lain yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asuransi kesehatan pekerja, 2. Cuti pekerja, 3. Cuti bersalin, 4. Penghargaan Purnabhakti, 5. Asuransi purna jabatan. 	Pengungkapan Internal	1. Remunerasi Pekerja 2. Bantuan atau Manfaat Karyawan	✓	✓	✓	✓	✓

22.	<p>Kebijakan Remunerasi Perusahaan senantiasa memperhatikan kesejahteraan pekerja, salah satunya melalui imbal jasa yang diterima setiap bulannya. Kebijakan penetapan remunerasi Perusahaan bagi pekerja disesuaikan dengan ketentuan pemerintah tentang ketenagakerjaan, survei penghasilan, serta kemampuan Perusahaan dan pencapaian Perusahaan. Dalam pelaksanaannya, Perusahaan menggunakan konsep 3P (<i>People, Performance, Position</i>) dalam pemberian imbal jasa pekerja, Perusahaan memberikan sesuai dengan berlakunya Peraturan Direksi PT Pelindo Terminal Petikemas Nomor: PER.0005/HK.0106/PLTP-2021 tentang Pemberlakuan Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero), PT Pelabuhan Indonesia II (Persero), PT Pelabuhan Indonesia III (Persero), PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero), dan Keputusan Direksi PT Terminal Petikemas Indonesia terkait Pengelolaan Pekerja di PT Pelindo Terminal Petikemas. Pada tahun 2022, komponen penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan dari masing-masing Pelindo I-IV sebelumnya.</p>	Pengungkapan Internal	1. Remunerasi pekerja	✓	✓	✓	✓	✓	
23.	<p>Perusahaan Program TJSL perusahaan dilaksanakan berdasarkan 4 pilar utama yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosial Tercapainya pemenuhan hak dasar manusia yang berkualitas secara adil dan setara untuk meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat seperti: tanpa kemiskinan, tanpa kelaparan, kehidupan sehat dan sejahtera, pendidikan berkualitas dan kesetaraan gender. 2. Ekonomi Tercapainya pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui keberlanjutan peluang kerja dan usaha, inovasi industri inklusif, infrastruktur memadai, energi bersih yang terjangkau dan didukung kemitraan seperti: energi bersih dan terjangkau, pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, industri, inovasi dan infrastruktur, berkurangnya kesenjangan, kemitraan untuk mencapai tujuan. 	Pengungkapan Eksternal	1. Sumbangan Amal dan Kegiatan Kemitraan Kewirausahaan	✓	✓	✓	✓	✓	
Menu Cyber CSR 'TJSL'									
24.	 <p>Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan</p> <p>Sebagai perusahaan pengelola terminal peti kemas terbesar di Indonesia, kami berkomitmen untuk senantiasa memprioritaskan keseimbangan dan keadilan alam, lingkungan dan masyarakat. Dengan menjajuteraan manusia, alam, dan lingkungan, maka Pelindo Terminal Petikemas akan mampu mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Kami meyakini, meningkatnya kesejahteraan masyarakat akan berimbas pada tumbuh dan berkembangnya skala usaha kami, demikian juga sebaliknya.</p>	Pengungkapan Eksternal	1. Kebijakan Lingkungan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan	✓				✓	
Sub Menu Cyber CSR 'Siaran Pers'									
25.	 <p>PELINDO PETIKEMAS LAKUKAN PEREMAJAAN ALAT BONGKAR MUAT PETI KEMAS Surabaya (04/07) - Perusahaan layanan jasa terminal peti kemas PT Pelindo Terminal Petikemas (SP1P) berencana melakukan peremajaan sejumlah alat bongkar muat di</p> <p>PELINDO PETIKEMAS SALURKAN 180 EKOR HEWAN KURBAN Surabaya (23/06) - Subholding PT Pelindo Terminal Petikemas menyalurkan 180 ekor hewan kurban pada momentum Iduladha 1444 H tahun 2023. Hewan kurban itu terdiri dari 103 ekor sapi dan 77 ekor kambing</p>	Pengungkapan Eksternal dan Internal	1. Sumbangan Amal dan Kegiatan Kemitraan Kewirausahaan	✓	✓	✓		✓	

			2. Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan					
			3. Dukungan untuk Kesehatan Masyarakat					
			4. Konservasi SDA dan Kegiatan Daur Ulang					
			5. Keberlanjutan					
			6. Hubungan Industrial					

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Keterangan :

- 1 = Konten dapat diakses dan mudah digunakan.
- 2 = Seluruh teks pada konten terkait tersedia dalam berbagai format.
- 3 = Konten dinamis dan interaktif.
- 4 = Konten menonjolkan informasi CSR.
- 5 = Konten memiliki desain yang konsisten dan menarik.

Lampiran 4 : Tabel Analisis Isi Pesan Berita Cyber CSR

Analisis Berita 01	
Judul Berita	Sarana Pelatihan dan Uji Kompetensi K3 Berbasis Metaverse, Hasil Kolaborasi SPTP dan ITS
Tanggal Berita Diunggah	2 November 2023
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal dan Internal / Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan, Kesehatan dan Keselamatan Karyawan
Stakeholder yang Terlibat	Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS) dan Pekerja di lingkungan Pelabuhan yang dikelola PT Pelindo Terminal Petikemas
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (2/11) - PT Pelindo Terminal Petikemas menerima penghargaan dari Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya sebagai apresiasi atas komitmen Korporasi dalam menjalankan kolaborasi penelitian, yaitu mengembangkan program Komputer K3I.verse, sebuah aplikasi Hazard Identification Berbasis Metaverse. Kolaborasi penelitiandilaksanakanadengan skema Matching Fund (MF) Kedaireka 2023. Apresiasi ini diserahkan langsung oleh Wakil Dekan Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem, Juwari, ST., M. Eng, PhD.</p> <p>Juwari mengatakan bahwa Matching Fund terlaksana melalui <i>platform</i> bernama Kedaireka ini dapat mendorong ekosistem yang lebih erat dan terakselerasi antara kampus dengan Dunia Usaha. <i>“Kerjasama yang dilakukan oleh ITS dengan PT Pelindo Terminal Petikemas ini adalah kesempatan kolaborasi untuk menjawab tantangan perubahan dan kebutuhan dunia usaha”</i></p> <p>Disamping itu, Juwari juga menambahkan bahwa melalui kolaborasi ini, dapat meningkatkan kesadaran dan budaya Kesehatan dan Keselamatan Kerja khususnya di terminal petikemas.</p> <p><i>“Kolaborasi inovatif antara SPTP dengan ITS ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam mengidentifikasi bahaya di lingkungan operasional bongkar muat peti kemas”</i></p> <p>Hasil kolaborasi berupa Aplikasi K3I.verse menghadirkan inovasi baru dalam pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja dengan menyajikan pengalaman belajar yang interaktif dan mendalam dengan memanfaatkan teknologi metaverse. Melalui aplikasi tersebut, para pekerja dapat berlatih mengenali risiko dan situasi berbahaya dengan cara yang imersif dan aman. Dampaknya tidak hanya meningkatkan keterampilan para pekerja, tetapi juga memastikan keselamatan operasional bongkar muat petikemas.</p>
Masalah	Kebutuhan adanya inovasi baru dalam pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang dapat menyajikan pengalaman belajar yang interaktif serta mendalam bagi para pekerja di lingkungan pelabuhan yang dikelola PT Pelindo Terminal Petikemas.
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas berkolaborasi dengan ITS dalam penelitian pengembangan program komputer K31.Verse, yakni sebuah aplikasi <i>Hazard Identification</i> berbasis <i>Metaverse</i> , dalam program <i>Matching Fund</i> Kedaireka 2023.

Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini tergolong memiliki tingkat kepentingan yang cukup tinggi karena pada akhirnya dapat berdampak sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja para karyawan di lingkungan terminal petikemas yang tentunya berkaitan dengan keselamatan nyawa seseorang. Adanya berita ini, dapat memberikan informasi bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas saat ini telah menghasilkan suatu teknologi terbaru untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang pentingnya keselamatan dan kesehatan kerja.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Tidak disampaikan secara detail mengenai kapan tepatnya penghargaan tersebut diserahkan ataupun kolaborasi penelitian tersebut dilakukan antara ITS dan PT Pelindo Petikemas. Keterangan waktu yang tertera hanya kegiatan tersebut dilakukan pada tahun 2023. Sehingga, nilai ketepatan waktu untuk pemberitaan ini masih tergolong rendah.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Disampaikan bahwa hasil dari kolaborasi penelitian dalam penciptaan inovasi baru teknologi dalam bidang K3, mengindikasikan bahwa hal ini dilakukan untuk kepentingan pihak-pihak khususnya para pekerja di wilayah pelabuhan yang dioperasikan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas. Sehingga pemberitaan ini dapat digolongkan sebagai berita yang memiliki nilai kedekatan yang tinggi.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas mendapatkan penghargaan atas keberhasilan kolaborasi penelitian yang dilakukan untuk mengembangkan teknologi pelatihan dan uji kompetensi K3 berbasis <i>Metaverse</i> .
Dampak	1. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik pada pekerja mengenai budaya K3 dengan memanfaatkan teknologi terkini 2. Terbukanya kesempatan kolaborasi yang lebih luas antara kampus dan dunia usaha

Analisis Berita 02	
Judul Berita	Pelindo Petikemas Salurkan 180 Ekor Hewan Kurban
Tanggal Berita Diunggah	29 Juni 2023
Kelompok / Kategori	Pengungkapan Eksternal / Sumbangan Amal

Pengungkapan Pesan	
Stakeholder yang Terlibat	Masyarakat sekitar lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas (termasuk cabang dan anak perusahaannya)
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (29/06) - Subholding PT Pelindo Terminal Petikemas menyalurkan 180 ekor hewan kurban pada momentum Iduladha 1444 H tahun 2023. Hewan kurban itu terdiri dari 103 ekor sapi dan 77 ekor kambing yang disalurkan oleh 14 cabang dan 7 anak perusahaan. Nantinya, hewan kurban tersebut akan disalurkan bagi masyarakat yang ada di sekitar lingkungan kerja perusahaan.</p> <p>Corporate Secretary PT Pelindo Terminal Petikemas Widyawendra mengatakan penyaluran hewan kurban merupakan bagian dari tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan. Menurutnya, momentum Iduladha menjadi salah satu cara untuk membina hubungan dengan masyarakat khususnya mereka yang dekat dengan lokasi terminal petikemas.</p> <p>"Ini adalah salah satu cara kami untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Karena bertepatan dengan Iduladha maka kami menyalurkan hewan kurban yang merupakan bagian perayaan hari raya," kata Widyawendra, Kamis (29/06).</p> <p>Ia mengatakan hewan kurban disalurkan dalam kondisi hidup melalui sejumlah masjid dan lembaga sosial keagamaan di sekitar area kerja perusahaan. Selanjutnya, pemotongan dan distribusi daging hewan kurban diserahkan secara penuh kepada pihak masjid dan lembaga sosial keagamaan terkait.</p> <p>Lebih lanjut dijelaskan, hewan kurban yang diserahkan kepada masyarakat dalam kondisi sehat dan terbebas dari penyakit, karena diperoleh dari peternak yang telah melalui pengawasan dari lembaga berwenang, untuk memastikan hewan terbebas dari penyakit kuku dan mulut (PMK).</p> <p>"Hewan kami pastikan dalam keadaan sehat, ini menjadi komitmen kami memberikan yang terbaik untuk masyarakat," katanya.</p> <p>Ketua Musala Al Ikhlas Pelabuhan Jayapura Hasan Basri mengatakan pihaknya menerima hewan kurban dari PT Pelindo Terminal Petikemas berupa 2 ekor sapi. Nantinya daging hewan kurban tersebut akan dibagikan kepada masyarakat di RT 004 dan RT 005 Kelurahan Numbay, Kota Jayapura dan beberapa pekerja Pelabuhan Jayapura.</p> <p>"Pekerja kebersihan dan tenaga kerja bongkar muat di pelabuhan juga menjadi penerima daging hewan kurban dari PT Pelindo Terminal Petikemas," katanya.</p>
Masalah	Peringatan Hari Raya Idul Adha adalah momentum dimana pihak-pihak yang diwajibkan untuk melaksanakan qurban, wajib menjalankannya, dengan begitu masyarakat khususnya golongan yang membutuhkan dapat merasakan manfaatnya. Begitu pula PT Pelindo Terminal Petikemas yang beroperasi di Tengah lingkungan masyarakat pun perlu menjalankan hal ini.
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas beserta seluruh cabang dan anak perusahaannya, terlibat dalam pemberian hewan qurban sebanyak 103 ekor sapi dan 77 ekor kambing yang kemudian dagingnya akan dibagikan ke seluruh penduduk sekitar lingkungan terminal petikemas.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini tergolong memiliki tingkat kepentingan yang tinggi karena memberikan informasi kepada masyarakat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas turut aktif dalam kegiatan penyejahteraan masyarakat wilayah sekitar tempat mereka beroperasi pada momentum Hari Raya Idul Adha.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Kegiatan dilakukan pada Hari Raya Idul Adha 1444 H tahun 2023 yang jatuh pada tanggal 28 – 29 Juni 2023, sedangkan berita ini diunggah pada tanggal 29 Juni 2023. Berdasarkan kategori aktualitas kalender, dimana pemberitaan dibuat berdasarkan peristiwa tahunan dalam kalender masyarakat, menunjukkan bahwa berita ini memiliki tingkat ketepatan waktu yang tinggi.

Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Pembagian hewan qurban oleh PT Pelindo Terminal Petikemas beserta seluruh cabang dan anak perusahaannya, melibatkan masyarakat di sekitar wilayah beroperasi mereka. Selain itu, hasil daging dari hewan qurban yang disumbangkan tersebut juga turut dibagikan pada petugas kebersihan dan tenaga kerja bongkar muat yang ada di pelabuhan.
Topik Pembicaraan	Penyaluran hewan qurban sebanyak 108 ekor oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada momentum Idul Adha 1444 H tahun 2023.
Dampak	Masyarakat dari seluruh golongan di sekitar lingkungan beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas turut mendapatkan manfaat serta kesejahteraan di Hari Raya Idul Adha 1444 H tahun 2023.

Analisis Berita 03	
Judul Berita	Pelindo Petikemas Terima 16 Penghargaan K3 dari Menaker
Tanggal Berita Diunggah	22 Juni 2023
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Internal / Kesehatan dan Keselamatan Karyawan
Stakeholder yang Terlibat	Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker) RI dan pihak internal perusahaan.
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (22/06) - Subholding PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) meraih 16 penghargaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) tahun 2023 dari Menteri Ketenagakerjaan RI Ida Fauziah. Penghargaan tersebut terdiri dari 4 kategori meliputi kecelakaan nihil, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), pencegahan dan penanggulangan Covid-19, serta pencegahan dan penanggulangan HIV-AIDS.</p> <p>Corporate Secretary PT Pelindo Terminal Petikemas Widyaswendra mengatakan penghargaan ditujukan kepada setiap terminal yang dikelola perusahaan dan telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI. Penghargaan tersebut adalah wujud dari komitmen perusahaan dalam penerapan K3 di lingkungan kerja.</p> <p>"Penghargaan ini menjadi motivasi bagi kami untuk menjadikan K3 sebagai bagian dari budaya yang melekat dalam setiap aktivitas operasional perusahaan," kata Widyaswendra, Kamis (22/06).</p> <p>Lebih lanjut, Widyaswendra menyebut terdapat 5 terminal atau unit kerja yang menerima penghargaan kategori kecelakaan nihil yakni Terminal Peti Kemas (TPK) Bitung, TPK New Makassar, TPK Banjarmasin, TPK Semarang, dan TPK Belawan.</p> <p>Untuk penghargaan SMK3 terdapat 8 terminal atau unit kerja, yakni Kantor Pusat PT Pelindo Terminal Petikemas, TPK Nilam, TPK Semarang, TPK Belawan. Selanjutnya adalah TPK Bitung, TPK New Makassar, TPK Ambon, dan TPK Banjarmasin.</p> <p>Sementara untuk penghargaan kategori pencegahan dan penanggulangan Covid-19 diraih oleh TPK New Makassar dan TPK Banjarmasin. Kategori terakhir yakni pencegahan dan penanggulangan HIV-AIDS diterima oleh TPK Belawan.</p>

Masalah	Isu-isu keselamatan dan kesehatan kerja di perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting khususnya bagi pihak-pihak internal perusahaan. Beberapa kategori terkait dengan penerapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) di perusahaan misalnya; Kecelakaan Nihil, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Pencegahan dan Penanggulangan Covid-19, dan Pencegahan serta Penanggulangan HIV-AIDS. Cabang atau terminal-terminal di bawah naungan PT Pelindo Terminal Petikemas, dinyatakan berhasil memenuhi kriteria-kriteria dalam kategori komitmen budaya K3 tersebut dan karenanya berhasil mendapatkan penghargaan.
Keterlibatan Perusahaan	Beberapa terminal di bawah pengelolaan PT Pelindo Terminal dinyatakan berhasil memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan Kemenaker RI dan menjalankan komitmen perusahaan dalam penerapan K3 di lingkungan kerja.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan mengenai PT Pelindo Terminal Petikemas yang berhasil mendapatkan penghargaan di bidang penerapan K3, merupakan suatu hal yang penting terutama bagi para stakeholder internal perusahaan. Hal ini dikarenakan dapat menjadi informasi bagi stakeholder internal PT Pelindo Terminal Petikemas, bahwa perusahaan tempat mereka bekerja begitu serius menjalankan komitmennya terhadap keselamatan dan kesehatan kerja bagi seluruh karyawan yang bisa berujung pada peningkatan rasa keamanan serta kesejahteraan karyawan di kemudian hari.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Menurut pemaparan yang tersedia dalam berita, penghargaan diberikan pada tanggal hari Kamis, 22 Juni 2023, sedangkan berita diunggah di tanggal yang sama pula yakni tanggal 22 Juni 2023. Berdasarkan kategori aktualitas waktu, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat ketepatan waktu berita ini tergolong tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Disampaikan bahwa penghargaan ini terkait dengan komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas terhadap penerapan budaya K3 di lingkungan kerja, sehingga keterlibatan pihak internal perusahaan, utamanya karyawan sangat terlihat dalam hal ini.
Topik Pembicaraan	Menteri Ketenagakerjaan RI memberikan penghargaan kepada beberapa terminal di bawah naungan PT Pelindo Terminal Petikemas, untuk kategori Kecelakaan Nihil, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Pencegahan dan Penanggulangan Covid-19, dan Pencegahan serta Penanggulangan HIV-AIDS.
Dampak	Citra PT Pelindo Terminal Petikemas dalam komitmennya menerapkan budaya Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang semakin baik.

Analisis Berita 04	
Judul Berita	Aksi Bersih Pantai, Pelindo Kumpulkan 1,7 Ton Sampah
Tanggal Berita Diunggah	10 Juni 2023
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal / Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan
Stakeholder yang Terlibat	Pemerintah Kota Semarang, Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, Masyarakat sekitar Pantai Tirang Semarang,
<i>Fact Sheet</i>	<p>Semarang (10/06) - Sebanyak 1.758 Kg sampah dari berbagai jenis berhasil dikumpulkan dalam aksi bersih pantai yang dilakukan oleh Pelindo Group bersama Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang dan masyarakat di Pantai Tirang, Semarang, Sabtu (10/06). Jumlah tersebut terdiri dari 416 Kg sampah organik dan 1.342 Kg sampah anorganik. Aksi tersebut dilakukan sebagai sarana edukasi bagi masyarakat agar sadar dalam menjaga kebersihan lingkungan, khususnya dalam membuang sampah pada tempat yang telah ditentukan.</p> <p>Corporate Secretary PT Pelindo Terminal Petikemas Widyaswendra mengatakan aksi bersih pantai merupakan wujud kepedulian perusahaan terhadap lingkungan sekitar. Dia menyebut lingkungan perairan laut dekat dengan perusahaan yang memiliki bidang usaha jasa kepelabuhanan. Bersih pantai yang dilakukan Pelindo Group bertepatan dengan peringatan hari lingkungan hidup sedunia 2023 yang mengambil tema "Solusi untuk Polusi Plastik".</p> <p>"Dari sampah yang berhasil dikumpulkan 75 persennya atau 1.301 Kg adalah sampah plastik. Dari sini kita tahu bahwa saat ini masih banyak masyarakat yang membuang sampah sembarangan yang mengakibatkan lingkungan menjadi kotor, salah satunya Pantai Tirang ini," kata Widyaswendra.</p> <p>Dalam kesempatan tersebut, Pelindo Group melalui program Pelindo Peduli menyerahkan bantuan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Bantuan yang diberikan berupa peralatan pendukung untuk pengelolaan sampah seperti tempat sampah, timbangan sampah, dan peralatan lainnya. Widyaswendra menyebut bahwa program Pelindo Peduli adalah program yang berkesinambungan.</p> <p>Sebelum aksi bersih pantai, Widyaswendra mengatakan PT Pelindo Terminal Petikemas telah melakukan penanaman 55.000 bibit mangrove di Surabaya. Tahun 2023 ini PT Pelindo Terminal Petikemas akan menanam 125.000 bibit mangrove di berbagai wilayah di Indonesia. Selain penanaman mangrove, pihaknya juga akan melakukan rehabilitasi terumbu karang dan penanaman sejumlah pohon.</p>
Masalah	Pantai Tirang di Semarang mengalami polusi sampah yang cukup berat akibat kebiasaan masyarakat yang membuang sampah sembarangan di lingkungan pantai tersebut.
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas melakukan aksi bersih pantai dengan terjun langsung ke Pantai Tirang Semarang. Berkat aksi perusahaan ini, sebanyak 1,7 ton sampah berhasil dikumpulkan. Selain itu bantuan berupa peralatan pengelolaan sampah juga diberikan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, seperti tempat sampah, timbangan sampah, dan peralatan lainnya.

Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan mengenai kegiatan bersih pantai ini tergolong memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Sebab, PT Pelindo Terminal Petikemas yang mengelola pelabuhan dan tentunya identik dengan wilayah pantai perlu memperhatikan lingkungan di sekitar mereka beroperasi. Pemberitaan ini juga berusaha menginformasikan serta mengedukasi masyarakat betapa pentingnya menjaga kebersihan serta kelestarian pantai demi kebaikan bersama.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Menurut pemaparan yang tertera pada berita, kegiatan aksi bersih pantai di Pantai Tirang Semarang dilaksanakan pada hari Sabtu, 10 Juni 2023, sedangkan berita ini diunggah pada tanggal yang sama, yakni 10 Juni 2023. Berdasarkan kategori aktualitas waktu, berita ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Aksi bersih pantai yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas ini selain melibatkan Pemerintah dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, juga melibatkan masyarakat di sekitar wilayah Pantai Tirang Semarang, karena sekaligus bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tersebut untuk menjaga kebersihan lingkungan pantai. Selain itu, wilayah pantai yang menjadi fokus pelaksanaan program disampaikan tidak jauh dari wilayah beroperasinya anak perusahaan PT Pelindo Terminal Petikemas.
Topik Pembicaraan	Aksi Bersih Pantai yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas dalam rangka memperingati Hari Lingkungan Hidup Sedunia tahun 2023.
Dampak	1. Lingkungan Pantai Tirang Semarang yang kembali minim sampah 2. Edukasi yang didapatkan masyarakat untuk menerapkan komitmen menjaga lingkungan pantai dengan tidak membuang sampah sembarangan

Analisis Berita 05	
Judul Berita	Pelindo Petikemas Hijaukan Area Pelabuhan
Tanggal Berita Diunggah	30 Mei 2023
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal / Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan

Stakeholder yang Terlibat	Seluruh anak perusahaan PT Pelindo Terminal Petikemas dan Masyarakat sekitar di Kelurahan Tambaksarioso, Kecamatan Asemrowo, Surabaya.
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (30/05) - Subholding PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) memulai komitmen penghijauan area pelabuhan dengan melakukan penanaman 55.000 bibit mangrove di Kelurahan Tambaksarioso, Kecamatan Asemrowo, Surabaya, Selasa (30/05). Area tersebut merupakan kawasan yang bersebelahan langsung dengan Terminal Teluk Lamong yang merupakan bagian dari perseroan. Bibit mangrove tersebut nantinya akan ditanam di area seluas 5 hektar.</p> <p>Corporate Secretary PT Pelindo Terminal Petikemas Widyaswendra mengatakan penanaman bibit mangrove tersebut merupakan wujud komitmen perseroan melalui program Pelindo Peduli dalam mendukung pelabuhan hijau yang dicanangkan oleh pemerintah. Menurutnya, perusahaan telah memiliki rencana penghijauan di sejumlah area pelabuhan dengan jumlah bibit mangrove yang akan ditanam sebanyak 125.000 dengan total luas 31 hektar. Selain itu, juga akan dilakukan penanaman pohon sebanyak 2.700 yang seluruhnya akan dilaksanakan pada tahun 2023. Pemilihan bibit mangrove disebut bermanfaat bagi masyarakat pesisir sebagai habitat ikan sekaligus penahan abrasi.</p> <p>"Penanaman di Surabaya hari ini adalah yang pertama sebagai penanda dimulainya penghijauan pelabuhan di lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas. Setelah dari Surabaya, penghijauan akan dilanjutkan dengan penanaman mangrove di Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara dan rehabilitasi terumbu karang di area Kepulauan Seribu," kata Widyaswendra.</p> <p>Dalam proses pelaksanaan program penghijauan, PT Pelindo Terminal Petikemas melibatkan seluruh anak perusahaan dan juga para pemangku kepentingan terkait termasuk masyarakat. Menurutnya, keterlibatan masyarakat sangat dibutuhkan sebagai wujud hubungan perusahaan yang harmonis.</p> <p>Program pelabuhan hijau juga dilakukan melalui elektrifikasi peralatan pelabuhan. Hal itu sebagai upaya untuk mengurangi pencemaran udara yang selama ini lekat dengan lingkungan pelabuhan. Saat ini sebagian besar peralatan pelabuhan sudah dioperasikan dengan tenaga listrik. Bahkan, di beberapa pelabuhan kapal yang bersandar di dermaga dapat memperoleh pasokan dari sambungan listrik atau shore connection.</p> <p>Camat Asemrowo Muhammad Khusnul Amin mengapresiasi langkah PT Pelindo Terminal Petikemas dalam upaya perbaikan lingkungan melalui penanaman mangrove yang di lingkungannya. Pihaknya juga menyebut bahwa kepedulian perusahaan tidak hanya sebatas pada lingkungan, namun juga sosial kemasyarakatan. Dia menyontohkan adanya kampung binaan dan perbaikan gizi bagi anak stunting.</p> <p>"Bentuk kemitraan dan kolaborasi seperti ini harus terus dibina dan dijaga dengan baik untuk kepentingan dan kemajuan bersama," pungkasnya.</p>
Masalah	Abrasi yang terjadi di daerah pesisir perlu diberikan perhatian. Selain itu, Pemerintah mencanangkan program Pelabuhan Hijau yang perlu dijalankan oleh pihak-pihak terkait.
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas berikut seluruh anak perusahaannya menjalankan kegiatan penghijauan dengan menanam 55.000 bibit mangrove, di kawasan pesisir seluas 5 hektar yang terletak di sebelah Terminal Teluk Lamong. Terminal tersebut merupakan bagian dari Perseroan. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka program Pelindo Peduli, bertujuan mendukung program Pelabuhan Hijau yang dicanangkan pemerintah. Menurut PT Pelindo Terminal Petikemas, pemilihan mangrove sebagai bibit yang nantinya akan ditanam, dinilai akan bermanfaat sebagai penahan abrasi, sekaligus bermanfaat bagi masyarakat pesisir karena bisa menjadi habitat ikan.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan mengenai rangkaian kegiatan Pelindo Peduli dengan penanaman bibit mangrove di daerah pesisir ini tergolong memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Hal ini dikarenakan informasi yang terkandung dalam berita mengisyaratkan kepada para stakeholder tentang komitmen PT Pelindo Terminal Petikemas terhadap kepeduliannya bukan hanya pada lingkungan sekitar tempat mereka beroperasi, namun juga bagi masyarakat sekitar. Karena dengan adanya kegiatan ini, nantinya dapat berdampak baik bukan hanya bagi perusahaan sendiri, namun juga bagi lingkungan dan juga masyarakat.

Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Berdasarkan pemaparan yang ada pada berita, kegiatan penanaman bibit mangrove di daerah pesisir Surabaya tersebut dilaksanakan pada hari Selasa, 30 Mei 2023. Sedangkan menurut keterangan yang tertera, berita ini juga diunggah di tanggal yang sama yakni 30 Mei 2023. Berdasarkan kategori aktualitas waktu, dapat disimpulkan berita ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Dalam menyukseskan keseluruhan kegiatan ini, PT Pelindo Terminal Petikemas melibatkan masyarakat sekitar Kawasan beroperasi Terminal Teluk Lamong, di saat yang bersamaan juga bertujuan untuk menciptakan hubungan perusahaan yang harmonis.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas melakukan kegiatan penanaman 55.000 bibit mangrove, melalui program Pelindo Peduli yang bertujuan mendukung program pemerintah yakni, Pelabuhan Hijau.
Dampak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan pesisir di sekitar wilayah beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas berpotensi untuk tetap terjaga atau lestari. 2. Menyejahterakan masyarakat di sekitar wilayah pesisir tersebut karena dengan adanya mangrove ekosistem baru dapat tercipta yang harapannya akan memberi banyak manfaat kepada masyarakat.

Analisis Berita 06	
Judul Berita	Pelindo Terima Penghargaan Gubernur Jatim
Tanggal Berita Diunggah	12 Januari 2023
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Internal / Kesehatan dan Keselamatan Karyawan
Stakeholder yang Terlibat	Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan pihak internal perusahaan

<p><i>Fact Sheet</i></p>	<p>Surabaya (12/01) - Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa memberikan penghargaan kepada PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai perusahaan dengan program pencegahan dan penanggulangan Covid-19 di tempat kerja kategori platinum. Penghargaan diberikan bersamaan dengan apel peringatan Bulan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Nasional yang diselenggarakan di Lapangan Prapat Kurung Pelabuhan Tanjung Perak, Kamis (12/01). Bukan K3 Nasional tahun 2023 ini mengambil tema Terwujudnya Pekerjaan Layak yang Berbudaya K3 Guna Mendukung Keberlangsungan Usaha di Setiap Tempat Kerja.</p> <p>Ucapan terima kasih disampaikan Khofifah bagi para perusahaan yang telah memberikan perlindungan, keselamatan dan kesehatan kerja kepada karyawannya. Atas hal tersebut, Gubernur Jawa Timur memberikan penghargaan yang diserahkan secara langsung kepada para pimpinan perusahaan.</p> <p>"Terima kasih kepada seluruh perusahaan, pengguna tenaga kerja, yang juga memberikan perlindungan, keselamatan dan kesehatan kerja kepada karyawannya," kata Khofifah.</p> <p>Lebih lanjut, Gubernur Jawa Timur menekankan pentingnya budaya K3 di lingkungan kerja untuk menghindari terjadinya kecelakaan kerja. Selain itu, penting bagi para pengusaha untuk membantu pemerintah dalam mengatasi dan melakukan penurunan angka penyakit Tuberkulosis (TBC). Untuk menunjukkan keseriusan tersebut, Kementerian Ketenagakerjaan telah menerbitkan Peraturan Menaker Nomor 13 Tahun 2022 tentang Penanggulangan Tuberkulosis di Tempat Kerja.</p> <p>"Penting bagi dunia usaha untuk melihat korelasi investasi di bidang K3 dan kinerja. Perusahaan yang menaruh perhatian lebih pada K3 dapat meminimalkan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja sehingga kinerja dan produktivitas semakin baik," ucapnya.</p>
<p>Masalah</p>	<p>Pemerintah menekankan pentingnya budaya K3 dalam lingkungan kerja, salah satunya yang sedang digalakkan adalah pencegahan penyakit Tuberkulosis (TBC) di tempat kerja. Oleh karena itu, Peraturan Menaker Nomor 13 Tahun 2022 tentang Penanggulangan Tuberkulosis di Tempat Kerja dibuat untuk menjadi acuan para pengusaha dalam usaha menyediakan perlindungan, keselamatan dan kesehatan kerja untuk para karyawannya.</p>
<p>Keterlibatan Perusahaan</p>	<p>Dalam hal ini PT Pelindo Terminal Petikemas dinilai sukses dalam menerapkan program pencegahan serta penanggulangan Covid-19 di lingkungan kerja, kategori platinum.</p>
<p>Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)</p>	<p>Pemberitaan ini tergolong memiliki nilai kepentingan yang tinggi terutama bagi pihak internal perusahaan, sebab kesuksesan perusahaan dalam penerapan budaya K3, dapat menjadikan karyawan perusahaan tersebut dapat memiliki kepercayaan yang lebih tinggi mengenai keselamatan serta kesehatan mereka ketika berada di lingkungan kerjanya.</p>
<p>Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>Disampaikan bahwa kegiatan penyerahan penghargaan dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 12 Januari 2023. Sedangkan pemberitaan ini juga diunggah ke website pada tanggal yang sama, sehingga berdasarkan kategori aktualitas waktu, pemberitaan ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.</p>

Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Keterlibatan pihak internal perusahaan khususnya dalam hal ini para karyawan dalam keseluruhan pelaksanaan program penerapan budaya K3 hingga akhirnya dianugerahi penghargaan atas kesuksesan programnya, menjadikan pemberitaan ini memiliki nilai kedekatan yang tergolong tinggi dengan para pihak internal PT Pelindo Terminal Petikemas.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas dianugerahi penghargaan oleh Gubernur Jawa Timur, atas kesuksesan program penerapan budaya K3 di lingkungan kerja dalam melakukan pencegahan dan penanggulangan Covid-19.
Dampak	Citra PT Pelindo Terminal Petikemas dalam komitmennya menerapkan budaya Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang semakin baik.

Analisis Berita 07

Judul Berita	Pelindo Gelar Khitan Massal Surabaya
Tanggal Berita Diunggah	28 Desember 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal / Dukungan untuk Kesehatan Masyarakat
Stakeholder yang Terlibat	Tenaga Medis RHC Surabaya, Masyarakat Surabaya khususnya anak-anak berumur maksimal 15 tahun

<p><i>Fact Sheet</i></p>	<p>Pelindo Gelar Khitan Massal Surabaya (28/12) - Subholding PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) menggelar kegiatan khitan massal bagi sedikitnya 101 anak sekolah di Surabaya. Kegiatan yang merupakan bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan tersebut berlangsung di Hall Suara Surabaya, Rabu (28/12). Corporate Secretary SPTP Widyaswendra mengatakan peserta khitan massal merupakan anak-anak dengan batas usia maksimal 15 tahun.</p> <p>Dalam pelaksanaan khitan, pihaknya didukung oleh tenaga medis dari RS PHC Surabaya. Sementara pihak pelaksana kegiatan, SPTP mempercayakan kepada Suara Surabaya Media. "Peserta adalah anak-anak di Surabaya yang saat ini masih libur sekolah. Para orang tua memanfaatkan waktu libur anak salah satunya mengikuti kegiatan khitan massal ini," lanjutnya.</p> <p>Lebih lanjut disebutkan bahwa kegiatan khitan massal juga akan dilakukan di wilayah kerja SPTP yang tersebar di beberapa kota di Indonesia. Kegiatan ini merupakan agenda rutin yang sempat terhenti akibat pandemi Covid-19. Dengan berakhirnya masa pandemi, maka perusahaan akan kembali menggelar kegiatan khitan massal untuk memberikan manfaat luas bagi masyarakat.</p> <p>Direktur Bisnis Suara Surabaya Media Wahyu Widodo selaku pihak pelaksana kegiatan menyebut antusiasme masyarakat untuk mengikuti kegiatan khitan sangat tinggi. Hal itu terbukti dari jumlah kuota yang langsung terpenuhi beberapa saat setelah pendaftaran dibuka. Pihaknya mengaku masyarakat masih menghubungi dan berupaya untuk mendaftarkan anaknya walaupun kuota sudah penuh dan pendaftaran telah ditutup.</p> <p>"Kepada para peserta khitan kami berikan bingkisan sebagai bentuk apresiasi dan hiburan karena telah memberanikan diri untuk khitan," tutupnya</p>
<p>Masalah</p>	<p>Prosedur khitan merupakan prosedur yang umum dilakukan oleh anak laki-laki, bertujuan untuk pencegahan penyakit serta terdapat manfaat lainnya. Umumnya juga, prosedur membutuhkan biaya. Namun dengan adanya kegiatan yang dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas ini, dapat meringankan beban biaya bagi para orang tua yang ingin mengkhitan anaknya.</p>
<p>Keterlibatan Perusahaan</p>	<p>PT Pelindo Terminal Petikemas bekerjasama dengan para tenaga medis dari RS PHC Surabaya untuk memfasilitasi kegiatan khitan massal, sebagai bagian dari program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.</p>
<p>Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)</p>	<p>Pemberitaan ini memiliki nilai kepentingan yang cukup tinggi, karena memberikan informasi mengenai sebuah kegiatan CSR yang baru saja dilaksanakan, dan juga menunjukkan komitmen perusahaan dalam dukungan sosial dan kesehatan masyarakat setempat.</p>
<p>Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>Menurut keterangan yang ada, disampaikan bahwa kegiatan khitan massal dilaksanakan pada hari Rabu, 28 Desember 2022. Sedangkan pemberitaan ini diunggah pada tanggal yang sama. Sehingga, menurut kategori aktualitas waktu, berita ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.</p>
<p>Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)</p>	<p>Pemberitaan ini memiliki nilai kedekatan yang tinggi, karena melibatkan masyarakat setempat di mana PT Pelindo Terminal Petikemas beroperasi. Target stakeholder</p>

	untuk kegiatan ini adalah para orang tua dengan anak-anak usia maksimal 15 tahun yang berdomisili di Surabaya.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas mengadakan kegiatan khitan massal, bagi masyarakat di Surabaya, dan diikuti oleh setidaknya 101 anak.
Dampak	Kegiatan ini berdampak dalam pembentukan citra yang baik terhadap PT Pelindo Terminal Petikemas dimana bisnis mereka beroperasi, dengan mendukung upaya kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Selain itu, kebermanfaatannya tentunya juga dirasakan masyarakat di Surabaya yang memiliki kewajiban untuk mengkhitan anak-anaknya.

Analisis Berita 08	
Judul Berita	Pelindo Tanam Ribuan Pohon di Area Terminal Peti Kemas
Tanggal Berita Diunggah	16 Desember 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal / Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan
Stakeholder yang Terlibat	Pihak internal perusahaan dan berbagai stakeholder dari 14 terminal yang berada di bawah naungan PT Pelindo Terminal Petikemas
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (16/01) - PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) menanam sedikitnya 2.000 pohon di 14 area terminal peti kemas yang dikelola oleh perusahaan. Hal itu dilakukan sebagai wujud komitmen perseroan dalam menjaga kelestarian lingkungan pelabuhan. Penanaman pohon dilakukan secara serentak oleh para terminal head (pimpinan cabang) SPTP dengan para pemangku kepentingan yang ada di masing-masing terminal peti kemas.</p> <p>Corporate Secretary SPTP Widyaswendra menyebut aksi tanam pohon sebagai bentuk komitmen untuk turut serta dalam penanganan perubahan iklim yang berpedoman pada tujuan pembangunan berkelanjutan (SDG/Sustainable Development Goals). Selain itu, penanaman pohon juga untuk menghilangkan kesan lingkungan pelabuhan sebagai tempat yang gersang, kumuh dan sumber polusi. Aksi tanam pohon yang dilakukan SPTP sekaligus sebagai bentuk dalam mewujudkan pelabuhan hijau (green port) dan bersih.</p> <p>"Ada 3 jenis tumbuhan yang ditanam di area terminal peti kemas, yakni sawo kecil, tanjung, dan pucuk merah. Ketiga tumbuhan tersebut dipilih karena karakteristiknya yang mudah dalam hal perawatan dan tidak merusak fasilitas fisik yang ada di sekitar terminal peti kemas," kata Widyaswendra, Jumat (16/12).</p>
Masalah	Masyarakat menganggap pelabuhan adalah lokasi yang panas dan kurang nyaman dikunjungi karena dekat dengan laut, selain itu diperparah dengan arus keluar masuk kendaraan berat yang umumnya berpolusi.

Keterlibatan Perusahaan	Dengan penanaman pohon di area pelabuhan, PT Pelindo Terminal Petikemas berusaha mewujudkan lingkungan pelabuhan yang bersih dan asri. Total sebanyak 2000 pohon ditanam di seluruh 14 terminal yang dikelola oleh PT Pelindo Terminal Petikemas.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini memiliki nilai kepentingan yang tergolong tinggi, karena isu kelestarian lingkungan pelabuhan, seperti upaya merealisasikan program <i>Green Port</i> , menjadi salah satu isu yang sedang gencar diterapkan oleh pengelola pelabuhan seperti PT Pelindo Terminal Petikemas. Dengan adanya kegiatan ataupun pemberitaan ini, akan semakin menunjukkan keseriusan perusahaan dalam komitmennya untuk menjaga kelestarian lingkungan dan secara lebih luas dalam penanganan perubahan iklim yang merupakan salah satu tujuan dari Pembangunan berkelanjutan (SDG's), utamanya di wilayah pelabuhan.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Kegiatan penanaman pohon tersebut dilakukan pada tanggal 16 Desember 2022. Begitupun berita ini, juga diunggah pada website di tanggal yang sama. Sehingga dapat disimpulkan, menurut kategori aktualitas waktu, berita ini memiliki nilai ketepatan waktu yang tergolong tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	PT Pelindo Terminal Petikemas menyampaikan dalam siaran pers ini, bahwa kegiatan diikuti oleh para stakeholder masing-masing terminal, selain itu lokasi pelaksanaan adalah di area pelabuhan tempat beroperasinya perusahaan, sehingga nilai kedekatan pada pemberitaan ini cukup tinggi.
Topik Pembicaraan	Kegiatan penanaman pohon di 14 terminal yang dikelola PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai salah satu bentuk gerakan untuk mewujudkan <i>Green Port</i> , dan secara umum sebagai bentuk kepedulian perusahaan untuk melestarikan lingkungan.
Dampak	Kegiatan ini dapat berdampak pada kondisi lingkungan pelabuhan dimana PT Pelindo Terminal Petikemas beroperasi yang akan semakin baik, bersih dan asri. Selain itu secara lebih luas sebagai salah satu bentuk penanganan perubahan iklim.

Analisis Berita 09

Judul Berita	Pelindo Dukung Perguruan Tinggi Wujudkan Sistem Pengukuran SMK3 Berbasis Teknologi Informasi
--------------	--

Tanggal Berita Diunggah	24 Agustus 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal dan Internal / Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan, Kesehatan dan Keselamatan Karyawan
Stakeholder yang Terlibat	Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (24/08) - Kepedulian dunia usaha untuk memajukan dunia pendidikan di Indonesia ditunjukkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP). Melalui CSR perusahaan, SPTP melakukan kerjasama “matching fund” dengan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS). Kerjasama itu dilakukan salah satunya untuk mewujudkan penguatan kesadaran dan kepatuhan pekerja dalam penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di dunia usaha.</p> <p>Matching fund sendiri merupakan program pendanaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang merupakan program penguatan kolaborasi antara perguruan tinggi dengan dunia usaha dan dunia industri untuk secara bersama-sama membentuk ekosistem Merdeka Belajar – Kampus Merdeka. Pada akhir program diharapkan akan terbangun kolaborasi PT dengan DUDI yang lebih baik dan berkelanjutan serta berkontribusi untuk menyelesaikan permasalahan nyata di lapangan atau berkontribusi terhadap implementasi kebijakan strategis nasional.</p> <p>Kedua institusi tersebut akan saling mendukung untuk membangun suatu sistem berbasis teknologi informasi yang disebut dengan istilah "smart multi measurement device" berbasis website. Nantinya, sistem tersebut dapat digunakan dunia usaha untuk menunjang audit Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3). Selain itu, SPTP dan PPNS juga akan saling mendukung untuk penguatan sumber daya manusia yang sadar dan patuh terhadap K3.</p> <p>Corporate Secretary PT Pelindo Terminal Petikemas Widayaswendra mengatakan kebutuhan sumber daya manusia yang sadar K3 di dunia usaha semakin tinggi. Terlebih untuk industri kepelabuhanan terminal peti kemas yang menjadi lini bisnis utama SPTP. Dengan adanya kerjasama antara perseroan dengan PPNS diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sadar dan patuh terhadap aspek K3 di lingkungan kerja perusahaan.</p>
Masalah	Kesadaran akan budaya K3 dirasa perlu untuk selalu ditingkatkan. Apalagi mengingat bahwa pelabuhan merupakan salah satu lingkungan kerja yang memiliki risiko keselamatan dan kesehatan kerja yang tergolong tinggi. Sehingga, inovasi terhadap teknologi baru yang dapat mendukung penguatan sumber daya manusia yang sadar dan patuh terhadap aspek K3 di lingkungan kerja perlu dilakukan, misalnya dengan berkolaborasi dengan perguruan tinggi untuk menciptakan ataupun membangun device yang menunjang penerapan budaya K3 di lingkungan kerja sebuah perusahaan.
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas berkolaborasi dengan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya dalam program <i>matching fund</i> yang diadakan oleh Kementrian Pendidikan,

	Kebudayaan, Riset dan Teknologi, untuk membangun sistem berbasis teknologi informasi yang kemudian harapannya dapat digunakan di dunia usaha untuk menunjang audit Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini memiliki nilai kepentingan yang terbilang tinggi, mengingat kegiatan yang diadakan melibatkan stakeholder eksternal yang cukup besar, yakni sebuah perguruan tinggi. Kegiatan ini bukan hanya akan berpengaruh pada perusahaan seorang, namun juga perguruan tinggi tersebut pula. Karena dalam hal ini, terlihat upaya PT Pelindo Terminal Petikemas adalah untuk mendorong kolaborasi antara perguruan tinggi, dunia usaha serta dunia industri. Bukan hanya bermanfaat bagi pihak internal perusahaan, namun juga dalam jangka panjang dapat berpengaruh pada berbagai kalangan masyarakat.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Berdasarkan pemaparan pada siaran pers tersebut, tidak ada keterangan waktu yang pasti kapan periode pelaksanaan program kolaborasi yang dilakukan antara PT Pelindo Terminal Petikemas dan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya. Maka dari itu, pemberitaan ini masih tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang rendah.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Program kolaborasi PT Pelindo Terminal Petikemas sebagai dukungan untuk pendidikan dan pelatihan serta kesehatan dan keselamatan karyawan ini tidak melibatkan masyarakat setempat, sehingga nilai kedekatan pada pemberitaan ini tergolong rendah.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas berkolaborasi dengan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya dalam program matching fund yang diadakan pemerintah, untuk membangun sistem berbasis teknologi untuk menunjang penerapan budaya K3 dalam perusahaan.
Dampak	Kegiatan semacam ini, dapat berdampak pada semakin kuatnya kolaborasi antara perusahaan dan juga stakeholder eksternal dalam hal dukungan untuk pendidikan dan pelatihan, sehingga tercipta kolaborasi yang apik antara perguruan tinggi, dunia usaha, serta dunia industri. Selain itu, jika kolaborasi berhasil menghasilkan produk inovasi baru, akan berdampak pula pada sumber daya manusia perusahaan dalam hal penerapan budaya keselamatan kerja di lingkungan perusahaan.

Analisis Berita 10	
Judul Berita	Pelindo Salurkan Ratusan Hewan Kurban
Tanggal Berita Diunggah	9 Juli 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eskternal / Sumbangan Amal
Stakeholder yang Terlibat	Masyarakat setempat di wilayah beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (09/07) - Momentum hari raya Idul Adha 1443 H/2022 dimanfaatkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) untuk menyalurkan ratusan hewan kurban kepada masyarakat. Sedikitnya 127 hewan kurban yang terdiri dari 87 ekor sapi dan 40 ekor kambing disalurkan melalui 27 terminal yang tersebar di seluruh area kerja perseroan. Penyaluran hewan kurban ini bagian dari program tanggung jawab sosial dan lingkungan yang menjadi salah satu bentuk kepedulian perusahaan kepada masyarakat dan lingkungannya.</p> <p>Corporate Secretary SPTP Widyaswendra mengatakan hewan kurban disalurkan dalam kondisi hidup melalui sejumlah masjid dan lembaga sosial keagamaan di sekitar area kerja perusahaan. Selanjutnya pemotongan dan distribusi daging hewan kurban diserahkan secara penuh kepada pihak masjid dan lembaga sosial keagamaan terkait.</p> <p>"Penyaluran hewan kurban ini sekaligus untuk meningkatkan hubungan harmonis perusahaan dengan masyarakat yang selama ini sudah terjalin dengan baik," kata Widyaswendra, di Surabaya, Sabtu (09/07).</p> <p>Lebih lanjut dijelaskan hewan kurban yang diserahkan kepada masyarakat dalam kondisi sehat dan terbebas dari penyakit. Pihaknya memperoleh hewan kurban dari peternak yang memperoleh pengawasan dari lembaga yang berwenang untuk memastikan hewan terbebas dari penyakit kuku dan mulut.</p>
Masalah	Peringatan Hari Raya Idul Adha adalah momentum dimana pihak-pihak yang diwajibkan untuk melaksanakan qurban, wajib menjalankannya, dengan begitu masyarakat khususnya golongan yang membutuhkan dapat merasakan manfaatnya. Begitu pula PT Pelindo Terminal Petikemas yang beroperasi di Tengah lingkungan masyarakat pun perlu menjalankan hal ini.
Keterlibatan Perusahaan	Dalam rangka peringatan Hari Raya Idul Adha 1443 H / 2022, PT Pelindo Terminal Petikemas menyalurkan 127 hewan qurban, yang terdiri dari 87 ekor sapi serta 40

	kambing, dan disalurkan melalui keseluruhan 27 terminal di bawah naungan PT Pelindo Terminal Petikemas.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini tergolong memiliki tingkat kepentingan yang tinggi karena berusaha menginformasikan kepada masyarakat bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas, dalam rangka Hari Raya Idul Adha, turut aktif dalam kegiatan penyejahteraan masyarakat wilayah sekitar tempat mereka beroperasi. Melibatkan masyarakat sekitar dalam suatu kegiatan sosial seperti ini, juga menjadi sesuatu yang penting sebab dapat berdampak baik terhadap citra perusahaan dalam komitmennya untuk menjalankan tanggung jawab sosial.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Kegiatan penyaluran hewan qurban oleh PT Pelindo Terminal Petikemas dilakukan pada momentum Hari Raya Idul Adha 1443 H / 2022, tepatnya tanggal 9 Juli 2022, yang merupakan hari peringatan tahunan. Sedangkan pemberitaan ini, juga diunggah ke website di tanggal yang sama pula. Sehingga menurut kategori aktualitas kalender, pemberitaan ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Pembagian hewan qurban oleh PT Pelindo Terminal Petikemas beserta seluruh cabang dan anak perusahaannya, melibatkan masyarakat di sekitar wilayah beroperasi mereka. Hewan qurban yang disalurkan kepada pihak masjid serta lembaga sosial keagamaan, untuk kemudian didistribusikan kepada masyarakat setempat.
Topik Pembicaraan	Penyaluran hewan qurban sebanyak 127 ekor oleh PT Pelindo Terminal Petikemas pada momentum Idul Adha 1443 H tahun 2022.
Dampak	Masyarakat dari seluruh golongan di sekitar lingkungan beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas turut mendapatkan manfaat serta kesejahteraan di Hari Raya Idul Adha 1443 H tahun 2022.

Analisis Berita 11	
Judul Berita	Pelindo Terminal Petikemas Terima Penghargaan Gubernur Jawa Timur
Tanggal Berita Diunggah	28 April 2022
Kelompok / Kategori	Pengungkapan Internal / Bantuan atau Manfaat Karyawan

Pengungkapan Pesan	
Stakeholder yang Terlibat	Pemerintah Provinsi Jawa Timur
<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (28/04) - Perusahaan operator terminal PT Pelindo Terminal Petikemas atau SPTP mendapat penghargaan Gubernur Jawa Timur atas kepatuhan dalam pelaksanaan pembayaran tunjangan hari raya (THR) bagi pekerja perusahaan. Penghargaan diserahkan langsung oleh Wakil Gubernur Jawa Timur Emil Elestianto Dardak kepada Direktur Utama SPTP M. Adji, Kamis (28/04). SPTP menjadi salah satu perusahaan di wilayah Provinsi Jawa Timur yang melakukan pembayaran THR kepada pekerja 14 hari sebelum hari raya.</p> <p>Corporate Secretary PT Pelindo Terminal Petikemas Widyaswendra mengatakan pihaknya telah melakukan pembayaran THR secara serentak kepada seluruh pekerja perseroan pada tanggal 18 April 2022. Tak kurang dari 1077 orang menjadi pekerja perseroan yang tersebar di berbagai wilayah kerja. Khusus di wilayah Jawa Timur yang menjadi pusat dari perusahaan, jumlah pekerja sebanyak 270 orang.</p>
Masalah	Tunjangan Hari Raya (THR) adalah hak bagi pekerja perusahaan yang harus dipenuhi oleh perusahaan itu sendiri, hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan. Pembayaran THR kepada pekerja, harus dilakukan secara tepat waktu dan jika tidak, perusahaan wajib membayar denda sebesar 5% dari total THR yang harus dibayarkan. (Permenaker No. 6 Tahun 2016 tentang Tunjangan Hari Raya Keagamaan bagi Pekerja atau Buruh di Perusahaan).
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas tercatat sebagai salah satu perusahaan yang membayarkan kewajiban THR kepada para pegawainya, 14 hari sebelum hari raya. Sebanyak 1077 total pegawai di keseluruhan wilayah kerja PT Pelindo Terminal Petikemas, telah menerima hak tunjangan hari rayanya.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini memiliki nilai kepentingan yang cukup tinggi karena berusaha menyampaikan mengenai komitmen serius perusahaan terhadap kesejahteraan para pegawainya. Hal ini tentu berdampak baik, utamanya bagi hubungan internal PT Pelindo Terminal Petikemas dengan seluruh pegawainya.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Penyerahan penghargaan oleh wakil gubernur Jawa Timur dilakukan pada hari Kamis, 28 April 2022. Begitupun dengan pemberitaan ini, juga diunggah di tanggal yang sama. Maka dari itu, berdasarkan kategori aktualitas waktu, pemberitaan ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.

Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Pemberitaan mengenai penghargaan yang didapatkan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas atas pencapaian ketepatan waktu dalam memberikan THR kepada para pegawainya, memiliki nilai kedekatan yang tinggi, utamanya bagi pihak internal PT Pelindo Terminal Petikemas sendiri. Sebab, semakin PT Pelindo Terminal Petikemas berkomitmen tinggi untuk selalu menyejahterakan para pekerjanya, hubungan yang harmonis pun akan semakin mudah untuk tercapai antara perusahaan dan pegawainya.
Topik Pembicaraan	Pemerintah Provinsi Jawa Timur memberikan penghargaan kepada PT Pelindo Terminal Petikemas atas komitmennya dalam membayarkan THR kepada para pegawai secara tepat waktu.
Dampak	Dalam jangka panjang, jika komitmen seperti ini terus dilakukan maka akan terbentuk hubungan yang semakin harmonis antara PT Pelindo Terminal Petikemas dengan para stakeholder internalnya.

Analisis Berita 12

Judul Berita	Group Usaha Pelindo Bagikan Ribuan Bantuan Sembako
Tanggal Berita Diunggah	10 April 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal / Sumbangan Amal
Stakeholder yang Terlibat	Para dhuafa, anak yatim, serta secara umum pekerja pelabuhan dan masyarakat yang berada di sekitar wilayah beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas.

<p><i>Fact Sheet</i></p>	<p>Surabaya - PT Pelindo Terminal Petikemas atau SPTP membagikan ribuan bingkisan ramadan kepada sejumlah pihak di lingkungan perseroan. Bantuan tersebut berupa sedikitnya 8.957 paket sembako, 500 santunan anak yatim dan 4.900 paket takjil yang diberikan secara simbolis oleh Direktur Utama SPTP M. Adji di Surabaya, Minggu (10/04).</p> <p>Corporate Secretary SPTP Widyaswendra mengatakan bantuan yang diberikan perseroan merupakan salah satu bentuk kepedulian kepada masyarakat yang ada di sekitar perusahaan. Bingkisan ramadan tersebut diberikan kepada para duafa, anak yatim, pekerja pelabuhan dan masyarakat yang selama ini beraktivitas di sekitar area kerja SPTP.</p> <p>"Kegiatan ini merupakan bentuk perhatian kami kepada pihak-pihak yang selama ini ada di sekitar pelabuhan, para tenaga kerja bongkar muat dan masyarakat yang bermukim di dekat area perusahaan," katanya, Minggu (10/04).</p> <p>Lebih lanjut, ungkap Widyaswendra, kegiatan berbagi yang dilakukan perseroan adalah bagian dari rangkaian Pelindo Berbagi Ramadan 1443H/2022 M yang diinisiasi oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo sebagai induk usaha SPTP. Kegiatan berbagi ini diselenggarakan di seluruh area kerja Pelindo yang tersebar di seluruh Indonesia.</p>
<p>Masalah</p>	<p>Golongan yatim dan dhuafa merupakan kelompok masyarakat yang perlu perhatian lebih untuk ditingkatkan kesejahteraannya. Begitupun dengan masyarakat di sekitar wilayah perusahaan yang secara sukarela lingkungannya menjadi tempat beroperasi sebuah usaha, perlu diperhatikan kesejahteraannya, demi terciptanya keseluruhan wilayah dengan masyarakat yang harmonis.</p>
<p>Keterlibatan Perusahaan</p>	<p>PT Pelindo Terminal Petikemas menyerahkan bantuan kepada masyarakat sekitar wilayah beroperasi mereka, berupa 8.957 paket sembako, 500 santunan anak yatim, dan 4.900 paket takjil.</p>
<p>Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)</p>	<p>Pemberitaan ini tergolong memiliki nilai kepentingan yang tinggi sebab, masyarakat setempat yang terlibat adalah pihak yang terdampak cukup besar dengan keberadaan perusahaan atau dalam hal ini PT Pelindo Terminal Petikemas, yang beroperasi di wilayah permukiman mereka. Maka dari itu, kesejahteraan masyarakat setempat, adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan.</p>
<p>Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>Kegiatan pemberian sumbangan dan bingkisan Ramadhan dilaksanakan pada tanggal 10 April 2022. Begitupun dengan pemberitaan ini, juga diunggah di hari yang sama. Berdasarkan kategori aktualitas waktu, pemberitaan ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.</p>

Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	PT Pelindo Terminal Petikemas melibatkan masyarakat di sekitar wilayah beroperasi perusahaan, mulai dari para dhuafa, yatim, pekerja pelabuhan, serta secara umum masyarakat setempat. Nilai kedekatan yang dimiliki pemberitaan ini, tergolong tinggi karena terdapat hubungannya dengan masyarakat di sekitar PT Pelindo Terminal Petikemas.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas menyerahkan ribuan bantuan dan bingkisan, dalam rangka program Pelindo Berbagi Ramadhan yang merupakan sebuah program tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam bentuk pemberian bantuan untuk menyejahterakan masyarakat khususnya di lingkungan sekitar beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas.
Dampak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat di lingkungan sekitar PT Pelindo Terminal Petikemas. 2. Terbangunnya citra baik bagi PT Pelindo Terminal Petikemas yang selalu berusaha menjalankan komitmen tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Analisis Berita 13

Judul Berita	Berdayakan Masyarakat Sekitar, CSR Pelindo Terminal Petikemas Raih Apresiasi
Tanggal Berita Diunggah	09 Maret 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Internal dan Eksternal / Hubungan Industrial, Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan, Kebijakan Lingkungan atau Kepedulian Perusahaan terhadap Lingkungan
Stakeholder yang Terlibat	Pihak internal perusahaan dan masyarakat di sekitar wilayah beroperasi PT Pelindo Terminal Petikemas

<p><i>Fact Sheet</i></p>	<p>Surabaya - Komitmen untuk memberdayakan masyarakat dan lingkungan yang berada di sekitar pelabuhan menjadi perhatian serius bagi PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) dan grup usaha. Hal tersebut disampaikan oleh Corporate Secretary SPTP Widyaswendra sesaat setelah menerima penghargaan Indonesia CSR Excellence Award (ICEA) y2022, Rabu (09/03).</p> <p>Pada kesempatan tersebut, SPTP menerima penghargaan CSR meliputi kategori Best Workplace Environment, Best Program in Education of Scholarship Category, dan The Most Excellence CSR Company 2022. Selain penghargaan tersebut, Direktur SDM SPTP ditetapkan sebagai penerima penghargaan The Best Leadership Focus on CSR Program.</p> <p>“Penghargaan ini menjadi motivasi perseroan untuk terus berkarya, meningkatkan program-program CSR kami untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat,” kata Widyaswendra.</p>
<p>Masalah</p>	<p>Perusahaan perlu menjalankan komitmen tanggung jawab sosial dan lingkungannya secara serius, sehingga terlihat dampak nyata dari pelaksanaan komitmen tersebut. Terutama pada masa pandemi Covid-19, perusahaan perlu berpikir keras mengenai bagaimana cara mengatasi dampak terjadinya pandemi terhadap masyarakat, dengan menjalankan program-program CSR di bidang tertentu.</p>
<p>Keterlibatan Perusahaan</p>	<p>PT Pelindo Terminal Petikemas dinilai sebagai perusahaan pelaku CSR yang selalu memberikan perhatian terhadap lingkungannya, terutama pada masa pandemi Covid-19, PT Pelindo Terminal Petikemas dinilai berhasil membantu memberdayakan masyarakat sekitar dan secara umum berperan dalam kebangkitan ekonomi pasca pandemi Covid-19.</p>
<p>Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)</p>	<p>Dalam pemberitaan ini, disebutkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas melibatkan masyarakat lingkungan sekitar pelabuhan yang menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan program-program CSR-nya. Berkat perhatian dan komitmen serius perusahaan, tiga kategori penghargaan dalam pelaksanaan CSR pun berhasil diraih. Selain program yang berdampak nyata bagi lingkungan sekitar, penghargaan yang kemudian didapatkan berdampak pada citra perusahaan khususnya dalam bidang CSR, sehingga pemberitaan ini tergolong memiliki nilai kepentingan yang tinggi.</p>
<p>Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>Penghargaan dari Indonesia CSR Excellence Award 2022 diberikan kepada PT Pelindo Terminal Petikemas pada hari Rabu, tanggal 9 Maret 2022. Begitupun pemberitaan ini diunggah ke website pada tanggal yang sama. Hal ini menunjukkan,</p>

	berdasarkan kategori aktualitas waktu, pemberitaan ini memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Keterlibatan pihak internal perusahaan seperti para pegawai serta masyarakat sekitar wilayah beroperasinya PT Pelindo Terminal Petikemas yang berperan besar dalam program-program CSR yang dilaksanakan, menunjukkan bahwa nilai kedekatan pada pemberitaan ini tergolong tinggi.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas berhasil meraih tiga kategori penghargaan program CSR dari Indonesia CSR Excellence Award tahun 2022. Ketiga bidang tersebut antara lain, <i>Best Workplace Environment</i> , <i>Best Program in Education of Scholarship Category</i> , dan <i>The Most Excellence CSR Company 2022</i> .
Dampak	1. Masyarakat sekitar wilayah beroperasinya PT Pelindo Terminal Petikemas yang semakin meningkat kesejahteraannya. 2. Citra perusahaan khususnya dalam bidang CSR yang semakin positif.

Analisis Berita 14

Judul Berita	Pelindo Group Gelar Workshop K3 Bagi TKBM
Tanggal Berita Diunggah	19 Januari 2022
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Internal / Pelatihan Karyawan
Stakeholder yang Terlibat	Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) di pelabuhan yang dikelola PT Pelindo Terminal Petikemas.

<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya-Menyemarakkan Bulan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Nasional tahun 2022, Pelindo Group di Jawa Timur menyelenggarakan serangkaian kegiatan. Salah satunya adalah workshop bagi para pekerja pelabuhan yang merupakan tenaga kerja bongkar muat (TKBM). Rencananya, kegiatan tersebut akan diselenggarakan selama 5 pekan.</p> <p>Direktur SDM PT Pelindo Terminal Petikemas Edi Priyanto mengatakan sedikitnya 500 peserta yang merupakan TKBM dari beberapa terminal di Pelabuhan Tanjung Perak direncanakan mengikuti workshop tersebut. Menurutnya workshop tersebut penting untuk kembali mengingatkan para pekerja terhadap risiko yang ada di tempat kerja. Terlebih, pelabuhan merupakan area kerja dengan risiko tinggi.</p> <p>"Kita semua harus sadar bahwa K3 bukan semata menjadi tanggungjawab pemilik area kerja, ataupun pemberi kerja, melainkan K3 adalah menjadi tanggungjawan kita semua yang ada di area kerja khususnya dalam hal ini adalah pelabuhan," katanya, Rabu (19/01).</p> <p>Lebih lanjut Edi menyebut bahwa K3 bukan hanya sebatas simbol ataupun slogan, melainkan sebuah komitmen yang harus dipegang bersama. Menurutnya K3 harus menjadi budaya, sehingga dengan sendirinya para pekerja sadar tanpa harus dipaksa.</p>
Masalah	Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan sesuatu yang sangat penting diterapkan oleh para pegawai sebuah perusahaan, terutama di wilayah kerja dengan risiko tinggi. Sosialisasi hingga <i>workshop</i> penting diadakan oleh perusahaan, untuk mengingatkan kembali kepada para pegawai tentang pentingnya menerapkan K3 selama bekerja.
Keterlibatan Perusahaan	Pelindo Group yang didalamnya termasuk PT Pelindo Terminal Petikemas, mengadakan <i>workshop</i> selama lima pekan dalam lima gelombang, yang dapat diikuti sebanyak 500 peserta. Para peserta tersebut terdiri dari para TKBM yang berasal dari beberapa terminal di Pelabuhan Tanjung Perak yang dikelola PT Pelindo Terminal Petikemas.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini tergolong memiliki nilai kepentingan yang tinggi, karena memberikan informasi kepada pembaca mengenai salah satu kegiatan PT Pelindo Terminal Petikemas yang menjadi wujud dari penerapan K3 dalam perusahaan. Adanya pemberitaan ini, dapat menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas begitu serius dalam komitmennya menerapkan K3 bagi para pegawainya,
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Disampaikan di dalam pemberitaan bahwa kegiatan <i>workshop</i> diadakan dalam rangka memperingati bulan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Nasional tahun 2022. Berita ini diunggah pada 19 Januari 2022 dan merupakan informasi mengenai kegiatan mendatang yang akan dilaksanakan PT Pelindo Terminal Petikemas. Peringatan Bulan K3 Nasional sendiri, setiap tahunnya jatuh pada tanggal 12 Januari

	– 12 Februari menurut Keputusan Menaker RI. Sehingga, berdasarkan kategori aktualitas kalender, pemberitaan ini tergolong memiliki nilai ketepatan waktu yang tinggi.
Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Keterlibatan pihak internal perusahaan berupa para Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) pelabuhan yang dikelola PT Pelindo Terminal Petikemas dalam kegiatan workshop K3 ini, menunjukkan bahwa pemberitaan ini memiliki nilai kedekatan yang tinggi.
Topik Pembicaraan	Dalam rangka memperingati Bulan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Nasional tahun 2022, PT Pelindo Terminal Petikemas yang merupakan bagian dari Pelindo Group mengadakan workshop K3 yang bertujuan untuk mengingatkan kembali kepada para pekerja di pelabuhan tentang pentingnya menerapkan K3 di wilayah kerja berisiko tinggi.
Dampak	Meningkatnya pengetahuan, kemampuan, serta secara umum kesejahteraan pihak internal perusahaan khususnya para pekerja pelabuhan di bawah pengelolaan PT Pelindo Terminal Petikemas.

Analisis Berita 15	
Judul Berita	Pelindo Terminal Petikemas Dukung Program Merdeka Belajar
Tanggal Berita Diunggah	15 November 2021
Kelompok / Kategori Pengungkapan Pesan	Pengungkapan Eksternal / Dukungan untuk Pendidikan dan Pelatihan
Stakeholder yang Terlibat	Civitas Akademika Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA)

<i>Fact Sheet</i>	<p>Surabaya (15/11) - PT Pelindo Terminal Petikemas bersama dengan entitas bisnis lainnya menandatangani perjanjian kerja sama dengan Institusi Pendidikan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (Unusa) pada Senin (15/11) siang. Kerja sama di bidang peningkatan sumber daya manusia di lingkungan civitas melalui kegiatan pendidikan seperti kegiatan observasi lingkungan kerja dan kegiatan praktik kerja lapangan (PKL)/magang di lingkungan PT Pelindo Terminal Petikemas bersama entitas bisnis lainnya.</p> <p>"Kerja sama ini adalah sesuatu yang memang harus dilakukan untuk bisa bersaing dalam iklim usaha dan industri yang terus berubah. Jauh sebelum adanya program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) kami memang diminta untuk bisa memfasilitasi perguruan tinggi dalam menjalin kerja sama," ujar Edi Priyanto Direktur SDM PT Pelindo Terminal Petikemas yang mewakili ke-tujuh Perusahaan yang menandatangani kerja sama tersebut.</p> <p>Edi berharap dengan kerja sama dengan kampus utamanya dengan Unusa, ke depan tidak ada lagi gap antara apa yang dihasilkan oleh perguruan tinggi dengan Dunia Industri. "Selama ini ada gap dan tidak nyambung dengan dengan kebutuhan Dunia Industri. Enam puluh tiga persen ada gap dalam hal kompetensi lulusan perguruan tinggi," ujarnya.</p>
Masalah	Adanya gap atau jarak yang tidak berkesinambungan antara dunia akademik atau dalam hal ini perguruan tinggi, dengan dunia industri.
Keterlibatan Perusahaan	PT Pelindo Terminal Petikemas berikut dengan para entitas bisnis lainnya, menandatangani perjanjian kerja sama di bidang pengembangan sumber daya manusia di lingkungan civitas dengan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA). Perjanjian tersebut adalah perjanjian antara PT Pelindo Terminal Petikemas dengan universitas terkait untuk terbuka dalam hal observasi lingkungan kerja serta praktik kerja lapangan ataupun kegiatan magang bagi para civitas akademika UNUSA.
Nilai Kepentingan (<i>Significant</i>)	Pemberitaan ini tergolong memiliki nilai kepentingan yang tinggi karena memberikan informasi kepada para pembaca mengenai bagaimana PT Pelindo Terminal Petikemas turut serta memberikan dukungan pendidikan pelatihan bagi para civitas akademika selaku stakeholder eksternal yang memiliki minat terhadap dunia industri khususnya dalam bidang kepelabuhanan.
Nilai Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Kegiatan penandatanganan perjanjian kerja sama antara PT Pelindo Terminal Petikemas dan UNUSA dilaksanakan pada tanggal 15 November 2021, begitupun dengan pengunggahan berita mengenai kegiatan tersebut. Sehingga menurut kategori aktualitas waktu, kegiatan ini tergolong memiliki nilai kedekatan yang tinggi.

Nilai Kedekatan (<i>Proximity</i>)	Keterlibatan pihak civitas Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, menjadikan pemberitaan ini memiliki nilai kedekatan yang tinggi. Sebab, kantor pusat PT Pelindo Terminal Petikemas terletak di Surabaya, sehingga masih dapat terbilang melibatkan pihak di sekitar wilayah beroperasinya PT Pelindo Terminal Petikemas.
Topik Pembicaraan	PT Pelindo Terminal Petikemas menandatangani perjanjian kerjasama dengan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) dalam hal pengembangan sumber daya manusia melalui kegiatan observasi lingkungan kerja, praktik kerja lapangan dan juga magang, bertujuan salah satunya yakni menghapuskan <i>gap</i> antara apa yang dihasilkan oleh perguruan tinggi dan dunia industri yang sebelumnya sering terjadi.
Dampak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semakin terbukanya peluang peningkatan pengetahuan di dunia industri bagi para civitas akademika 2. Terciptanya hubungan kerjasama yang baik antara perguruan tinggi dan perusahaan.

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Lampiran 5 : Tabel Analisis Penilaian Website Kriteria Media Richness Theory (MRT)

Kesegeraan		
No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah informasi mengenai CSR tersedia secara tepat waktu, misalnya informasi CSR diperbarui secara rutin?	Ya, informasi mengenai CSR (khususnya siaran pers) diunggah secara tepat waktu.
2.	Apakah informasi CSR yang tersedia disertai dengan detail saat terakhir kali diperbarui?	Ya, untuk informasi CSR dalam bentuk berita atau siaran pers mayoritas mencantumkan detail kapan informasi itu diunggah. Namun, untuk informasi CSR jenis lainnya pada website, tidak ditemukan pencantuman detail kapan terakhir kali halaman website diperbarui.
3.	Apakah tersedia <i>hyperlink</i> yang mengarahkan pengguna untuk mengetahui ada informasi terbaru CSR yang baru saja diunggah ke website?	Ya, tersedia <i>hyperlink</i> yang dapat mengarahkan pengunjung ke halaman siaran pers yang paling baru diunggah di halaman utama website.
4.	Apakah terdapat fitur <i>live streaming</i> atau rekaman <i>video conference</i> yang disediakan perusahaan untuk mengomunikasikan informasi CSR?	Tidak, PT Pelindo Terminal Petikemas tidak menyediakan fitur akses <i>live streaming</i> program CSR pada website-nya.
Keragaman Isyarat		
No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah terdapat variasi penyajian informasi CSR untuk meningkatkan kualitas presentasi	Tidak, presentasi informasi CSR pada website PT Pelindo Terminal

	pada website, misalnya dalam bentuk animasi, grafik, multimedia, dan sejenisnya?	Petikemas hanya sebatas gambar dan teks.
Keragaman Bahasa		
No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah tersedia <i>hyperlink</i> internal untuk menjadi penghubung antar halaman website?	Ya, tersedia <i>hyperlink</i> internal pada halaman website PT Pelindo Terminal Petikemas.
2.	Apakah tersedia <i>hyperlink</i> eksternal untuk menjadi penghubung antar satu website ke website lainnya?	Ya, tersedia <i>hyperlink</i> eksternal pada halaman website PT Pelindo Terminal Petikemas.
3.	Apakah tersedia menu <i>pop-up</i> dan <i>pull-down</i> pada website?	Ya, tersedia menu <i>pop-up</i> dan <i>pull-down</i> pada website PT Pelindo Terminal Petikemas.
4.	Apakah jenis format dokumen yang digunakan untuk laporan CSR perusahaan?	Format yang digunakan untuk laporan CSR pada website PT Pelindo Terminal Petikemas adalah PDF.
5.	Apakah laporan CSR perusahaan tersedia dalam berbagai bahasa?	Ya, tersedia laporan perusahaan dalam dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.
6.	Apakah laporan CSR perusahaan ditampilkan sebagai portal web tersendiri?	Tidak, laporan perusahaan hanya bisa diakses sebagai dokumen dengan format PDF.
Sumber Personal		
No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah <i>hyperlink</i> digunakan untuk menyediakan informasi spesifik yang disesuaikan dengan kebutuhan stakeholder yang berbeda?	Tidak, seluruh informasi CSR yang tersedia di website bisa diakses berbagai jenis stakeholder tanpa ada <i>hyperlink</i> khusus untuk

		kebutuhan masing-masing stakeholder.
Keragaman Penerima		
No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah informasi CSR dapat diakses semua jenis stakeholder?	Ya, semua informasi mengenai CSR dapat diakses semua jenis stakeholder.
2.	Apakah tersedia mekanisme berbasis <i>push</i> seperti notifikasi email?	Tidak, PT Pelindo Terminal Petikemas tidak menyediakan mekanisme notifikasi email terkait informasi CSR yang baru saja diperbarui di website.
Perekaman Eksternal		
No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah website menggunakan fasilitas seperti <i>hit counter</i> atau buku tamu elektronik untuk mengetahui seberapa banyak stakeholder yang mengakses informasi CSR?	Tidak, untuk saat ini tidak terdapat <i>hit counter</i> untuk mengetahui berapa banyak pengunjung website PT Pelindo Terminal Petikemas.
2.	Apakah tersedia informasi yang terarsipkan, misalnya laporan CSR beberapa tahun sebelumnya?	Ya, tersedia beberapa jenis laporan perusahaan seperti laporan tahunan dan laporan keberlanjutan. Namun, hingga penelitian ini dilakukan, hanya tersedia arsip laporan tahunan dan keberlanjutan tahun 2022. Lebih lama dari itu, tidak ada arsip laporan yang bisa diakses pengunjung website.

3.	Apakah stakeholder dapat mengunduh dan mencetak laporan CSR?	Ya, stakeholder dapat mengunduh dan mencetak laporan perusahaan yang dikehendaki.
----	--	---

Memori Terolahkan Komputer

No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah tersedia mesin pencari untuk memudahkan dalam navigasi situs website?	Ya, tersedia mesin pencari untuk memudahkan navigasi menu dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas.
2.	Apakah tersedia direktori atau <i>sitemaps</i> untuk memudahkan dalam navigasi situs website?	Ya, terdapat <i>sitemap</i> pada bagian <i>footer</i> website PT Pelindo Terminal Petikemas untuk kemudahan navigasi website bagi pengunjung website.
3.	Apakah tersedia daftar isi konten untuk memudahkan dalam navigasi situs website?	Tidak, daftar isi konten untuk memudahkan navigasi website tidak tersedia dalam website PT Pelindo Terminal Petikemas.
4.	Apakah tersedia alat analitik bagi stakeholder?	Tidak, alat analitik bagi stakeholder yang mengunjungi website tidak tersedia.

Konkurensi

No.	Pertanyaan	Analisis
1.	Apakah stakeholder dapat menggunakan mekanisme seperti formulir pemberian umpan balik otomatis dan survei elektronik di dalam website?	Ya, stakeholder dapat menggunakan mekanisme pemberian umpan balik seperti email dan <i>message board</i> yang tersedia di dalam website.
2.	Apakah tersedia fasilitas yang memungkinkan para stakeholder untuk saling berinteraksi,	Ya, tersedia email perusahaan dan juga beberapa jenis media sosial

	seperti email, forum diskusi, ruang obrolan, atau papan buletin?	yang tercantum dalam website jika memerlukan kontak perusahaan yang ingin dihubungi.
--	--	--

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara

