

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Samudera Indonesia Tbk merupakan salah satu perusahaan transportasi dan logistik terpadu yang didirikan tahun 1964. Awal mula Perusahaan dimulai dari tahun 1950an dengan bisnis keagenan kapal yang dirintis oleh pendiri Perusahaan, Bapak Soedarpo Sastrosatomo. Sejak tahun 1999, Perusahaan telah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Dengan pengalaman lebih dari 50 tahun, Samudera Indonesia telah mengembangkan *brand* “Samudera Indonesia” yang dikenal dengan baik. Samudera Indonesia memiliki 5 lini bisnis: Samudera *Shipping*, Samudera *Logistics*, Samudera *Ports*, Samudera *Property*, dan Samudera *Services* untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi pada pelanggan. Didukung oleh 4.000 karyawan, lebih dari 40 anak perusahaan dan kantor di berbagai wilayah Indonesia dan Asia, Samudera Indonesia berkomitmen untuk memberikan solusi terbaik dalam pengangkutan kargo dan logistik.¹

Citra yang dibangun oleh perusahaan ini adalah menjadi salah satu perusahaan transportasi logistik yang memberikan jaringan atau hubungan global yang memenuhi kebutuhan pelanggan dimana PT Samudera Indonesia Tbk memiliki *agency* hampir diseluruh Negara di dunia, sementara *principal*-nya berada di Hamburg German. PT. Samudera Indonesia Tbk memberikan pelayanan berupa *Go Logistic*, *Go Regional*, *Go Liner*, *Go Excellent*, dari ke empat program ini PT. Samudera Indonesia Tbk menciptakan kesan yang positif melalui program-programnya. Selain memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, PT. Samudera Indonesia Tbk menciptakan beberapa program tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility* (CSR) seperti Perbaikan dan Pembangunan

¹ Tata Kelola Perusahaan Samudera, 2020. Diakses melalui <<https://www.samudera.id/ptsamuderaindonesiatbk/id/1/tatakelolaperusahaan/1635>> diakses pada Rabu 17 Maret 2022 pukul 10.44 WIB

Sarana Umum, Pelestarian Lingkungan Hidup, Kemanusiaan dan Bencana Alam, Kesehatan dan Olahraga, serta Pendidikan dan Keagamaan.

Dalam menciptakan ataupun mempertahankan citra positif perusahaan dapat dilakukan dengan menanamkan kepercayaan kepada para *stakeholder*, yaitu publik internal maupun eksternalnya yang dapat membantu membangun dan mempertahankan citra positif perusahaan tersebut. Untuk membentuk sebuah citra dalam suatu perusahaan diperlukan waktu yang tidak sedikit. Karena citra akan terlihat atau terbentuk apabila menggunakan strategi komunikasi yang tepat. Menurut Lozier 1976 dalam Khadijah (2012) proses pembentukan citra dimulai dari penerimaan secara fisik (panca indra) masuk ke saringan perhatian (*attention filter*) dan dari situ menghasilkan pesan yang dapat dimengerti atau dilihat (*perceived message*), yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya citra.²

Public Relations mempunyai peran kunci untuk menciptakan ketertarikan publik dengan cara menarik simpati melalui strategi *Public Relations* secara efektif guna menciptakan sikap simpati publik kepada perusahaan, dalam hal ini *Public Relations* dituntut untuk menjaga hubungan baik dengan lingkungan dan sosialnya, salah satunya dengan cara melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berkelanjutan demi keberlangsungan hubungan baik antara perusahaan dan sosial masyarakat.

Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan telah tercantum dalam Undang-Undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 74 mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (Nadapdap, 2018). Terlepas dari kontroversi yang menyertainya, perusahaan, terutama yang berbasis sumber daya alam, berkewajiban untuk melaksanakan *Corporate Social Responsibility*, walaupun *Corporate Social Responsibility* (CSR) seharusnya bersifat sukarela dan dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas tersebut, definisi tanggung jawab sosial dan lingkungan lebih menitikberatkan kepada

² Khadijah, Siti, "Strategi *Public Relations* Dalam Membangun Citra Perusahaan", Jurnal Kajian Komunikasi, Vol.2 No.2 (2012), 2.

pengembangan komunitas (*community development*). Diluar kewajiban untuk mengikuti peraturan, *Corporate Social Responsibility* (CSR) memang sepatutnya dilaksanakan oleh perusahaan dengan kesadaran diri terkait dengan dampak yang ditimbulkan kepada lingkungannya.

Dari beberapa program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang ada di PT. Samudera Indonesia Tbk, perusahaan selalu memberikan *improvement* agar perusahaan dapat meningkatkan kualitasnya, keberlangsungan perusahaan dapat terjaga dan yang paling penting adalah kemajuan dari perusahaan itu sendiri. Perkembangan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PT. Samudera Indonesia Tbk mengalami kemajuan seiring berjalannya waktu, dengan *improvement* tersebut perusahaan melakukan sebuah pengembangan untuk membentuk sebuah program yang lebih baik lagi. Maka dari itu PT. Samudera Indonesia Tbk terus melakukan inovasi sehingga lahirlah program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia.

Program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia awal mulanya didirikan pada tahun 2016 di Tayan Kalimantan Barat. Alasan pemilihan Program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia di Tayan ini bukanlah tanpa sebab. Lokasi Tayan yang cukup jauh dari pusat Pemerintahan Provinsi, jaraknya 120-kilometer dari Ibu Kota Provinsi Kalimantan Barat, memiliki beberapa kendala yang berhubungan dengan sosial ekonomi masyarakat dan lingkungan. Selain itu, Samudera Indonesia memiliki bisnis di Lokasi Tayan melalui PT. Maruzen Samudera Taiheiyo (MST), dan melihat kondisi tersebut sebagai sebuah peluang untuk dapat berperan aktif dalam memberikan nilai lebih kepada masyarakat setempat. Melalui pelaksanaan Survei Kewilayahan yang bekerjasama dengan Rumah Zakat Indonesia pada tanggal 24 s.d 29 Agustus 2015, teridentifikasi ada 7 masalah sosial masyarakat dan lingkungan di Desa Pedalaman, Tayan, Kalimantan Barat sampah dan pengelolannya yang menjadi masalah utama bagi masyarakat.

Permasalahan sampah di Tayan timbul karena belum adanya Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sehingga sudah menjadi kebiasaan warga untuk membuang langsung sampah ke sungai tanpa melakukan pengelolaan. Padahal sungai merupakan akses transportasi utama selain jalur darat. Disamping

menimbulkan masalah lingkungan, sampah juga berdampak pada kesehatan warga secara umum. Program Kampung Lestari Samudera Indonesia disusun untuk dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pengelolaan sampah yang baik dan lingkungan yang lebih sehat.³

Dikutip dari laman peduli.samudera.id, selama setahun berlangsung hingga program diserahkan kepada masyarakat, program ini telah menghasilkan sebanyak 126,15 kg sayuran dan mengurangi 6.234,75 kg sampah di Tayan Kalimantan Barat. Ini merupakan salah satu bukti nyata bahwa program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia sukses dilaksanakan dan diharapkan bahwa program tersebut memberikan manfaat nyata dan kontribusinya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat yang telah diberdayakan untuk terus memberikan manfaat secara berkesinambungan. Melihat adanya hasil yang begitu signifikan dari program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia di Tayan Kalimantan Barat, PT. Samudera Indonesia Tbk melakukan pilot projek yang kemudian mengimplementasikan program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia di Tanjung Priok Jakarta Utara.

Kecamatan Tanjung Priok khususnya Kelurahan Kebon Bawang yang termasuk kedalam wilayah administratif Kota Jakarta Utara Provinsi DKI Jakarta menjadi salah satu kecamatan yang mengalami perubahan yang luar biasa sejak adanya pembangunan *international* terminal Tangguh Samudera Jaya (TSJ) dibawah naungan PT Samudera Indonesia Tbk. Kondisi polusi udara, kemacetan dan kebisingan dikarenakan adanya kapal besar yang mendarat di Pelabuhan menjadi sebuah masalah baru bagi penduduk di Kecamatan Tanjung Priok. Dalam hal ini, perusahaan yang berdiri di wilayah Kecamatan tersebut dituntut untuk meningkatkan kepeduliannya terhadap warga sekitarnya dengan melakukan tanggung jawab sosial perusahaan / CSR.

³ Samudera Peduli, 2020. Diakses melalui <<https://peduli.samudera.id/news/program-csr-%E2%80%9Ckampung-lestari-samudera-indonesia%E2%80%9D>> diakses pada Selasa 24 Mei 2022 pukul 12.04 WIB

PT. Samudera Indonesia Tbk memiliki program rutin setiap setahun sekali berupa kegiatan sosial kemasyarakatan atau CSR yang dilakukan diluar lingkungan perusahaan, program ini merupakan komitmen dan tanggung jawab perusahaan terhadap dampak yang ditimbulkan oleh perusahaan. Kampung Lestari Samudera Indonesia adalah salah satu program CSR yang memfokuskan pada kegiatan kesehatan dan kemasyarakatan, program ini merupakan proyek percontohan dari program CSR yang sudah dilakukan di Tayan Kalimantan Barat. Namun dalam program ini perusahaan memfokuskan untuk melakukan pembangunan *filter* udara, kemudian program CSR tersebut dibagi menjadi 3 *cluster* program seperti membuat komunitas KLSI, bank sampah dan kebun gizi. Dari 3 *cluster* program yang dibuat, masing-masing program tersebut memiliki program kerja antara lain :

1. Komunitas KLSI (Kampung Lestari Samudera Indonesia)

Merupakan Program Kerja Bakti Komunitas & Lomba Kebersihan Lingkungan. Program ini merupakan pemberdayaan melalui pembentukan komunitas masyarakat untuk membentuk budaya baik dengan kegiatan yang positif.

2. Bank Sampah

Merupakan konsep pengumpulan sampah yang telah dipilah di setiap rumah warga, dengan mekanisme menabung sampah yang masih memiliki nilai ekonomi. Sampah yang ditabung kemudian ditimbang dan dihargai dengan sejumlah uang yang nominalnya telah disepakati bersama sesuai dengan jenis sampah yang disetor.

3. Kebun Gizi

Merupakan program pemenuhan gizi masyarakat dan anak-anak dengan bertanam sayuran bergizi di halaman rumah warga dengan metode hidroponik.⁴

Program ini dilaksanakan di Kebon Bawang Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara dimana kampung tersebut merupakan pemukiman dimana PT. Samudera Indonesia Tbk membangun terminal *international container*. Hal inilah

⁴ *Company Profile* PT. Samudera Indonesia Tbk 2017

yang merupakan salah satu alasan perusahaan membuat program dimana dalam program tersebut didirikannya alat *filter* udara yang nantinya udara yang masuk ke pemukiman akan lebih sedikit dan meminimalisir tingkat polusi udara yang masuk, selain *filter* udara PT. Samudera Indonesia Tbk membuat komunitas KLSI yang nantinya komunitas tersebut akan melakukan kerja bakti dan lomba kebersihan lingkungan, serta ada *bank* sampah yang berfungsi sebagai wadah pembuangan sampah dan juga kebun gizi sebagai pemenuhan gizi untuk masyarakat sekitar.

Program CSR dilakukan oleh *Public Relations* PT. Samudera Indonesia Tbk, adapun penjelasan mengenai program Kampung Lestari Samudera Indonesia ini menurut Ibu Diana Prameswari selaku *Public Relations* dari PT. Samudera Indonesia Tbk adalah sebagai berikut :

“Langkah perusahaan melakukan kegiatan CSR melalui program Kampung Lestari Samudera Indonesia ini dilatar belakangi oleh rasa kepedulian serta tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan, maka dari itu kami akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan program ini demi keberlangsungan perusahaan dan juga masyarakat Tanjung Priok, *as far as I know* polusi udara yang ditimbulkan oleh kapal-kapal besar yang berlabuh di TSJ bisa merusak kesehatan manusia, maka dari itu selain membuat *filter* udara kami juga membuat *bank* sampah dan kebun gizi”.⁵

Tujuan diadakannya Program Kampung Lestari Samudera Indonesia PT. Samudera Indonesia Tbk yang dijelaskan oleh Ibu Diana Prameswari selaku *Public Relations* adalah sebagai berikut :

“Tujuannya adalah kami ingin bahwa program yang kami buat menjadi salah satu bukti nyata bahwa program ini merupakan bentuk kepedulian kami terhadap masyarakat yang terdampak pembangunan Terminal TSJ, selain itu kami ingin mempertahankan reputasi, memperbaiki hubungan dengan *stakeholder* sehingga hal ini akan membangun citra positif bagi perusahaan kami”.⁶

⁵ Wawancara dengan Diana Prameswari, sebagai *Public Relations*, pada Senin 15 Maret 2022

⁶ Wawancara dengan Diana Prameswari, sebagai *Public Relations*, pada Senin 15 Maret 2022

Program CSR dimata PT. Samudera Indonesia Tbk adalah kegiatan sosial kemasyarakatan yang dilakukan oleh perusahaan diluar lingkungan perusahaan. Bentuk kegiatan lebih ditekankan pada bidang kesehatan masyarakat dengan membangun alat *filter* udara, mendirikan komunitas KLSI untuk kerja bakti dan lomba kebersihan lingkungan, selain itu ada *bank* sampah sebagai wadah untuk pembuangan sampah dan kebun gizi yang merupakan program pemenuhan gizi untuk masyarakat. Sumber dana yang didapat untuk keperluan berbagai kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini didapat dari keuntungan perusahaan. *Public relations* membuat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini selain sebagai program kemasyarakatan hal ini juga menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan citra positif perusahaan.

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan suatu konsep serta tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan sebagai rasa tanggung jawabnya terhadap sosial serta lingkungan sekitar dimana perusahaan itu berdiri. *The World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), dalam publikasinya mendefinisikan CSR sebagai :

“Corporate Social Responsibility is the continuing commitment by business to behave ethically and contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large” (Rudito, 2007: 11).⁷

Program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia yang dilakukan oleh *Public Relations* untuk meningkatkan citra positif perusahaan PT. Samudera Indonesia Tbk menjadi fokus penelitian ini dan program ini menarik perhatian peneliti untuk diteliti dari sisi internal dan eksternal. Dari sisi internal, program Kampung Lestari Samudera Indonesia lebih menarik karena adanya pembangunan *filter* udara disekitar Kecamatan Tanjung Priok, dalam program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini juga terdapat 3 *cluster* program untuk mendukung

⁷ Saldera, Alda. 2020. *Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT Karya Putra Sangkuriang (Studi kasus Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Melalui Program Penghijauan Sampah Warga Sekitar PT Karya Putra Sangkuriang)*. Bandung: Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.

kegiatan program tersebut sehingga program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini menjadi lebih kompleks dan lengkap untuk mendirikan sebuah Kampung Lestari, selain itu program ini merupakan program pilot proyek atau proyek percontohan dari program sebelumnya yang dilaksanakan di Tayan Kalimantan Barat.

Kemudian dari sisi eksternal, PT. Samudera Indonesia Tbk merupakan satu-satunya perusahaan transportasi logistik yang membuat program CSR Kampung Lestari Samudera Indonesia di Tanjung Priok, sementara perusahaan transportasi logistik lainnya seperti PT. COSCO SHIPPING INDONESIA, PT. EVERGREEN SHIPPING INDONESIA dan perusahaan transportasi logistik lainnya berfokus pada program CSR yang menekankan pada bidang beasiswa pendidikan bagi mahasiswa dan kampanye penggalangan dana untuk bencana alam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. “Studi kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau gejala tertentu” (Nurhadi, 2015). Penelitian ini menggunakan studi kasus karena tepat untuk menggambarkan program CSR sebagai strategi untuk membangun citra positif perusahaan yang dilakukan oleh PT. Samudera Indonesia Tbk di Tanjung Priok Jakarta Utara.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep implementasi CSR menurut (Wibisono, 2007) yang terdiri dari empat tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, dan tahap pelaporan sebagai acuan dalam menjawab pertanyaan dalam penelitian ini, serta menggunakan konsep *Triple Bottom Line* yang dikemukakan oleh John Elkington pada tahun 1997, yaitu jika sebuah perusahaan ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya, maka perusahaan itu juga harus memperhatikan “3P”, yaitu keuntungan (*profit*), pemenuhan kesejahteraan masyarakat (*people*), dan turut berkontribusi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*). Uraian tersebut menunjukkan bahwa keuntungan ekonomis tidak pernah dapat dipisahkan dalam kerangka pelaksanaan CSR, oleh karena itu tujuan dari pelaksanaan CSR itu sendiri adalah *sustainability* bagi perusahaan. CSR yang berkelanjutan atau *sustainability* akan memberi dampak

positif berupa citra bagi perusahaan. Disadari atau tidak, tumbuhnya suatu perusahaan karena atmosfer dan dukungan lingkungan sekitar.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas peneliti mengidentifikasi masalah mengenai strategi *public relations* melalui program *corporate social responsibility* (CSR) dengan menggunakan metode studi kasus, adapun judul yang akan diteliti yaitu Strategi *Public Relations* Melalui Program *Corporate Social Responsibility* (Studi Kasus Mengenai Strategi Komunikasi Program *Corporate Social Responsibility* Kampung Lestari Samudera Indonesia Pada Bidang Kesehatan Lingkungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan di PT. Samudera Indonesia Tbk).

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti memfokuskan kepada : **Bagaimana Strategi *Public Relations* Melalui Program *Corporate Social Responsibility* PT. Samudera Indonesia Tbk Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan?**

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti telah merumuskan beberapa pertanyaan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Konsep 3P *Profit*, *Planet*, dan *People* *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif PT Samudera Indonesia Tbk?
2. Bagaimana Bentuk Saluran Komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif PT Samudera Indonesia Tbk?

3. Bagaimana Hambatan Komunikasi dalam Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif PT Samudera Indonesia Tbk?
4. Mengapa PT. Samudera Indonesia Tbk memilih program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif Perusahaan PT Samudera Indonesia Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan pertanyaan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Konsep 3P *Profit, Planet, dan People Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif PT Samudera Indonesia Tbk.
2. Untuk Mengetahui Bentuk Saluran Komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif PT Samudera Indonesia Tbk.
3. Untuk Mengetahui Hambatan Komunikasi dalam Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia Untuk Membangun Citra Positif PT Samudera Indonesia Tbk.
4. Untuk Mengetahui Mengapa PT. Samudera Indonesia Tbk memilih program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Kampung Lestari Samudera Indonesia dalam Membangun Citra Positif Perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentu diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat positif, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dalam penerapan Ilmu Komunikasi sebagai disiplin ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Komunikasi Bisnis dan Hubungan Masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi beberapa kalangan, sebagai berikut :

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai implementasi teori *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada perusahaan dalam rangka membangun citra positif perusahaan pada bidang Hubungan Masyarakat dan sebagai pengaplikasian teori *Corporate Social Responsibility* (CSR).

1.4.2.2 Bagi Akademisi

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu sosial pada umumnya dan Ilmu Komunikasi dalam bidang Humas pada khususnya pengetahuan tentang strategi *public relations* dalam program *Corporate Social Responsibility* (CSR).
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna menjadi referensi dan memberikan sumbangan pikiran dan wawasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2.3 Bagi PT. Samudera Indonesia Tbk

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi masukan dan evaluasi dalam kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Samudera Indonesia Tbk.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai duta perusahaan PT. Samudera Indonesia Tbk yang sifatnya aplikatif bagi masyarakat.