

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelabuhan menjadi objek vital nasional maupun internasional, secara strategis pelabuhan berperan sebagai pintu gerbang utama untuk kegiatan perdagangan domestik maupun global, pelabuhan juga menjadi penghubung vital dengan dunia luar dan antar pulau dalam Negara. Sebagai objek vital nasional, pelabuhan memiliki peran krusial dalam perekonomian dan konektivitas Negara (Nur,2021). Namun, keberadaan pelabuhan juga memberikan tanggung jawab kepada pengelola untuk berkontribusi positif kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Tanggung jawab ini diwujudkan perusahaan melalui program *Corporate Social Responsibility (CSR)*, yang menjadi pemenuhan etika profesional serta bertujuan untuk memberikan manfaat berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat baik bagi perusahaan masyarakat dan lingkungan.

Perusahaan- perusahaan saat ini berusaha untuk melakukan CSR secara berkala dan berkelanjutan yang menjadi bentuk tanggung jawab moral dari perusahaan terhadap lingkungan dan masyarakat dari dampak yang dirasakan akibat operasi sebuah perusahaan. CSR pada BUMN secara langsung terikat dalam perekonomian dan pengembangan masyarakat serta berorientasi pada Konsep 3P (*triple bottom line*). CSR mulanya dijalankan, pada dekade tahun 1990-an, tetapi saat itu masih dikenal dengan nama *Corporate Social Activity (CSA)* yang menjadi sebuah aktifitas perusahaan terhadap lingkungan sekitar perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi dilakukan CSR oleh perusahaan ini juga karena mendapatkan tuntutan dari Lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang meminta kepada perusahaan untuk lebih bertanggung jawab terhadap dampak lingkungan dan masyarakat akibat dari beroperasinya perusahaan.

CSR yang dijalankan oleh perusahaan BUMN maupun perusahaan swasta, kebanyakan dilakukan di masyarakat dan lingkungan disekitar tempat

beroperasinya perusahaan. Contoh perusahaan BUMN yang melakukan CSR secara langsung disekitar perusahaan yaitu PT. Pertamina Gas, PT. PLN Persero, dan PT Pupuk Indonesia Persero Melakukan CSR terhadap lingkungan yang berdampak langsung dari operasional perusahaan. Menurut Lindungihutan (2023), CSR yang dilakukan oleh PT Pertamina Gas melakukan CSR dengan slogan “kampanye sedekah pohon” ditambakrejo semarang utara, bertujuan untuk mendukung pengurangan emisi karbon serta menjaga keseimbangan ekosistem pesisir. Hal ini sejalan juga dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-6/MBU/09/2022 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-05/MBU/04/2021 Tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara untuk memperhatikan masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan dengan program-program Tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL)

CSR yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan BUMN menjadi faktor penting dan menarik dalam lanskap bisnis kontemporer, tetapi penerapan yang dilakukan oleh perusahaan BUMN menunjukkan keseluruhan yang khas tetapi beberapa perusahaan melakukan konsep CSR yang berbeda dan menarik untuk dikaji lebih dalam. PT Pelindo Marine Service sebagai anak perusahaan BUMN, turut melakukan program CSR di wilayah yang berbeda dan jauh dari lingkungan operasionalnya. Konsep CSR yang dilakukan menjadi sebuah pembeda dari konsep CSR yang dijalankan oleh perusahaan BUMN lainnya maupun perusahaan swasta.

PT Pelindo Marine Service Surabaya melakukan CSR dan membuktikan diri sebagai perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) terkemuka di bidang maritim yang tidak hanya unggul dalam aspek bisnis, tetapi juga memiliki kepedulian tinggi terhadap masyarakat. Dalam penerapannya program CSR, PT Pelindo Marine Service berhasil meraih berbagai penghargaan bergengsi pada tahun 2024. Pencapaian signifikan dari PT Pelindo Marine Service adalah diperolehnya penghargaan dari *Public Relations Indonesia Awards (PRIA) 2024* untuk kategori Program Komunikasi CSR *Sustainable*

Business dan Komunikasi CSR *Community Based Development* (prindonesia,2024). Prestasi lainnya diraih PT Pelindo Marine Service melalui TJSL & CSR Award 2024, dengan menerima penghargaan Gold Winner untuk program "Kampung Seng Tangguh". Program unggulan yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat di sekitar Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (ipcmarine. 2024).

Program CSR lainnya yang diterapkan oleh PT Pelindo Marine Service sehingga berhasil mendapatkan penghargaan antara lain, dalam bidang pendidikan, PT Pelindo Marine Service menginisiasi program Sinau Karo Dolan (SIROLAN) yang mendukung kelompok belajar mandiri di Kampung Seng Tangguh. Program ini menunjukkan upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat sekitar. Pada aspek lingkungan, PT Pelindo Marine Service memfasilitasi pembentukan Komunitas Peduli Sampah di Kampung Seng Tangguh. Komunitas ini tidak hanya mampu mengelola Bank Sampah, tetapi ikut serta dalam kegiatan penghijauan dan membangun pertahanan menghadapi bencana (surabaya.inews.id/, 2024).

CSR yang dilakukan PT Pelindo Marine Service juga, menginisiasi program “Sumber Mata Air Berkah” yang bertujuan menyediakan air bersih untuk meningkatkan produktivitas pertanian warga pesisir di Desa Pedes Petaonan, Socah, Kabupaten Bangkalan, Madura. program “Sumber Air Berkah” dari PT Pelindo Marine Service menjadi bermanfaat dengan panen yang sebelumnya dilakukan oleh petani setahun sekali, saat ini dapat dilakukan sampai dua hingga tiga kali. Program ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kelestarian lingkungan sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat (surabaya.inews.id, 2024).

Dalam pengembangan UMK, PT Pelindo Marine Service menunjukkan dedikasi yang tinggi melalui berbagai program. Program Batik Surabaya Maritim juga menjadi bukti nyata dukungan perusahaan terhadap UMK, dengan memberdayakan perajin batik di eks lokasi Dolly, Surabaya. PT Pelindo Marine Service berkontribusi dalam meningkatkan kapasitas dan

kualitas produksi UMK binaan, serta memberikan layanan pembinaan dalam membangun branding dan sertifikasi produk (jatim.kompas.tv, 2024).

Penerapan CSR menjadi sebuah perhatian penting dalam menjalankan sebuah perusahaan, karena CSR menjadi strategi jangka panjang dalam menjamin keberlanjutan perusahaan (Esmeri, 2017). Program CSR yang berhasil dijalankan oleh PT Pelindo Marine Service tidak hanya berdampak terhadap masyarakat yang menjadi sasaran utama tetapi juga memiliki dampak yang besar terhadap reputasi perusahaan serta keberlanjutan operasional perusahaan. Dalam penerapan CSR, Humas membangun komunikasi yang baik terhadap pihak internal maupun eksternal perusahaan. Humas sebagai fungsi manajemen menjalankan peran krusial dalam mempertahankan reputasi dan menerapkan CSR sebagai pemenuhan salah satu prinsip GCG yakni tanggung jawab (Klaudia, 2022).

Lima prinsip GCG yang menjadi pedoman penting dalam beroperasinya perusahaan atau sebagai pelaku bisnis meliputi *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency* dan *fairness*. GCG menjadi landasan penting yang harus dipatuhi dan dijalankan, melihat perusahaan BUMN mengambil peran krusial terhadap roda ekonomi Nasional, maka prinsip GCG harus dijalankan oleh semua perusahaan BUMN secara efektif dan efisien (Septiani, 2018) dengan tujuan mencegah terjadinya terjadinya krisis dan resiko terhadap perusahaan. GCG merupakan sebuah prinsip yang mengendalikan sebuah perusahaan agar dengan tujuan mengapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan dalam membagi tanggung jawab kepada stakeholders khususnya yang dilandaskan pada undang-undang dan Nilai-nilai etika (Alfarizi, 2023)

Implementasi CSR dalam program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) mencerminkan pendekatan strategis PT Pelindo Marine Service dalam menjalankan GCG. PT Pelindo Marine Service tidak hanya fokus pada kepatuhan regulasi dan transparansi operasional, tetapi juga aktif dalam menciptakan nilai bersama (*shared value*) antara bisnis dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip GCG modern yang menekankan pentingnya keberlanjutan dan dampak positif jangka panjang. Keberhasilan program-

program ini juga telah meningkatkan reputasi PT Pelindo Marine Service di mata stakeholder, termasuk investor, pemerintah, dan masyarakat umum (aspek.id/.2021).

PT Pelindo Marine Service, sebagai salah satu perusahaan BUMN, wajib dalam menerapkan CSR dan GCG di industri maritim. Penerapan CSR dan GCG yang konsisten oleh PMS menunjukkan peran vital BUMN dalam upaya inovasi dan memajukan model bisnis yang berkelanjutan dan bertanggung jawab dalam sektor maritim. Dalam proses mengoperasikan perusahaan, PT Pelindo Marine Service juga menghadapi tantangan dan tuntutan dalam menyeimbangkan pertumbuhan ekonomi dan pelestarian lingkungan, mengingat lingkup operasi perusahaan terjadi dilaut.

Menghadapi berbagai tantangan, PT Pelindo Marine Service berkomitmen menerapkan tata kelola perusahaan yang efektif untuk mewujudkan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan. Prinsip-prinsip tata kelola diintegrasikan ke dalam operasi harian guna menciptakan lingkungan bisnis yang mendukung, mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan stabilitas, serta membangun sistem manajemen risiko dan pengendalian internal yang tangguh. Perusahaan terus berupaya menyempurnakan praktik tata kelolanya, berpedoman pada kebijakan dasar yang merujuk pada Peraturan Menteri BUMN No. Per-01/MBU/2011 tertanggal 1 Agustus 2011. Langkah ini mencerminkan komitmen Pelindo Marine Service terhadap standar tata kelola terkini dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku (Company Profile Pelindo Marine, 2016).

Dalam buku *Corporate Governance* edisi kedua oleh Surifah dan Ifah (2022) dijelaskan bahwa menurut *Organization for Economic Co-operation and Development* adalah suatu sistem yang diterapkan dengan tujuan menentukan dan mengatur perusahaan dalam berbisnis. Dalam sistem yang dijalankan perusahaan, GCG mensegmentasikan hak dan tanggung jawab dengan setiap pemangku kepentingan berbeda-beda, seperti dewan direksi, manajer, pemegang saham, dan lainnya. GCG menjadi sebuah poin penting untuk membangun pangsa pasar dan perusahaan yang terpercaya.

Hubungan antara CSR dan GCG juga berkontribusi pada peningkatan reputasi dan nilai perusahaan. Perusahaan yang menjalankan praktik GCG dengan baik dan memiliki program CSR yang kuat cenderung dipandang lebih positif oleh investor, konsumen, dan masyarakat umum (Meyta, 2020). Hal ini tidak hanya meningkatkan daya saing perusahaan, tetapi juga menciptakan lingkungan bisnis yang lebih stabil dan berkelanjutan. Integrasi CSR dan GCG membantu perusahaan dalam mengelola risiko dengan lebih baik, terutama risiko yang terkait dengan isu-isu sosial dan lingkungan. Penerapan GCG di PT Pelindo Marine Service tentunya menghadapi berbagai tantangan. Sebagai perusahaan yang beroperasi di sektor maritim, kompleksitas regulasi dan dinamika pasar global dapat mempengaruhi penerapan GCG. Namun, tantangan ini juga membuka peluang bagi perusahaan untuk terus meningkatkan praktik GCG-nya. Penerapan GCG yang efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional, memitigasi risiko, dan pada akhirnya meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global (Yanarid, 2024). Salah satu prinsip GCG yaitu tanggung jawab sosial, menjadi aspek yang berkaitan dengan kepedulian terhadap masyarakat. Tanggung jawab dalam prinsip GCG menuntut PT Pelindo Marine Service untuk turut serta mengimplementasikan berbagai program yang direncanakan untuk mencapai tujuan sebagai pendukung ekonomi keberlanjutan, terkhususnya bagi internal dan masyarakat. Korelasi CSR dan GCG dalam konteks perusahaan merupakan suatu keterkaitan yang kompleks dan saling menguntungkan. CSR yang berfokus pada tanggung jawab perusahaan terhadap dampak kegiatan bisnisnya pada masyarakat dan lingkungan, diasumsikan sebagai kegiatan nyata dari prinsip-prinsip GCG. GCG menyediakan kerangka kerja dan struktur yang diperlukan untuk implementasi CSR yang efektif dan berkelanjutan. Kedua konsep ini bersama-sama membentuk kekuatan yang mendasar bagi perusahaan untuk beroperasi secara etis, transparan, dan bertanggung jawab (Putri, 2022).

Penerapan GCG yang dilakukan secara konsisten dapat memfasilitasi pelaksanaan program CSR yang lebih terarah dan terukur, mengingat GCG menekankan pada akuntabilitas dan transparansi dalam pengambilan

keputusan perusahaan. Hal ini termasuk keputusan terkait alokasi sumber daya untuk inisiatif CSR terkhususnya program TJSL (Danilovic *et al*, 2015). Meminimalisir terjadi pemborosan dalam mengeluarkan sumber daya, prinsip GCG dalam perusahaan menjadi fundamental dalam mendukung optimalisasi penerapan CSR (Putri, 2022). Persaingan perusahaan dalam penerapan CSR dan GCG juga didasari karena terlihat dalam survei GCG setiap tahunnya. Secara keseluruhan, semua perusahaan besar, menengah maupun kecil berusaha untuk mendapatkan nilai yang terbaik. Di era modern, penerapan GCG menjadi aspek penting dalam menjaga kestabilan bisnis dan keberlanjutan (Mafulla, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu juga telah meneliti proses penerapan CSR dan GCG yang berada dalam konteks perusahaan swasta dan BUMN. Penelitian terdahulu yaitu dari jurnal oleh Nova Yulanda Putri Sipahutar dkk, dengan judul “*Corporate Social Responsibility Forum: Private Sector Participation Strategy In Equitable Development Of The Regional Government of Muara Enim*” 2022, yang menjelaskan tentang CSR bersifat wajib oleh setiap perusahaan. melaksanakan program CSR tidak semata sebagai insidental, tetapi program CSR yang dilakukan memiliki dampak positif terhadap masyarakat dan lingkungan. fokus penelitian dalam jurnal Nova Yulanda Putri Sipahutar dkk, yaitu dalam menjalankan program CSR dengan tujuan untuk kabupaten Muara Enim, harus sesuai dengan *bottom-up* atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. dalam melakukan penelitian ini, menggunakan metode perbandingan sebelum dan sesudah *post-test* tanpa kelompok pembanding dan data dasar terhadap masyarakat. hasil dari analisis penelitian mengungkapkan bahwa dengan melakukan forum CSR dapat menjadi strategi dalam menyelaraskan program CSR dari perusahaan dengan kebutuhan pembangunan masyarakat.

Penelitian lain dari jurnal dengan judul “*Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan Melalui Pengungkapan Corporate Social Responsibility*” tahun 2022 oleh Sura Klaudia, Parawiyati dan Harmono, dalam jurnal penelitian tersebut mengkaji pengaruh GCG terhadap nilai

perusahaan dengan penerapan CSR terhadap perusahaan BUMN. jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan data sekunder yang terdiri dari berbagai perusahaan BUMN yang sudah terdaftar di Bursa Efek Indonesia (IDX) dan laporan yang disusun dengan pedoman indeks GRI berkelanjutan. hasil penelitian dalam jurnal ditemukan yaitu *Good Corporate Governance* memiliki pengaruh terhadap *Corporate Social Responsibility* pada perusahaan BUMN. dalam menjalankan prinsip *Good Corporate Governance* mendapatkan pengaruh positif terhadap Nilai perusahaan BUMN, terkecuali terhadap dewan komisaris independen yang tidak terpengaruh. hasil penelitian lain yang ditemukan bahwa penerapan *Corporate Social Responsibility* pada perusahaan berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan BUMN. Sehingga dapat ditarik kesimpulan Implementasi (GCG yang baik pada setiap perusahaan BUMN dapat memperluas proses penerapan CSR dan meningkatkan nilai perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Misnani Elmiyanti, Andy Mulyana, Ety Safriyani, dan Bagus Dimas Setiawan pada tahun 2023 dengan judul penelitian” Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PT Evans Lestari Kenanga Terhadap Kesejahteraan Masyarakat”, membahas tentang bagaimana Implementasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PT Evans Lestari Kenanga dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. jenis penelitian yang digunakan yaitu yaitu Mix Method atau pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dengan pemilihan responden dengan melakukan Purposive sampling dengan kategori objek penelitian perusahaan swasta PT Evans Lestari Kenanga yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit. hasil yang ditemukan, bahwa PT evans Lestari berhasil mengimplementasikan program CSR dengan baik, dengan diperkuat skor rata implementasi kebijakan CSR 100% yang berarti perusahaan menjalankan setiap kebijakan CSR dengan baik. Hasil temuan lain juga PT Evans Lestari menerapkan program CSR yang lengkap yakni mencakupi aspek pendidikan sosial dan budaya. hasil program yang dilaksanakan dapat dilihat dengan program perbaikan infrastruktur jalan, peningkatan sarana pendidikan serta kepedulian terhadap kelestarian

lingkungan. PT Evans Lestari Kenanga berhasil menjalankan program CSR yang sejalan dengan agenda pembangunan daerah yang dibahas dalam forum CSR Kabupaten Musi Rawas.

Berdasarkan tiga penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan CSR dan GCG telah menjadi fokus penting dalam berbagai sektor industri. Namun, masih terdapat celah penelitian yang signifikan, khususnya dalam konteks industri jasa kelautan dan peran CSR sebagai bagian yang integral dari GCG. CSR sendiri merupakan bentuk komitmen dari perusahaan dengan tujuan berkontribusi pada pembangunan dan ekonomi keberlanjutan. Disisi lain GCG menjadi suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk membentuk sebuah nilai tambah dalam perusahaan bagi semua pemangku kepentingan.

Berdasarkan pada tiga penelitian terdahulu, Penelitian “Analisis Penerapan CSR Sebagai Strategi GCG Pada PT Pelindo Marine Service Surabaya memiliki urgensi dan keunikan tersendiri dalam konteks studi tata kelola perusahaan di Indonesia. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) secara umum, serta sektor perkebunan kelapa sawit (swasta), penelitian ini mengambil perspektif baru dengan memusatkan perhatian pada industri jasa kelautan. PT Pelindo Marine Service sebagai anak perusahaan BUMN, memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan BUMN induk atau perusahaan swasta, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang implementasi CSR di lingkungan bisnis yang spesifik.

Penelitian ini juga mengadopsi sudut pandang yang memosisikan CSR sebagai elemen integral dari GCG, bukan sebagai entitas terpisah atau hanya sebagai instrumen peningkatan nilai perusahaan. Penelitian ini melakukan analisis mendalam terhadap praktik CSR yang memperkaya pemahaman akademis tentang strategi dalam melaksanakan CSR dalam BUMN, dan juga berpotensi mengungkap mekanisme baru dalam optimalisasi peran BUMN sebagai katalisator pembangunan nasional yang inklusif. Dengan

mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang signifikan dan memberikan kontribusi ilmiah yang substansial terhadap pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik CSR dalam kerangka GCG di sektor jasa kelautan, serta memperkaya literatur tentang tata kelola perusahaan di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

PT Pelindo Marine Service dalam upaya menerapkan CSR yang merupakan bagian dari integral GCG menjadi aspek penting dalam upaya menjalankan perusahaan modern dalam industri maritim. dalam menerapkan tanggung jawab sosial dan tata kelola yang baik, terdapat juga perbedaan antara perencanaan ideal dan realitas implementasi di lapangan.

Selain itu, CSR juga tidak hanya menjadi sebuah wahana kepedulian perusahaan, tetapi dapat menjadi aspek peningkatan citra dan reputasi, serta pada konsep penciptaan nilai bersama (*share value*) antara perusahaan dan masyarakat. Di sisi lain, GCG menekankan pada prinsip-prinsip transparan, akuntabilitas, tanggung jawab, dan sistem operasional yang tinggi. Mengintegrasikan kedua aspek dalam sektor maritim seringkali mendapatkan tantangan karena berkaitan dengan lingkungan dan alam serta membutuhkan pendekatan yang strategis. PT Pelindo Marine Service sebagai perusahaan dengan posisi strategis, memiliki peluang yang besar untuk menjadi panutan dalam penerapan CSR sebagai manifestasi dari GCG.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditemukan pertanyaan yang penting untuk dijawab dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana strategi yang dilakukan PMS dalam menerapkan CSR dan apa Tujuan strategis program CSR PMS di lokasi yang berbeda sebagai bagian dari pengungkapan GCG?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi CSR sebagai bagian dari Integral GCG di PT Pelindo Surabaya, secara spesifik tujuan dari penelitian yaitu Menganalisis prinsip-prinsip dari GCG khususnya tanggung jawab (*Responsibility*) yang terlihat dalam program-

program CSR berkelanjutan serta mengevaluasi dampak dari pelaksanaan program CSR terhadap Perusahaan, pemangku kepentingan, termasuk masyarakat sekitar dan lingkungan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat akademis

Penelitian ini memberikan manfaat dalam memperkaya literatur tentang bagaimana proses Implementasi CSR sebagai bagian dari integral GCG serta dapat digunakan sebagai perkembangan Metodologi penelitian dalam sektor maritim.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran praktis tentang implementasi CSR dan GCG bagi perusahaan-perusahaan yang lain dalam sektor maritim. dalam proses implementasi CSR dan GCG penelitian ini menyediakan dan membantu dalam proses rancangan yang strategi.

1.4.3. Manfaat Sosial

Penelitian ini memberikan manfaat sosial dalam peningkatan literatur masyarakat, tentang peran perusahaan BUMN dalam konteks pembangunan yang berkelanjutan. Di sisi lain manfaat sosial dalam penelitian ini yakni, meningkatkan program CSR yang memberikan perubahan dalam kesejahteraan masyarakat sekitar perusahaan secara keberlanjutan.

1.5. Kerangka Konseptual

1.5.1. Public Relations

Hubungan masyarakat, menurut IPR (*Institute of Public Relations*) 2019, Merupakan praktik yang dijalankan secara sistematis dan berkesinambungan. Hubungan masyarakat atau dalam bahasa inggris *Public Relations* memiliki tujuan yaitu membangun dan menjaga reputasi baik serta menciptakan pemahaman bersama antara organisasi atau perusahaan dengan publik atau masyarakat. Definisi Humas menurut *cutlip center and Broom* pada tahun 2006 menjelaskan bahwa "*Public relations is a*

management function that builds and maintains a mutually beneficial relationship between an organization's and community on which success or failure on depends (senija, 2015, Bagus, 2021).

Seiring perkembangan banyak pemahaman tentang definisi dari Humas yakni dalam fungsi manajemen yang menunjukkan tindakan yang terencana dan rencana yang memiliki hasil dari pemikiran. dalam dunia Humas khususnya instansi pemerintah memiliki beragam definisi, Rex Harlow dalam Ruslan (2016:16) mendefinisikan humas sebagai sebuah fungsi manajemen yang memiliki dasar kuat dalam memelihara hubungan dan ikut mendukung dalam pemahaman dari organisasi dengan masyarakat, mencakupi kegiatan komunikasi, penerimaan dan pemahaman kerjasama serta management dalam menghadapi berbagai opini publik.

Fungsi Humas dalam Irianta (2019) menjabarkan Humas pemerintah memiliki fungsi dengan pedoman dari Inpres No.9/201 yang mengatur tentang pengelolaan publik antara lain dengan melakukan *national branding*, sosialisasi, edukasi, kampanye program dan kontranasi. dengan menjalankan fungsi humas tersebut, peran humas dalam menjalankan dengan membangun hubungan dengan masyarakat dengan berkomunikasi. sebagai komunikator Humas menjalankan peran, mengawali dan membangun komunikasi dua arah dengan secara langsung maupun tidak langsung.

Humas juga menjalankan peran sebagai fasilitator, dalam menyaring berbagai aspirasi dari masyarakat yang dijadikan masukan bagi pemerintah dalam mengambil keputusan. Humas juga berperan menjadi desiminator dalam melayani berbagai informasi dari internal maupun eksternal dalam mempertanggungjawabkan kebijakan. adapun peran humas yaitu sebagai katalisator, humas pemerintah berperan untuk melakukan berbagai pendekatan, dengan publik agar menyelaraskan pemikiran pemerintah dan publik. Sebagai konselor, advisor dan interpreter humas berperan sebagai penasehat dan penerjemah kebijakan pemerintah kepada publik. Humas

juga berperan sebagai instrumen bersama pemimpin dalam mengambil keputusan.

Dalam pedoman tata kelola Kehumasan (Iriantara, 2019), Humas menjalankan peran antara lain:

1. Membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan instansi pemerintah.
2. Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis.
3. Menjadi penghubung instansi dengan publiknya.
4. Melaksanakan fungsi manajemen komunikasi, yang meliputi kegiatan. Perencanaan, Pelaksanaan, Pengendalian, Pemberian masukan dalam pengelolaan informasi.

Adapun peran humas dalam menjalankan program CSR memiliki bagian penting dalam internal, dan menjadi acuan terdepan untuk komunikasi perusahaan dalam meningkatkan citra dan reputasi. dengan menjalankan fungsi management yang dapat memperhitungkan perilaku masyarakat, dalam perencanaan melakukan program bersama untuk mencapai tujuan, serta humas melakukan evaluasi dengan program (Imran ,2017).

Dalam konteks perkembangan dunia usaha yang semakin kompleks, Humas memiliki posisi strategis sebagai mediator utama yang menghubungkan entitas perusahaan dengan para pemangku kepentingan. Peran Humas menjadi semakin vital, terutama dalam implementasi program CSR yang merupakan manifestasi tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan (Argenti, 2021). Sebagai komunikator utama perusahaan, Humas tidak hanya berperan dalam menginformasikan program CSR, tetapi juga dalam merancang strategi komunikasi yang efektif untuk memastikan program tersebut tepat sasaran dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan (Cornelissen, 2020).

Humas bersifat dua arah yaitu internal dan eksternal. secara internal fokusnya menciptakan lingkungan kerja yang positif, serta menampung aspirasi karyawan dan menyelaraskan dengan tujuan perusahaan. fungsi ini mencakup antisipasi terhadap potensi citra positif. secara eksternal, humas membentuk persepsi publik yang menguntungkan terhadap kebijakan perusahaan, sehingga meningkatkan citra positif (Zulfikri, 2023) Dalam konteks strategi, Humas berperan penting dalam menciptakan kondisi yang mendukung pengembangan tanggung jawab dan partisipasi dan masyarakat. ini diwujudkan melalui empat pendekatan utama dengan strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan tanggung jawab sosial dan pendekatan kerjasama (Kurniawan, 2023).

1.5.2. Good Corporate Governance

Tata kelola perusahaan atau GCG terus mengalami perkembangan dalam artian harfiah GCG yaitu, *Good* berarti baik, *Corporate* merupakan sebuah perusahaan/instansi dan *Governance* yang secara sederhana dimengerti sebagai tata kelola (Rusandi, 2021). Seiring dengan perkembangan banyak pengertian tentang GCG tergantung perspektif yang dilihat.

Pengertian GCG menurut para ahli *cadbury Committee unitedkingdom* 2009 dikutip dari (Nurkamila, 2018) yaitu, “GCG merupakan serangkaian peraturan yang dibuat untuk mengatur jalinan antara pemegang saham, pimpinan perusahaan, pihak kreditor, karyawan, pemerintah, stakeholder, yang memiliki korelasi dengan hak dan kewajiban serta regulasi yang mengatur. Dalam proses penerapan GCG terdapat prinsip-prinsip yang mengatur dan digunakan untuk membantu proses pembuatan kebijakan dengan mendukung dalam aspek ekonomi keberlanjutan, dan stabilitas keuangan. prinsip GCG menjadi standar yurisdiksi dan memberikan dasar dalam menilai Komponen GCG dalam menjalani pematuhan kebijakan (Surifah, 2022).

GCG dalam konteks BUMN lebih dikenal dengan mekanisme dan tatanan yang digunakan dalam sistem BUMN untuk memperluas tingkat

keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan dalam merealisasikan Nilai pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika. Proses ini dapat dievaluasi melalui penerapan prinsip-prinsip GCG sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri BUMN No. KEP-117/M-MBU/2002 Tahun 2002 (Nurkamila, 2018).

Praktik Penerapan GCG terbaik dengan mengimplementasikan praktik bisnis, tata aturan, dan prinsip yang dipegang, menjadikan GCG sebagai syarat penting untuk perusahaan dalam memperoleh kepercayaan dari investor di pasar modal. penerapan GCG yang baik oleh perusahaan mampu meningkatkan nilai perusahaan bagi pemegang saham. prinsip-prinsip dalam menerapkan GCG dikutip dari (Meytha, 2020), antara lain:

Transparansi merupakan salah satu pilar utama kata kelola perusahaan yang baik. prinsip ini menekankan pentingnya keterbukaan informasi dalam menjalankan bisnis. Perusahaan diharapkan untuk:

1. Menyajikan informasi penting secara terbuka, tidak hanya yang diwajibkan oleh undang-undang, tetapi informasi yang diperlukan juga pemangku kepentingan untuk mengambil keputusan
2. Memastikan informasi secara tepat waktu, lengkap, jelas, akurat, dan dapat dibandingkan. Informasi ini harus mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan
3. Mengungkapkan berbagai aspek perusahaan, termasuk visi-misi, strategi, kondisi keuangan, struktur manajemen, kepemilikan saham, sistem manajemen risiko, dan penerapan tata kelola perusahaan
4. Menjaga keseimbangan antara keterbukaan dan perlindungan informasi rahasia perusahaan, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan hak-hak pribadi.
5. Mengkomunikasikan kebijakan perusahaan secara tertulis dan profesional kepada pemangku kepentingan

Akuntabilitas merupakan salah satu konsep penting dalam prinsip tata kelola perusahaan, perusahaan secara sadar bertanggung jawab terhadap kinerja secara

adil. dalam proses pengelolaan perusahaan harus dijalankan secara tepat, serta teridentifikasi dan memperhatikan perusahaan serta para *stakeholder*. Akuntabilitas dapat dikatakan sebagai salah satu aturan untuk mencapai kinerja yang berkelanjutan.

1. Perusahaan perlu untuk mendefinisikan dengan pasti segala tugas dan tanggung jawab dalam setiap bagian perusahaan dan karyawan sesuai dengan visi, misi, nilai, dan strategi perusahaan.
2. Perusahaan wajib mengkonfirmasi bahwa seluruh aspek perusahaan dan karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dalam menjalankan tugas dan peran dalam penerapan sistem tata kelola perusahaan yang baik.
3. Perusahaan wajib menerapkan sistem pengendalian internal yang efisien dalam manajemen perusahaan.
4. Perusahaan harus menetapkan indikator kinerja untuk semua level organisasi yang sejalan dengan tujuan bisnis, serta menerapkan sistem penghargaan dan hukuman yang adil.
5. Dalam menjalankan perusahaan tugas dan tanggung jawabnya, seluruhnya elemen perusahaan dan karyawan mematuhi etika bisnis dan kode perilaku yang telah disepakati bersama.

Pertanggungjawaban dalam menjalankan sebuah perusahaan harus dilakukan sesuai dengan regulasi yang dibuat, serta perusahaan berkontribusi dalam memperhatikan lingkungan dan tanggung jawab sosial. Panduan pelaksanaan Pertanggungjawaban dalam perusahaan meliputi:

1. Setiap bagian dalam perusahaan wajib menerapkan prinsip sesuai dengan undang-undang dan kebijakan hukum yang berlaku, serta sesuai dengan anggaran dasar dari perusahaan dan peraturan internal perusahaan.
2. Dalam beroperasi perusahaan memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab sosial yang mencakup, kepedulian terhadap masyarakat terkhususnya yang berada disekitar perusahaan, ikut berkontribusi dalam menjaga kelestarian lingkungan, menyusun rencana yang matang untuk program tanggung jawab sosial dan bertanggung jawab melaksanakan program secara efektif.

Independensi dalam prinsip GCG tentang pengambilan keputusan yang dilakukan secara mandiri, objektif, dan bebas dari tekanan pihak manapun, perusahaan harus menghindari dominasi yang tidak wajar dari pemangku kepentingan dan konflik kepentingan. prinsip- prinsip yang harus dijalankan dalam konteks independensi antara lain:

1. Setiap bagian perusahaan harus menghindari dominasi dari pihak manapun, serta tidak dipengaruhi oleh kepentingan tertentu, perusahaan juga harus bebas dari konflik kepentingan dan tekanan eksternal serta mengambil keputusan secara objektif.
2. Tiap organ perusahaan wajib menjalankan fungsi dan tugas sesuai anggaran dasar dan peraturan yang berlaku serta tidak saling mendominasi atau mengalihkan tanggung jawab.

Kesetaraan dan Kewajaran menjadi salah satu prinsip Good Corporate Governance yakni semua kepentingan para pemangku kepentingan harus diperlakukan secara adil. perusahaan memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk dapat mengakses informasi sesuai prinsip keterbukaan. pedoman dalam menjalankan kesetaraan dan kewajaran yaitu:

1. Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada para pemangku kepentingan untuk memberi usul dan masukan dalam berjalannya perusahaan, serta perusahaan harus menyediakan akses informasi sesuai dengan prinsip transparansi dan posisi masing-masing pihak.
2. Perusahaan juga mempunyai kewajiban memperlakukan para pemangku kepentingan secara adil dan setara, serta mempertimbangkan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.
3. Dalam hal kepegawaian, perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam perekrutan, menyediakan karir yang setara dan memberikan ketegasan bahwa karyawan bekerja secara profesional tanpa diskriminasi.

Penerapan prinsip-prinsip GCG menjadi landasan yang krusial bagi perusahaan dalam menciptakan lingkungan bisnis yang etis, transparan dan bertanggung jawab. dengan mengimplementasikan kelima prinsip utama

dapat membangun meningkatkan kepercayaan investor, nilai bagi pemegang saham serta berkontribusi terhadap lingkungan dan masyarakat (Krismiaji, 2020).

Menerapkan GCG bertujuan agar dapat meningkatkan nilai bagi semua pemangku kepentingan (*Stakeholder*) melalui berbagai aspek menurut Imam Syaputra 2002 dalam Nasution (2016) tujuan penerapan GCG mencakup beberapa aspek yakni dengan penerapan GCG untuk melindungi hak dan kewajiban stakeholder. dalam aspek tersebut untuk meminimalisasi biaya dalam mengelola potensi konflik. Penerapan GCG membangun fondasi yang kuat agar perusahaan lebih sehat, transparan, dan bertanggung jawab. disisi lain, dengan tujuan meningkatkan etika bisnis untuk memitigasi risiko.

Implementasi GCG juga agar dapat menarik Investor potensial dan kinerja perusahaan. hal tersebut berkontribusi pada perwujudan citra dan perusahaan yang baik. melalui penerapan GCG, perusahaan diharapkan dapat memperoleh informasi yang akurat, dengan demikian informasi yang akurat dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. dalam konteks lain fokus utama perusahaan umumnya adalah profitabilitas, dengan penerapan GCG dapat mengoptimalkan efektivitas perolehan laba.

1.5.3. Corporate Social Responsibility

CSR merupakan program perusahaan yang sampai saat ini memiliki banyak pemahaman yang beragam. Dalam buku dengan judul *Corporate Social Responsibility Konsep dan Implementasi* oleh Dr. Azizul (2020) menjelaskan bahwa pengertian CSR memiliki arti yang luas dan sempit. Pengertian CSR dalam arti luas memiliki fokus terhadap keberlanjutan ekonomi. *Sustainable economic activity* dalam konteks CSR tidak hanya memperhatikan terhadap tanggung jawab sosial tetapi berkaitan juga dengan akuntabilitas dari perusahaan untuk masyarakat (Nayenggita, 2019). secara sederhana CSR merupakan konsep kegiatan dari perusahaan kepada masyarakat dan memiliki dampak yang positif. perusahaan yang secara

konsisten melakukan CSR, selain mematuhi regulasi, juga mendapatkan peningkatan citra perusahaan.

Konsep CSR menurut Khairandi (2008) dalam Herdiansyah (2022) menjelaskan bahwa CSR perilaku perusahaan dalam bertindak secara sukarela. Adapun Khairandi juga menjelaskan bahwa, CSR yang diterapkan oleh perusahaan, bukan hanya untuk mencari keuntungan dari bisnis yang dijalankan, tetapi harus ikut membangun keadaan ekonomi social dan lingkungan sekitar dimana perusahaan beroperasi. CSR menjadi bentuk nyata dari usaha peningkatan kualitas kehidupan, yakni dengan menggunakan potensi manusia sebagai individu dalam komunitas untuk memanfaatkan, pemberdayaan dari perusahaan dalam keberlanjutan hidup. CSR yang dilakukan oleh perusahaan yaitu bersifat kesinambungan dan dilakukan secara terus menerus berdasarkan pedoman pembangunan yang terus berkelanjutan (*sustainability development*). Di lain sisi, Porter dan Kramer (2019) memperkenalkan prinsip CSR sebagai *shared value* (nilai bersama), dalam CSR perusahaan menekankan adanya aliansi mutual antara perusahaan dan masyarakat serta menyiratkan bahwa pilihan-pilihan yang dibuat oleh perusahaan harus menghasilkan manfaat timbal balik. Namun, Porter menegaskan bahwa CSR tidak boleh hanya berupa sensasi amal karena perbuatan amal tidak dapat menghasilkan keuntungan timbal balik.

CSR memiliki konsep-konsep yang telah muncul sekitar tahun 1970-an, dan dikembangkan oleh John Elkington dengan buku *Cannibal with fork: the triple bottom line in 21st century business* 1998. perkembangan terhadap CSR yaitu fokus terhadap tiga aspek penting yakni *sustainable development* dan konsep 3P (*people, profit & planet*) secara sederhana dapat dipahami sebagai usaha dari perusahaan untuk menjaga keseimbangan antara aspek ekonomi, lingkungan dan sosial tetapi memperhatikan juga ekspektasi dari para pemegang saham dan *stakeholder*. Dalam sistem operasi sebuah perusahaan, konsep CSR menjadi bentuk tanggung jawab dalam mendapatkan keuntungan kepada para pemegang

saham sesuai dengan hukum yang berlaku, tetapi juga menjadi penanggung jawab moral dan etika serta filantropi (Klaudia, 2022).

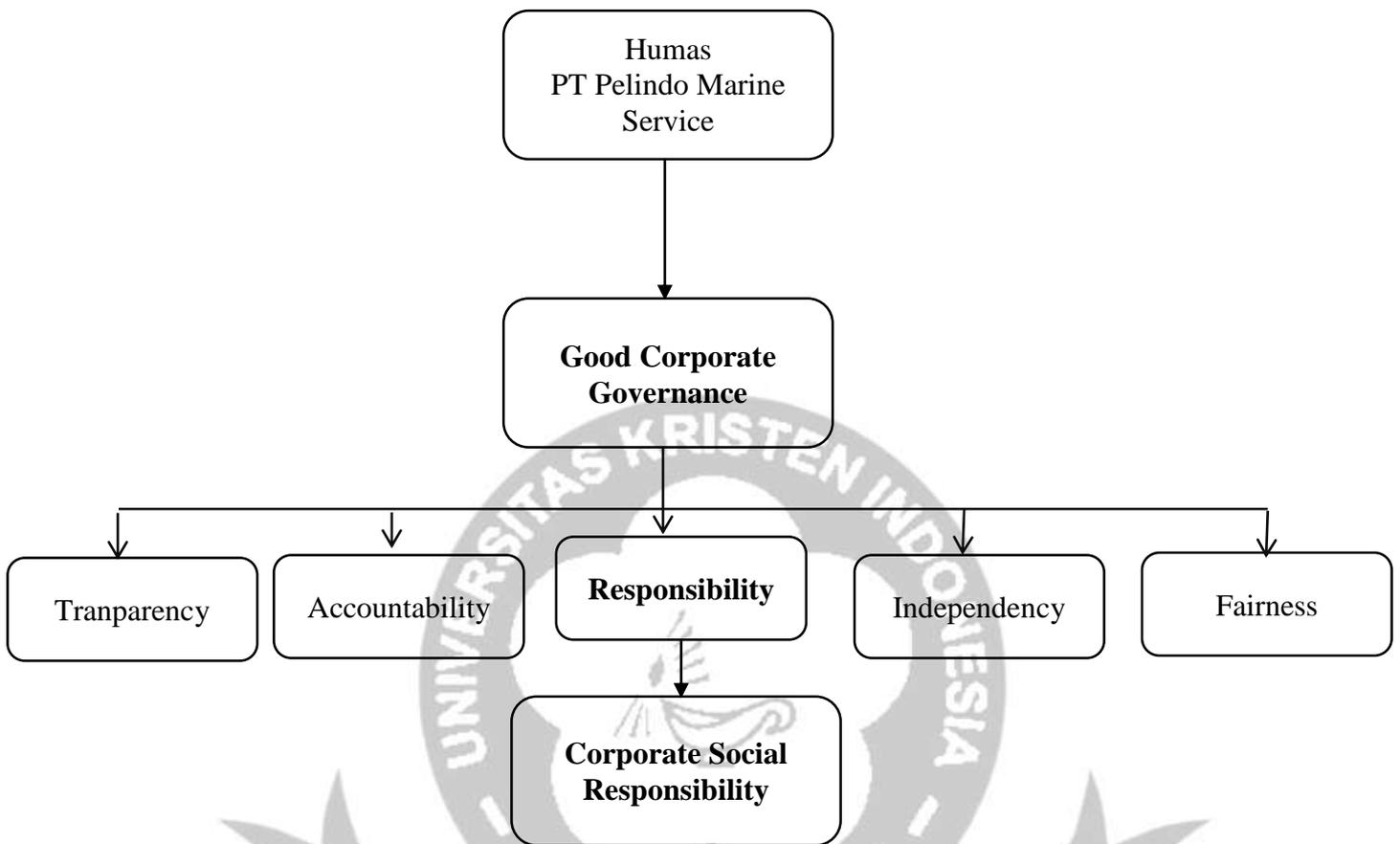
Konsep 3P menurut John Elkington dalam Nurhasanah (2022), tentang *People, Planet and Profit* atau dikenal dengan (3P) yang menjadi landasan dari *Teori Triple Bottom line*. *people* dalam triple bottom menekankan untuk memperhatikan kualitas kehidupan karyawan dan tidak melakukan tindakan eksploitasi, serta membayar upah yang sesuai dengan regulasi. di sisi lain, *Planet* menjadi aspek penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena harus mengelola *natural resources* dan peduli terhadap dampak akibat operasi dari sebuah perusahaan. *profit* menunjukkan bahwa perusahaan dalam menjalankan usaha harus menerapkan bentuk keadilan dan etika yang berkaitan dengan tiga landasan penting dari *triple bottom*.

Menurut Bowen dalam Wirba, (2023) mendefinisikan CSR sebagai kewajiban perusahaan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, dalam mempertimbangkan keputusan serta perusahaan mengikuti setiap kebijakan yang diinginkan untuk tujuan dan nilai-nilai masyarakat. CSR dalam buku Firmansa Kholis (2020) menjelaskan bahwa perusahaan berkomitmen dalam bertindak dengan etis, beroperasi secara legal, dan berkontribusi dalam peningkatan ekonomi yang mencakup kesejahteraan hidup karyawan, keluarga, dan masyarakat yang lebih luas. adapun pengertian dari “*The World Business Council for Sustainable Development*” (WBCSD), mengemukakan CSR sebagai bentuk perusahaan dalam kontribusi membangun ekonomi keberlanjutan, serta berkomitmen untuk mendorong kesejahteraan para pekerja, keluarga dari pekerja, komunitas sekitar perusahaan untuk mendapatkan peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar.

Membangun ekonomi keberlanjutan, penerapan CSR mengembangkan program keberlanjutan, yang disalurkan kepada masyarakat sekitar dengan mempertimbangkan pendapatan profit, dan tindakan-tindakan sosial serta turut dalam pemeliharaan lingkungan. Berdasarkan pemikiran Sabela dan Yeon (2015), penerapan standar

internasional yang bersifat sukarela dalam program CSR merupakan sebuah kemajuan yang perlu mendapat apresiasi untuk mencapai pelaksanaan CSR yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Hingga kini, berbagai perusahaan masih menerapkan pedoman internasional dalam menjalankan CSR mereka. Salah satu panduan yang banyak digunakan adalah *Global Reporting Initiatives* (GRI) yang menjadi standar pelaporan keberlanjutan yaitu, *SO 26000 On social responsibility* dan *Global Reporting Initiatives* (GRI) (Santoso, 2022).

Penerapan CSR juga merupakan bagian penting dalam mematuhi sistem GCG dalam prinsip tanggung jawab. GCG menurut *Organisation for Economic Co-operation and development (OECD)* yaitu sebuah sistem dengan fungsi mengarahkan dan memegang kendali dalam sebuah perusahaan. sehingga dapat dikatakan GCG menjadi sebuah perangkat dasar untuk menciptakan lingkungan pasar yang terpercaya, serta berintegritas yang dapat mendukung dalam tujuan mencapai investasi produktif yang terus berkelanjutan, dikutip dalam buku *Corporate Governance* Badan Usaha Milik Negara edisi dua (Krismiaji, 2020). Mengacu pada pendapat yang telah dikemukakan sebelumnya, terbentuklah sebuah kerangka konseptual:



Gambar 1.1 Kerangka konseptual
Sumber Olahan penulis

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif Dalam buku *"Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches"* karya John W. Creswell edisi 2019, menjelaskan konsep-konsep dan metode kunci terkait penelitian kualitatif sebagai suatu hubungan yang melihat makna dalam setiap prosesnya.

Creswell (2019) menjelaskan bahwa pendekatan penelitian menyertakan asumsi filosofis serta prosedur yang berbeda. dalam penelitian kualitatif ada konteks yaitu kemampuan untuk menyelami dan menyatu dengan lokasi, waktu dan kebiasaan dan budaya dari situs penelitian, tidak

berusaha mengontrol atau mengisolasi apapun karena memahami bahwa realitas sosial itu mengalir dan terkondisikan secara partikular (Tracy, 2020).

1.6.2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian, deskriptif kualitatif yang merupakan salah satu metodologi dalam ranah penelitian kualitatif. Metode ini berfokus pada pengkajian dan penggambaran mendalam tentang berbagai peristiwa, pengalaman hidup, atau fenomena sosial yang dialami oleh seseorang atau sekelompok orang (Rusandi, 2021).

Dalam prosesnya, peneliti mengumpulkan cerita dan pengalaman dari para partisipan, yang kemudian direkonstruksi dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan angka-angka, hasil penelitian deskriptif kualitatif disajikan dalam bentuk paparan kata-kata yang kaya makna serta dapat dilengkapi dengan elemen visual seperti gambar atau dokumentasi yang mendukung (Khoiro dalam Kusumastuti, 2019, hal.9).

1.6.3, Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial secara mendalam dan sistematis, dengan menggabungkan elemen deskriptif dan kualitatif, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyajikan data dalam bentuk narasi atau deskripsi yang akurat tanpa manipulasi.

1.6.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik wawancara sebagai instrumen pengumpulan data utama. Wawancara dalam Rizky (2023) adalah metode pengumpulan data yang melibatkan dialog interaktif antara dua pihak - pewawancara dan narasumber. Proses ini dilaksanakan melalui komunikasi tatap muka dimana pewawancara berupaya mendapatkan informasi melalui sesi tanya jawab dengan narasumber. Pelaksanaan wawancara dapat dilakukan dengan pendekatan terstruktur menggunakan panduan wawancara, atau secara lebih fleksibel tanpa panduan formal. Kegiatan ini bisa dijalankan dalam format individu (satu

pewawancara dengan satu narasumber) atau dalam setting kelompok untuk menghasilkan data yang komprehensif dan mendalam. Tujuan utama dari wawancara adalah untuk memperoleh data dan keterangan yang relevan bagi keperluan penelitian.

1.6.5. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu Data Primer dan Sekunder. data primer didapatkan dari hasil wawancara mendalam kepada lima orang informan yang berasal dari internal perusahaan. data sekunder adalah data pendukung berupa dokumen internal. data sekunder dapat diperoleh dari dokumentasi kegiatan CSR dan laporan tahunan (*Annual Report*). sumber data eksternal mencakupi UU PT dan BUMN yang berkaitan dengan CSR dan TJSJL, Pemberitaan media dan studi kasus.

1.6.6. Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan Koding dan Reduksi Data, dengan melakukan koding terhadap hasil wawancara narasumber dari internal perusahaan, dengan memberikan tanda terhadap pola-pola tertentu dari data untuk melihat aspek lain yang muncul. Melakukan koding induktif yaitu dengan mengembangkan (kode) seiring proses analisis berdasarkan data yang muncul dari lapangan tanpa asumsi awal. Sedangkan Reduksi Data dilakukan dalam teknik analisis data untuk menyaring informasi yang tidak relevan dan fokus hanya terhadap aspek-aspek yang krusial dalam penelitian (Fung, 2024)

Interpretasi data dalam penelitian ini yaitu dengan membuat yang jelas semakin menjadi jelas, secara sederhana interpretasi data merupakan kegiatan untuk memahami dan menjabarkan makna dari data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam untuk dianalisis. dalam melakukan interpretasi data meliputi proses kritis dalam menunjukkan relevansi dan signifikansi informasi yang diperoleh.

1.6.7. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan proses triangulasi data sebagai proses pengecekan terhadap berbagai sumber data serta waktu. Menurut Sugiyono dalam (Makhshush, 2017) proses triangulasi data analisis ini dilakukan dengan tiga langka yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam melakukan triangulasi sumber dengan tujuan menguji data dengan berbagai sumber yang diperoleh. sedangkan triangulasi teknik yaitu melihat hasil dari wawancara dengan melihat data yang diperoleh dari sumber lain. Triangulasi waktu diperlukan karena dapat mempengaruhi kredibilitas, ketika wawancara dan pengecekan terhadap data dari sumber lain dalam jangka waktu yang berbeda.

