



Strategi Komunikasi CSR Pertamina Aviation Fuel Terminal Juanda dalam Menanggulangi Limbah Ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar

Tharisha Aulia Ayu¹, Heidy Arviani²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: 20043010237@student.upnjatim.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-08-07 Revised: 2024-09-22 Published: 2024-10-03 Keywords: <i>Communication Strategy; Corporate Social Responsibility; Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT).</i>	Fish waste in Indonesia has not been managed properly by the community due to lack of knowledge and technology. The majority of people often dispose of fish waste in the trash to cause unpleasant odors, causing pollution in the surrounding environment. These problems can be found in Kalanganyar Village, namely Kampung Cabut Duri. In this case, the Corporate Social Responsibility (CSR) program of Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda emerged to tackle fish waste in the village. The purpose of this research is to find out how the CSR communication strategy of Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda in tackling fish waste in Kampung Cabut Duri, Kalanganyar Village. This research uses qualitative research methods with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. The results of this study state that Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda's Corporate Social Responsibility (CSR) communication strategy uses four stages, namely planning, implementation, monitoring, and evaluation. In addition, the role of public relations in implementing the waste management program uses four stages, namely finding the fact, planning, communication, and evaluation. From this, the communication strategy carried out by Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda's Corporate Social Responsibility (CSR) can influence the community in tackling fish waste in Kampung Cabut Duri, Kalanganyar Village.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-08-07 Direvisi: 2024-09-22 Dipublikasi: 2024-10-03 Kata kunci: <i>Strategi Komunikasi; Corporate Social Responsibility; Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT);</i>	Limbah ikan di Indonesia belum dikelola dengan baik oleh masyarakat dikarenakan kurangnya pengetahuan dan teknologi yang dimiliki. Mayoritas masyarakat sering membuang limbah ikan di tempat sampah hingga menimbulkan bau tidak sedap sehingga menimbulkan pencemaran di lingkungan sekitar. Permasalahan tersebut, dapat dijumpai di Desa Kalanganyar, yaitu Kampung Cabut Duri. Dalam hal ini, muncullah program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda untuk menanggulangi limbah ikan di kampung tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi CSR Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dalam menanggulangi limbah ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi komunikasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda menggunakan empat tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Selain itu, peran <i>public relations</i> dalam melaksanakan program menanggulangi limbah menggunakan empat tahapan, yaitu <i>finding the fact, planning, communication</i> , dan <i>evaluation</i> . Dari hal tersebut, membuat strategi komunikasi yang dilakukan oleh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dapat memengaruhi masyarakat dalam menanggulangi limbah ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar.

I. PENDAHULUAN

Perikanan salah satu subsector industri penting di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2022). Hal ini dibuktikan pada tahun 2022 memberikan sumbangan kepada Produk Domestik Bruto (PDB) seharga 431 triliun rupiah atau senilai 2,80%. Pada sektor industri pengelolaan ikan, banyak dijumpai beberapa bagian ikan yang dibuang. Bagian ikan tersebut

seperti tulang, ekor sirip, kepala, dan lain-lain menyebabkan menumpuknya limbah ikan.

Limbah ikan di Indonesia belum dikelola dengan baik oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan teknologi untuk mengelola limbah ikan tersebut, sehingga penumpukan pada limbah ikan yang dapat menyebabkan pencemaran udara dan terganggunya kesehatan masyarakat. Permasalahan

tersebut dapat dijumpai di Kabupaten Sidoarjo yang merupakan kota dengan lambang Bandeng dan Udang. Lambang tersebut dijadikan sebagai icon, karena mayoritas warga di Kabupaten Sidoarjo memiliki hasil tambak dari ikan bandeng dan udang pada daerah tersebut (Firnanda, 2021).

Pada tahun 2021, terdapat 8 kecamatan yang memiliki luas tambak sebesar 1.275,39 ha dengan mayoritas penghasil ikan bandeng sebesar 43,67%. Salah satu desa di Kabupaten Sidoarjo, yaitu Desa Kalanganyar merupakan desa yang cukup terkenal oleh masyarakat. Desa ini berbatasan dengan selat Madura dan menjadi pusat hasil tambak ikan bandeng (Ratnawati, Nurhayati, dkk., 2019). Desa Kalanganyar memiliki luas wilayah yang dua per tiganya merupakan area tambak. Sehingga Desa Kalanganyar memiliki komoditas utama berupa hasil tambak seperti udang windu, bandeng, terasi, dan kerupuk olahan bandeng. Di desa tersebut ada salah satu kampung yang memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan kampung lainnya, yakni kampung Cabut Duri. Kampung Cabut Duri memiliki keunikan tersendiri, khususnya di RT.17. Di RT tersebut, mayoritas warganya, khususnya ibu rumah tangga memiliki usaha jasa cabut duri ikan.

Usaha pencabutan duri menimbulkan dampak negatif di lingkungan sekitar. Usaha tersebut menghasilkan limbah ikan yang menumpuk, sehingga muncullah bau busuk dan mencemari lingkungan. Kurangnya kesadaran dari masyarakat dan pemerintah desa mengenai kesehatan lingkungan, mengakibatkan limbah ikan tidak dikelola dengan baik. Dari permasalahan tersebut, muncullah program pengelolaan limbah ikan dari salah satu perusahaan yaitu Pertamina *Aviation Fuel Terminal* (AFT) dalam mengimplementasikan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk tanggung jawab sosial terhadap perusahaan. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu perusahaan Pertamina *Aviation Fuel Terminal* (AFT) berlokasi di kawasan Bandara Internasional Juanda Terminal 1. Perusahaan tersebut, turut serta dalam mengimplementasikan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk tanggung jawab sosial terhadap perusahaan.

Perusahaan Pertamina *Aviation Fuel Terminal* (AFT) memiliki program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ditujukan kepada lokasi daerah tertentu. Kriteria lokasi daerah tersebut memiliki kebutuhan masing-masing dengan jarak

tempuh 5-10 km, salah satunya kampung Cabut Duri di Desa Kalanganyar. Pertamina AFT melihat bahwa kampung tersebut membutuhkan pengelolaan limbah ikan sekaligus untuk mengatasi kotoran yang semakin tertumpuk setiap hari. Maka dari itu, Pertamina melakukan program CSR mengenai lingkungan. Pada tahun 2021 dilakukan pembinaan terhadap UMKM yang berlokasi di Kampung Cabut Duri RT 17 Desa Kalanganyar.

Pada tahun 2022, Pertamina *Aviation Fuel Terminal* (AFT) melakukan sosialisasi inovasi baru kepada masyarakat, seperti pembuatan keripik ikan, pelet ikan, dan tepung ikan. Pada tahun 2023, Pertamina AFT membangun Instalasi Pengolahan Limbah (IPAL) Komunal. Dari hal tersebut, berguna dalam melakukan pengelolaan air limbah yang sudah dibuang oleh masyarakat sekitar menjadi air yang dapat digunakan, seperti menyiram bunga, pembasmi semut, dan lain-lain. Pada pelaksanaannya, program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh Pertamina *Aviation Fuel Terminal* (AFT) di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar memiliki permasalahan komunikasi. Permasalahan tersebut diawali dengan munculnya beberapa warga Kampung Cabut Duri RT 17 yang awalnya tidak menerima dengan baik program CSR. Mereka seperti bersikap acuh tak acuh dan bertanya-tanya apakah program ini dapat mengatasi permasalahan pada kampung tersebut.

Sehingga untuk mengatasi hal tersebut, Pertamina AFT melakukan strategi komunikasi secara efektif. Dimaksudkan agar dengan adanya komunikasi yang efektif antara perusahaan dan masyarakat sangat menentukan keberhasilan dari program-program CSR yang dilaksanakan (Sanita & Mauliansyah, 2021). Everett M. Rogers menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu cara penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk mengubah tindakan seseorang (Zuwirna, 2018). Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pertamina AFT yaitu dengan mendatangi perangkat desa dan menjelaskan harapan serta tujuan yang dapat menanggulangi limbah ikan. Selanjutnya, Pertamina AFT melakukan sosialisasi kepada warga Kampung Cabut Duri RT 17 agar mereka dapat menerima program yang akan dilakukan 3-5 tahun kedepan. Tidak hanya itu, pada tahun 2021 Pertamina AFT mengajak mahasiswa ITS untuk membantu melakukan program pertama yaitu pembinaan terhadap UMKM Kampung Cabut Duri RT 17 Desa

Kalanganyar. Maka dari itu, strategi komunikasi sangat penting dalam mengatasi permasalahan komunikasi antara Pertamina AFT dan warga Kampung Cabut Duri RT 17 Desa Kalanganyar.

Keberhasilan suatu tujuan ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan strategi komunikasi yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan serta dapat menetapkan target yang ditujukan memiliki pemahaman dan dapat dibimbing serta di motivasi (Setyorini, Sarwo, dkk., 2021). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk membahas mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) dalam menanggulangi limbah ikan yang berlokasi di kampung Cabut Duri desa Kalanganyar.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi dan memahami bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) dalam menanggulangi limbah ikan di kampung Cabut Duri desa Kalanganyar. Secara umum, penelitian kualitatif bertujuan untuk mencari informasi lebih dalam mengenai permasalahan yang diteliti, subjek penelitian, dan lokasi penelitian (Gunawan, 2022). Penelitian kualitatif ini dilakukan secara intens atau mendalam dengan peneliti secara langsung di lapangan.

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi deskriptif. Peneliti dapat mencari informasi secara mendalam mengenai strategi yang dilakukan, teknik, dan faktor-faktor keberhasilan dalam menanggulangi limbah di kampung Cabut Duri desa Kalanganyar. Subjek penelitian dapat dikatakan sebagai informan, sehingga peneliti menggunakan subjek peneliti supervisor Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT), *Community Development Officer* (CDO), ketua kampung desa Cabut Duri, perangkat desa, dan warga yang terlibat dalam pembinaan dari Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT). Sedangkan, objek pada penelitian ini adalah semua aktivitas program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) dalam menanggulangi limbah di kampung Cabut Duri RT 17 Desa Kalanganyar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Wawancara mendalam

Peneliti membuat pedoman pertanyaan dan mengajukan pertanyaan kepada para informan yang dituju sehingga peneliti ini mendapatkan berbagai jawaban yang dapat mencapai kebutuhan data penelitian.

2. Observasi

Observasi mendukung pembuktian dikarenakan teknik tersebut dapat mengamati dan mengidentifikasi objek-objek yang sesuai dengan topik penelitian. Selain itu, teknik pengambilan data melalui observasi ini dapat memberikan suatu makna terhadap perilaku peneliti dikarenakan peneliti terjun langsung ke lapangan yang bertujuan untuk mengetahui keadaan objek sebenarnya yang digunakan dalam penelitian

3. Dokumentasi

Merupakan suatu informasi dari catatan atau notulen yang berasal dari instansi, organisasi, atau perorangan. Dokumentasi tersebut untuk mengamati data sejarah atau masa lampau berupa gambar, tulisan, maupun karya dari orang lain.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan sebuah analisis yang mengelompokkan, mengarahkan, dan mengelola sehingga dapat diambil kesimpulan dari data tersebut.

2. Penyajian data

Penyajian data ini dilakukan ketika proses reduksi data selesai sehingga dalam penelitian kualitatif biasanya dalam menyajikan data menggunakan deskripsi dalam bentuk teks naratif.

3. Penarikan kesimpulan

Pada teknik ini, penarikan kesimpulan adalah hasil jawaban dari fokus penelitian yang berdasarkan hasil analisis data. Proses pada teknik ini adalah mengambil inti dari hasil penelitian sehingga kesimpulan dapat terbentuk dan membuat para pembaca dapat memahami dan mengetahui hasil akhir penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berlokasi di kawasan Bandara Internasional Juanda Terminal 1. Perusahaan ini juga

memiliki keterikatan dalam melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau yang dikenal dengan Tanggung Jawab Sosial di daerah operasional perusahaan, khususnya kawasan ring 1. Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dimiliki oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda merupakan bentuk tanggung jawab yang berdasarkan analisis *social mapping* dan rencana strategis dari perusahaan tersebut.

Dalam pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar memiliki permasalahan komunikasi. Permasalahan tersebut diawali dengan munculnya beberapa warga Kampung Cabut Duri RT 17 yang awalnya tidak menerima dengan baik program CSR. Mereka seperti bersikap acuh tak acuh dan bertanya-tanya apakah program ini dapat mengatasi permasalahan pada kampung tersebut. Dari hal tersebut, sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Ahmad Arif Wibowo selaku ketua Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar sebagai berikut :

"Jadi kita kumpulkan semua warga dan disitu disampaikan eee oleh timnya tim dari Pertamina, bahwa nanti akan dibangun seperti IPAL itu ya. IPAL komunal ini, jadi airnya yang selama ini dibuang ke jalan atau dibuang ke saluran, ini bisa dibuang ke inlet itu nanti ada pengelolaannya hingga keluar sampai air bersih lagi. Jadi komunikasi saat itu langsung ke warga. Cuma memang waktu sebelum sosialisasi, mereka bertanya-tanya mau ngapain Pertamina kesini, tujuannya apa, mereka takut malah merusak budaya cabut duri. Akhirnya, pas itu diadakan sosialisasi dengan Pertamina dan pihak desa juga. Tapi pemahaman warga kan masing-masing orang ada yang gampang nangkep, ada yang masih gak dong. Jadi itu perlu sosialisasi dari kita terus."

Dalam hal ini, disampaikan juga oleh Pak Sulkan selaku pengelola limbah ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar:

"Itu awal mula Pertamina kesini itu masuk ke desa Mbak. Dari desa itu ditanya-tanya kampung mana yang banyak aktivitasnya. Lalu dicari-cari masuk ke RT 17, sebelum Kampung Cabut Duri itu RT 17. Begitu diteliti, oh ada apa itu ada yang bisa dikembangkan dari RT 17. Makanya DPPU

Juanda mengumpulkan warga RT 17 diajak gimana mau berkembang gitu maksudnya. Awal mulanya ya gitu, warga nggak tahu sama sekali tujuannya apa ini nggak tahu. Baru dikasih pengarahan-pengarahan, seperti sosialisasi dan pelatihan-pelatihan itu baru warga tahu."

Dari hasil wawancara tersebut, permasalahan komunikasi yang terjadi di Kampung Cabut Duri ini berasal dari warga. Mereka memiliki pemahaman yang berbeda-beda, sehingga menimbulkan adanya miss komunikasi. Dalam hal ini, membuat Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda memiliki strategi komunikasi agar program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini dapat berhasil di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar.

Strategi komunikasi adalah suatu bentuk keberhasilan dalam melakukan komunikasi secara efektif. Dalam hal ini, disebabkan oleh adanya strategi yang dapat memberikan pesan kepada komunikan. Middleton menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan penggabungan dari seluruh komponen yang berawal dari komunikator, pesan yang disampaikan, saluran media komunikasi hingga efek yang dirancang dengan tujuan komunikasi dapat berjalan secara maksimal (Rahmah, Hairunnisa, dkk.,2021). Strategi komunikasi menjadi pedoman untuk mencapai tujuan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*). Selanjutnya, strategi komunikasi juga dapat mengendalikan berbagai kegiatan pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dalam melakukan pengembangan *Corporate Social Responsibility* (CSR) agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan, maka suatu perusahaan dapat menggunakan beberapa tahapan. Pada teori Wibisono dalam Kurniawan, Hidayat, dkk., (2015) menyatakan bahwa terdapat empat tahapan dalam melaksanakan program CSR, antara lain perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan monitoring.

Public relations memiliki keterkaitan dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dikarenakan untuk meningkatkan citra perusahaan itu sendiri. Adanya teori Cutlip, Center, dan Broom dalam Cahyani dan Amalia., (2023) yang menyatakan bahwa terdapat empat tahapan strategi public

relations dalam melakukan program CSR ini dimulai, antara lain *Finding The Fact, Planning, Communication*, dan *Evaluation*.

B. Pembahasan

Strategi komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda berdasarkan permasalahan yang terjadi sebelumnya. Limbah ikan yang ada di Negara Indonesia belum dikelola dengan baik oleh masyarakat. Hal tersebut disebabkan kurangnya pengetahuan dan teknologi untuk mengelola limbah ikan. Mayoritas masyarakat sering membuang limbah ikan di tempat sampah hingga menimbulkan bau tidak sedap. Dalam hal ini, menyebabkan pencemaran lingkungan dan kesehatan masyarakat terganggu.

Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dalam menerapkan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar dapat mengajak masyarakat untuk aktif dalam mengatasi limbah ikan di kampung tersebut. Pada penelitian ini, strategi komunikasi memiliki peran penting dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dari hal tersebut, dikarenakan strategi komunikasi dapat mengendalikan berbagai kegiatan pelaksanaan program CSR. Oleh karena itu, keberhasilan suatu tujuan ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi yang baik.

Berikut merupakan empat tahapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pertamina AFT dalam pelaksanaan program CSR.

1. Perencanaan

Perusahaan merencanakan dan menyusun program yang dilakukan dalam kegiatan CSR tersebut. Dalam hal ini, Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda memiliki alasan dalam melakukan program CSR di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar, yaitu dikarenakan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar ini merupakan salah satu daerah yang memasuki kawasan Ring 1 perusahaan, sehingga hal ini menjadi suatu tanggung jawab sosial perusahaan dalam menjalin hubungan baik.

Selain itu, Pertamina AFT Juanda mengetahui bahwa terdapat permasalahan limbah ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar yang semakin menumpuk, sehingga membuat pihak Pertamina ingin mengatasi limbah ikan yang sudah mencemari lingkungan di kampung

tersebut melalui program CSR. Kemudian membuat rencana strategis (renstra) dalam 5 tahun kedepan berguna untuk merencanakan hasil yang ingin dicapai kedepannya dengan membuat rencana kerja (renja) yang dapat mengidentifikasi proses atau tahapan pelaksanaan pada program yang dibuat.



Gambar 1. Focus Group Discussion (FGD)

Selanjutnya, setelah menyusun rencana strategis dan rencana kerja, Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda melaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) kepada masyarakat. Adanya *Focus Group Discussion* (FGD) ini penting dilakukan dalam melaksanakan program, khususnya kepada masyarakat dikarenakan hal ini dapat memperjelas maksud dan tujuan yang dilakukan oleh Pertamina AFT Juanda kepada Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar. Selain itu, bertujuan untuk meminimalisir adanya miss komunikasi atau kesalahpahaman dari masyarakat. Hal ini, bertujuan untuk mereka dapat mengetahui rencana program yang akan dilakukan oleh CSR dan dapat terjalin adanya kesepakatan antara Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dengan masyarakat.

2. Pelaksanaan

Perusahaan melakukan program yang sudah direncanakan dan disusun oleh perusahaan itu sendiri. Dalam hal ini, Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda sudah menyusun atau merancang program semaksimal mungkin atau sesuai dengan tujuan yang diinginkan.



Gambar 2. Peresmian Program di Kampung Cabut Duri

Dimulai pada tahun 2021 yaitu dengan melakukan pembinaan terhadap UMKM yang dibagi menjadi dua kelompok binaan. Selanjutnya di tahun 2022 yaitu dengan memberikan bantuan berupa alat-alat seperti pinset, celemek, dan lain-lain, kepada 36 orang yang bekerja sebagai pencabut duri guna menunjang pekerjaan mereka. Pada tahun 2023, yaitu membangun Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) yang digunakan untuk menetralkan air limbah menjadi air yang bermanfaat bagi lingkungan sekitar.



Gambar 3. Pelaksanaan Program CSR

Dari tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda ini sudah baik dikarenakan awal pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) melakukan pembinaan UMKM terhadap masyarakat terlebih dahulu. Hal tersebut, masyarakat diberikan pengarahan dan sosialisasi agar dapat meningkatkan hasil produksi mereka. Selanjutnya, masyarakat Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar diberikan pelatihan mengenai spesifikasi limbah padat dan cair yang dapat memberikan manfaat bagi lingkungan sekitar. Dari hal tersebut, masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana cara mengolah limbah ikan yang baik dan benar sehingga menjadi suatu hal yang dapat digunakan, seperti pelet ikan, tepung ikan, hingga air yang dibuang ke Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dapat digunakan untuk mencuci motor dan menyiram tanaman.

3. Evaluasi dan Monitoring

Perusahaan menilai program yang sudah dilakukan atau diterapkan ini sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau tidak. Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) ini selalu melakukan monitoring dan juga evaluasi pada program *Corporate Social Responsibility* (CSR).



Gambar 4. Monitoring di Kampung Cabut Duri Desa Karanganyar

Monitoring dilakukan oleh *Community Development Officer* (CDO) setiap satu bulan sekali, yaitu mengunjungi ke rumah warga untuk melakukan pengecekan bantuan yang sudah diberikan oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda. Selanjutnya, menanyakan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, usulan yang ingin disampaikan, dan keinginan dari masyarakat setempat. Berikutnya, Pertamina AFT Juanda mengadakan 2x pertemuan dalam setahun untuk melakukan rapat evaluasi yang dihadiri oleh kepala dusun Ngemplak Rejo dan masyarakat Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar.

Selain itu, usulan yang disampaikan oleh masyarakat berguna untuk program yang dilakukan oleh Pertamina AFT Juanda kedepannya. Evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dalam satu tahun 2x ini cukup efektif dikarenakan dapat mengetahui kekurangan atau hambatan yang perlu diperbaiki di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar. Selain itu, Pertamina AFT Juanda dapat menilai program yang berjalan ini perlu ditingkatkan atau tidak. Sedangkan untuk evaluasinya adalah mengumpulkan seluruh warga untuk mengikuti rapat yang diadakan setiap tahun dua kali atau per semester.

Dalam melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak terlepas dari *public relations*. Hubungan

antara *public relations* dengan CSR ini dapat meningkatkan citra perusahaan. *Public relations* adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengerjakan tugas dan fungsi lembaga atau organisasi yang berhubungan dengan individu eksternal maupun internal (Riduwan dan Claretta, 2022). Hal tersebut dikarenakan keberadaan *public relations* dapat memengaruhi kesuksesan dan juga keberlangsungan perusahaan atau organisasi. Hubungan antara *public relations* dengan CSR ini dapat meningkatkan citra perusahaan. Dari hal tersebut, terdapat empat tahapan yang dijelaskan oleh Cutlip, Center, dan Broom, yaitu *finding the fact*, *planning*, *communication*, dan *evaluation*.

a) *Finding The Fact*

Public relations melakukan pencarian informasi dan mengumpulkan data terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan yang akan dilakukan kedepannya. Data yang dikumpulkan berdasarkan dari data statistik, berita dari media massa, ataupun laporan sosial ekonomi masyarakat.



Gambar 5. *Social Mapping*

Pada Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda menjelaskan bahwa pihak yang menjadi *public relations* adalah *Community Development Officer* (CDO), sehingga pada tahap *finding the fact* ini *public relations* membuat *social mapping* atau pemetaan sosial. Pada tahap tersebut, hampir sama seperti tahap perencanaan pada program pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR), yaitu mengamati perencanaan terlebih dahulu potensi dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar.

b) *Planning*

Public relations membuat ringkasan perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan pelaksanaan, seperti apa saja yang harus dilakukan dalam mengatasi masalah yang disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. *Public relations* Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda memiliki tahap perencanaan, yaitu melakukan rencana strategis dan rencana kerja yang berasal dari pemetaan sosial atau social mapping.

Selain itu, hasil dari diskusi warga dapat menghasilkan rencana strategis dan rencana kerja tersebut. Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja memberikan manfaat bagi Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dan masyarakat Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar, hal tersebut dikarenakan rencana strategis dan rencana kerja membuat perusahaan tersebut dapat mengidentifikasi gambaran keberhasilan atau tidak suatu program yang akan dijalankan dan mengetahui berbagai resiko untuk kedepannya.

c) *Communication*

Public relations membuat komunikasi dua arah yang berguna untuk menciptakan citra perusahaan yang baik kepada *stakeholder*. *Public relations* Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda memiliki tahapan komunikasi, yaitu diskusi dengan warga.



Gambar 6. Diskusi Bersama Warga

Dari hasil diskusi tersebut, Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dapat menentukan rencana strategis dan rencana kerja yang akan dilakukan terhadap masyarakat. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir adanya miss komunikasi atau kesalahpahaman,

sehingga masyarakat mengerti dan memahami maksud dan tujuan Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dengan adanya pembentukan rencana kerja dari rencana strategis ini membuat masyarakat semakin tahu program yang akan dilakukan oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda terhadap mereka.

d) *Evaluation*

Public relations melakukan evaluasi mengenai program yang sudah dilakukan. Dari hal tersebut, *public relations* Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda memberikan penilaian terhadap program-program *Corporate Social Responsibility* (CSR).



Gambar 7. Rapat Bersama Warga

Evaluasi ini menilai apakah aktivitas yang sudah dilakukan perlu dilanjutkan atau tidak, sehingga hal tersebut dapat memunculkan perbaikan dan disempurnakan. Dari hal tersebut, *public relations* Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda melakukan tahapan evaluasi dengan cara mengukur indeks kepuasan dari masyarakat, dokumen monitoring evaluasi, dan hasil diskusi dari warga.

Selain itu, terdapat catatan yang sudah ditulis oleh *public relations* untuk menunjang penilaian pada program yang sudah dilakukan atau tidak. Adanya tahapan evaluasi dari *public relations* Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda ini cukup baik. Hal tersebut agar dapat mengetahui berbagai respon dari masyarakat mengenai program yang dilakukan, seperti kekurangan hingga kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Ditambah lagi, evaluasi yang dilakukan oleh *public relations* pada perusahaan tersebut memberikan indeks kepuasan

bagi masyarakat yang ikut serta dalam program yang dilakukan. Hal tersebut dapat menjadi acuan untuk Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dalam melaksanakan program kedepannya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda menyusun strategi komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina AFT Juanda dalam menanggulangi limbah ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar. Strategi komunikasi yang dilakukan sebagai penentu keberhasilan dalam melakukan komunikasi secara efektif kepada masyarakat. *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda memiliki model tahapan pelaksanaan program CSR, antara lain tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan tahap evaluasi. Pada tahapan tersebut, menjadi penemuan baru dikarenakan terdapat perbedaan antara tahapan pelaksanaan program CSR yang disajikan oleh Wibisono.

Tahapan pertama *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda adalah perencanaan. Dalam tahap ini, awalnya perusahaan tersebut melakukan pemetaan sosial atau social mapping, membuat rencana strategis, rencana kerja, dan *Focus Group Discussion* (FGD). Hal tersebut, membuat Pertamina AFT Juanda dapat mengetahui potensi dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar.

Tahapan kedua adalah pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda yang dimulai pada tahun 2021 hingga saat ini, bentuk aktivitasnya mulai dari pembinaan UMKM hingga pembangunan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dengan melibatkan beberapa instansi.

Tahapan ketiga adalah monitoring yang dilakukan satu bulan sekali oleh Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar. Dalam tahap ini, masyarakat dapat menyampaikan usulan dan kebutuhan yang diperlukan kepada Pertamina AFT Juanda.

Tahapan keempat adalah *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda melakukan evaluasi satu tahun 2x pertemuan dengan warga dan kepada dusun Ngemplak Rejo. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kekurangan dan hambatan yang perlu diperbaiki oleh Pertamina AFT Juanda.

Adanya program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda tidak lepas dari *public relations* dikarenakan *public relations* dapat meningkatkan citra perusahaan. Dalam hal ini, strategi *public relations* dalam melaksanakan program CSR Pertamina AFT Juanda sesuai dengan strategi *public relations* yang disajikan oleh Cutlip, Center, dan Broom, yaitu *finding the fact, planning, communication, dan evaluation*.

Tahapan *finding the fact* yang dilakukan oleh *public relations* adalah melakukan *social mapping* atau pemetaan sosial yang berguna untuk mengamati perencanaan terlebih dahulu potensi dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar.

Tahapan *planning* yang dilakukan oleh *public relations* adalah melakukan rencana strategis dan rencana kerja yang berasal dari pemetaan sosial dan hasil diskusi warga. Selain itu, hasil dari diskusi warga menghasilkan rencana strategis dan rencana kerja yang akan digunakan untuk melaksanakan program.

Tahapan *communication* yang dilakukan oleh *public relations* adalah diskusi dengan warga. Dalam hal ini, menghindari adanya miss komunikasi antara *public relations* Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dengan masyarakat.

Tahapan yang terakhir adalah *public relations* melakukan evaluasi kepada masyarakat dengan cara mengukur indeks kepuasan, melihat catatan yang sudah ditulis oleh *public relations* mengenai program yang sudah dijalankan atau tidak, dan mengidentifikasi dokumen monitoring evaluasi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini mengenai strategi komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dalam menanggulangi limbah ikan di Kampung Cabut Duri Desa Kalanganyar. Peneliti ingin memberikan saran yang dapat dijadikan masukan yang dapat

berguna kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Saran Akademis

Peneliti berharap dalam penelitian ini dapat menjadi referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai strategi komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR). Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menjelaskan strategi komunikasi CSR lebih rinci dan jelas dengan model yang berbeda.

2. Saran Praktis

Saran untuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pertamina Aviation Fuel Terminal (AFT) Juanda dapat melakukan strategi komunikasi lebih baik lagi dibandingkan sebelumnya. Selain itu, dalam pelaksanaan program CSR ini lebih teliti lagi dikarenakan terdapat beberapa limbah yang masih belum teratasi secara menyeluruh. Selanjutnya, peneliti berharap program yang dilakukan ini dapat diberikan pada RT lainnya agar semua dapat berkontribusi dalam melaksanakan program tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2022). Statistik Perusahaan Budidaya Ikan 2022. Bps.go.id; Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/11/30/7cab0b5e5153638ce4e546b3/statistik-perusahaan-budidaya-ikan-2022.html>
- Cahayani, F. Y., & Amalia, D. (n.d.). Da'watuna: *Journal of Communication and Islamic Broadcasting* Strategi Public Relations PT Semen Indonesia (Persero) Tbk Melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. <https://doi.org/10.47476/dawatuna.v3i3.3864>
- Firnanda, P. P., Werdany, A. P., OP, D. R., & Ma'arif, S. (2021). Rebranding Kabupaten Sidoarjo sebagai Kota yang Enjoy dan Asyik. *Jurnal Dimensi DKV: Seni Rupa dan Desain*, 6(1), 39-52.
- Gunawan, I. (2022). Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik. Bumi Aksara.
- Kurniawan, A., Hidayat, W., & Suryoko, S. (2015). Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* Dalam Upaya Pengembangan

- Masyarakat (Studi Kasus Program Kemitraan Bank Jateng Pada SPT Bubakan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 51-61.
- Rahmah, N.I, Hairunnisa, Sabiruddin. (2021). Strategi Komunikasi Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mempertahankan Bahasa Daerah
- Ratnawati, R., Al Kholif, M., & Shofwan, M. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Dengan Teknologi Sumur Resapan Guna Meningkatkan Ketersediaan Air Tanah. *Jurnal Abadimas Adi Buana*, 2(2), 73-81
- Rid Riduwan, V. P., & Claretta, D. (2022). Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 2(2), 251-25 <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v2i3.344>
- Sanita, D., & Mauliansyah, F. (2021). Strategi Komunikasi Pelaksanaan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada Wilayah Operasional PT Mifa Bersaudara Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 1(2), 58-62.
- Setyorini, I., Sarwo, Y. B., & Nugroho, A. W. (2021). Strategi Komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT PLN (Persero) UIK Tanjung Jati B Terhadap Komunitas Nelayan Perairan Pulau Panjang. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 2(1), 48-59
- Zuwirna, Z. (2018). Komunikasi yang efektif. *E-Tech*, 6(1), 391035.