

STRATEGI TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN

**PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS DALAM
MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN *PASCA-MERGER***

SKRIPSI



Oleh:

**CHELSY INTANIA MARSYANDA PUTRI
NPM. 22043010165**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN
LINGKUNGAN PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS
DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN
PASCA-MERGER**

Disusun oleh:



Chelsy Intania Marsyanda Putri
NPM. 22043010165

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING



Dra. Diana Amalia, M.Si NIP.
196309071991032001

Mengetahui
DEKAN



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN PT.
PELINDO TERMINAL PETIKEMAS DALAM MEMBANGUN CITRA
PERUSAHAAN PASCA-MERGER**

Oleh :


Cheisy Intania Marsyanda Putri
NPM. 22043010165

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur pada tanggal 27 Februari 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309071991032001

**TIM PENGUJI,
KETUA**


Dr. Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 198312012021211004

SEKRETARIS


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309071991032001

ANGGOTA


Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199503212024062002

Mengetahui
DEKAN


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chelsy Intania Marsyanda Putri
NPM : 22043010165
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Februari 2026

Yang Membuat pernyataan



Chelsy Intania Marsyanda Putri
NPM. 22043010165

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik.
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Dra. Diana Amalia, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan ilmu, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

6. Anita Yuli Indriani, S.E dan Sri Wiyanto, S.E selaku orang tua kandung penulis, serta Siti Sunani selaku nenek tercinta yang selalu menjadi peluk paling hangat dalam setiap keadaan. Doa yang tidak pernah putus asa, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, dukungan yang selalu dikuatkan, serta pengorbanan yang sering tak terlihat menjadi fondasi utama dalam setiap langkah pendidikan yang penulis tempuh.
7. Navis Deni Mayasari, selaku kakak dari ibu penulis, sekaligus sosok ibu kedua bagi penulis. Ibu yang tidak melahirkan, namun selalu hadir sejak penulis membuka mata untuk pertama kalinya. Sosok yang membersamai setiap fase kehidupan, dari langkah kecil yang masih ragu hingga penulis mampu berdiri dan menyelesaikan studi. Terima kasih karena selalu ada, bukan hanya dalam momen-momen besar, tetapi juga dalam hari-hari biasa yang sering kali luput dari perhatian. Kehadiran, perhatian, dan kasih sayang yang diberikan dengan tulus menjadi bagian penting dari perjalanan penulis.
8. Restu Indah, S.Sos., selaku ibu angkat penulis, yang tidak hanya membimbing secara profesional, tetapi juga menghadirkan ruang aman untuk bercerita dan merasa diterima. Terima kasih telah mendengarkan tanpa menghakimi, menguatkan tanpa merendahkan, serta membersamai penulis dalam proses pendewasaan. Terima kasih telah menghadirkan keluarga, menerima penulis dengan hati gembira dan tangan terbuka, serta memberikan rasa hangat yang begitu tulus. Semoga ikatan ini tetap hangat,

tumbuh, dan tidak lekang oleh waktu, menjadi hubungan yang saling menguatkan untuk waktu yang panjang.

9. Teman-teman masa perkuliahan penulis, yaitu Kevin, Aisyah, Diva, dan Nanda yang senantiasa saling memberikan dukungan, berbagi ilmu, saling mengingatkan, dan bekerja sama selama menjalani masa perkuliahan.
10. Sahabat Divisi Humas Celah BPH UPNTV 21, yaitu Bimo, Rizky, Feby, Grissa, Naca, dan Kikik yang telah memberi warna dalam proses kepemimpinan dan perjalanan organisasi penulis. Di tengah berbagai evaluasi dan dinamika yang tidak selalu mudah, mereka menjadi tempat berbagi keluh dan peluh untuk tumbuh, sekaligus ruang untuk saling mendukung dan bertumbuh bersama.
11. Teman-teman BPH UPN Televisi Jawa Timur 21 periode 2024/2025 yang telah mempercayai penulis sebagai koordinator Divisi Humas, sehingga penulis belajar tentang kepemimpinan, tanggung jawab, serta konsistensi menjalankan peran organisasi. Proses ini bahkan menjadi pintu bagi penulis dalam mengenal dan mendalami dunia media jurnalistik.
12. Keluarga besar Awardee Beasiswa Asrama Mahasiswa Nusantara oleh LPDP dan BPI, khususnya angkatan pertama, yang pernah menjadi rumah sekaligus satu-satunya tempat aman bagi penulis dalam menyesuaikan lingkungan rantau. Terima kasih telah memberikan keluarga dari berbagai penjuru Nusantara dengan berbagai latar belakang untuk penulis belajar memahami, mengasihi, dan menyayangi dengan tulus. Seluruh bentuk

dukungan yang diberikan sejak awal studi hingga penyelesaian penelitian ini menjadi amanah yang selalu dijaga dengan sungguh-sungguh.

13. Terakhir, untuk diri penulis sendiri, Chelsy Intania Marsyanda Putri.

Seorang anak tunggal yang sejak kecil terbiasa berteman dengan sepi dan berusaha banyak hal dengan kekuatan diri sendiri, perjalanan ini tidak selalu mudah. Ada lelah yang dipendam, ada ragu yang dilawan dalam diam. Namun penulis memilih untuk tetap berproses dan bertahan, tidak menyerah pada kelelahan, serta menyelesaikan setiap langkah yang telah dimulai. Skripsi ini bukan sekadar akhir dari kewajiban akademik, melainkan bukti bahwa kesunyian mampu menumbuhkan keberanian, dan keterbatasan dapat melahirkan kemandirian. Ini adalah penanda perjalanan panjang menuju kedewasaan, tentang bagaimana diri ini belajar bangkit, berdiri tegak, dan percaya pada kemampuan sendiri. Semoga gelar yang diraih membawa manfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi orang lain. Semoga fase kehidupan setelah ini dipenuhi kemudahan, keberuntungan, kebahagiaan, dan kesuksesan yang dipadukan dengan setiap usaha serta doa yang telah diperjuangkan dengan sungguh-sungguh.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

Surabaya, 18 Februari 2026



Chelsy Intania M.P

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis strategi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dan peran Public Relations dalam membangun citra perusahaan pada PT Pelindo Terminal Petikemas pasca-merger. Fokus penelitian adalah bagaimana strategi TJSL diimplementasikan secara sistematis untuk memperkuat reputasi perusahaan sebagai BUMN di sektor logistik dan kepelabuhanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan tahapan strategi public relations yang terstruktur, diawali dengan *social mapping* sebagai dasar identifikasi kebutuhan masyarakat dan pemetaan isu strategis. Pendekatan ini memastikan program dirancang berbasis data, tepat sasaran, dan sesuai dengan kondisi lokal. Dalam aspek komunikasi, perusahaan mengadopsi strategi *multichannel communication* melalui media massa, website resmi, Instagram, LinkedIn, serta media maritim untuk menjangkau audiens yang beragam. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan *brand awareness*, memperkuat legitimasi sosial, serta mempertahankan citra positif perusahaan. Secara keseluruhan, implementasi TJSL berbasis *social mapping* dan komunikasi multikanal mampu mengintegrasikan tujuan sosial, lingkungan, dan reputasi korporasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Komunikasi CSR, Komunikasi Multikanal, Pelindo Terminal Petikemas, Strategi Public Relations, Pemetaan Sosial, Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, TJSL, Triple Bottom Line

ABSTRACT

This study analyzes the strategy of Corporate Social and Environmental Responsibility (TJSL) and the role of Public Relations in building corporate image at PT Pelindo Terminal Petikemas in the post-merger period. The research focuses on how TJSL strategies are systematically implemented to strengthen the company's reputation as a state-owned enterprise operating in the logistics and port sector. The findings indicate that the company applies a structured public relations strategy, beginning with social mapping as the foundation for identifying community needs and mapping strategic issues. This approach ensures that programs are data-driven, well-targeted, and aligned with local conditions. In terms of communication, the company adopts a multichannel communication strategy through mass media, the official website, Instagram, LinkedIn, and maritime media to reach diverse audiences. This strategy has proven effective in enhancing brand awareness, strengthening social legitimacy, and maintaining a positive corporate image. Overall, the implementation of TJSL based on social mapping and multichannel communication successfully integrates social, environmental, and reputational objectives in a sustainable manner.

Keywords: *Corporate Image, CSR Communication, Multichannel Communication, Pelindo Terminal Petikemas, Public Relations Strategy, Social Mapping, Corporate Social and Environmental Responsibility, TJSL, Triple Bottom Line.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1. Penelitian Terdahulu	20
2.2. Tinjauan Pustaka.....	23
2.2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	23
2.2.2 Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)	27
2.2.3 Teori <i>Triple Bottom Line</i>	28
2.2.4 <i>Public Relations</i> (PR).....	30
2.2.5 Langkah <i>Public Relations</i>	32
2.2.6 Citra Perusahaan	34
2.3. Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Definisi Konseptual	41
3.2.1. Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) sebagai <i>Corporate Social Responsibility</i> (SCR).....	41
3.2.2. Teori <i>Triple Bottom Line</i> (TBL)	43

3.2.3. <i>Public Relations</i> (PR).....	44
3.2.4. Langkah <i>Public Relations</i> dalam Program TJSL	45
3.2.5. Citra Perusahaan	47
3.3. Unit Analisis	48
3.4. Informan Penelitian.....	49
3.5. Lokasi Penelitian.....	50
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	50
3.6.1. Wawancara.....	51
3.6.2. Observasi.....	51
3.6.3. Dokumentasi	52
3.7. Teknik Analisis Data	53
3.8. Triangulasi Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data.....	58
4.1.1 Gambaran Umum PT Pelindo Terminal Petikemas	58
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan Terkait CSR dan Keberlanjutan	59
4.1.3 Fokus Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) PT Pelindo Terminal Petikemas.....	61
4.1.4 Program TJSL PT Pelindo Terminal Petikemas	62
4.1.5 Identitas Informan Penelitian	63
4.2 Hasil dan Pembahasan	66
4.2.1 Penyusunan Program TJSL Atas Dasar Inisiatif Perusahaan Serta Respon Terhadap Permintaan Masyarakat.....	66
4.2.2 Pendekatan <i>Logical Framework Approach</i> (LFA) dalam Perencanaan Program TJSL	78
4.2.3 Program TJSL Berorientasi pada <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs)	82
4.2.4 Strategi Prioritas Wilayah: Fokus pada Ring 1 sebagai Area Strategic Impact	86
4.2.5 Program Strategis TJSL PT Pelindo Terminal Petikemas	89
4.2.6 Kolaborasi Multi-Stakeholder dalam Pelaksanaan Program TJSL....	108

4.2.7 Evaluasi dan Pengukuran Dampak Program TJSL	112
4.2.8 Dampak Program TJSL terhadap Citra dan Reputasi Perusahaan	126
4.2.9 Strategi Komunikasi Program TJSL Melalui Media Sosial dan Platform Digital	129
4.2.10 Strategi Publikasi Melalui Media Massa dan <i>Press Release</i>	136
4.2.11 Dampak Publikasi Digital terhadap Brand Awareness dan PR Value	142
4.2.12 Dampak Program TJSL terhadap Citra Perusahaan.....	144
4.2.13 <i>Exit Strategy</i> dan Keberlanjutan Program TJSL	146
4.2.14 Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Program TJSL	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	153
5.1 Kesimpulan	153
5.2 Saran	156
5.2.1 Saran Akademis	156
5.2.2 Saran Praktis	157
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN.....	169
Lampiran I : Interview Guide	169
Lampiran II : Transkrip Interview	174
Lampiran III : Dokumentasi Interview	199
Lampiran IV : Laporan Berkelanjutan PT Pelindo Terminal Petikemas	203
Lampiran V: Dokumen Laporan Manajemen Triwulan III 2025 Program TJSL PT Pelindo Terminal Petikemas	204
Lampiran VI : Kartu Bimbingan.....	205
Lampiran VII: Riwayat Hidup	206

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Dokumen SDGs dalam KPI PT. Pelindo	85
Gambar 4.2 Peta Lokaso Program Green Movement.....	87
Gambar 4.3 Peta Lokasi Teman Nelayan Apartemen Kepiting	87
Gambar 4.4 Program Beasiswa Pelindo Juara.....	92
Gambar 4.5 Laporan Perhitungan SROI Rumah Belajar	95
Gambar 4.6 Program TJSL UMKM Berseri Kampung Marina Mandiri	97
Gambar 4.7 TJSL Marine Empowerment.....	100
Gambar 4.8 TJSL Green Movement	105
Gambar 4.9 Diagram Kolaborasi Pentahelix TJSL PT. Pelindo	109
Gambar 4.10 Program Pengembangan Usaha Budidaya Lobster	130
Gambar 4.11 Pelindo Awards 2025.....	131
Gambar 4.12 hibah 1.415 unit ban bekas dari TPK Banjarmasin	132
Gambar 4.13 Program Kolaborasi Penanganan Krisis Sampah	133
Gambar 4.14 Publikasi TJSL PT. Pelindo Web ANTARA.....	139
Gambar 4.15 Publikasi TJSL PT. Pelindo Web CNBC	139
Gambar 4.17 Publikasi TJSL PT. Pelindo Web Press Release Kontan.....	141

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Perbandingan SROI 4 Program Strategis	118