

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

*Corporate Social Responsibility* merupakan tanggung jawab sosial dan lingkungan atas dasar kewajiban perusahaan dalam menjalankan etika bisnis. Kegiatan CSR oleh perusahaan dilakukan sebagai bentuk kontribusi secara aktif pada tujuan pembangunan berkelanjutan. PT PLN Batam merupakan anak badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang penyedia listrik wilayah distribusi Pulau Batam dan sekitarnya, memulai kegiatan CSR sejak awal beroperasi pada tahun 1993. PT PLN Batam saat itu masih menjadi satu kesatuan dengan PT PLN Persero khusus wilayah distribusi Pulau Batam. Pada awal pelaksanaannya, kegiatan CSR dijalankan dalam bentuk *philantrophy* dan *charity* tanpa dibekali perencanaan strategis jangka panjang. Seiring berjalannya waktu, muncul regulasi sebagai kewajiban perusahaan untuk membantu menyejahterakan masyarakat sekitarnya melalui kegiatan CSR. Regulasi tersebut menuntut perusahaan dalam menjalankan kegiatan CSR agar dapat berkontribusi mengenai tujuan pembangunan berkelanjutan. Sehingga PT PLN Batam mengembangkan program *philantrophy* dan *charity* secara terstruktur dan terencana sebagai kegiatan CSR yang mendukung asas berkelanjutan dalam aspek pembangunan sosial, ekonomi, dan lingkungan.

PT PLN Batam berkomitmen untuk melaksanakan transformasi secara menyeluruh yang tersemat dalam *core values* AKHLAK (amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif) untuk mendukung pencapaian tujuan

pembangunan berkelanjutan. Kegiatan CSR diamini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar perusahaan sehingga dapat berdiri secara mandiri.

PT PLN Batam melalui kegiatan CSR dalam tujuh tahun terakhir telah mendapatkan beberapa penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja dalam membantu membangun pengembangan pada lingkup sosial, ekonomi, dan lingkungan oleh lembaga swasta dan lembaga pemerintahan. Sejak tahun 2017 PT PLN Batam telah meraup beberapa penghargaan diantaranya: TOP CSR Award Bintang 4 penghargaan tersebut diberikan oleh lembaga TOP CSR Award Indonesia tahun 2022. Penghargaan sebagai Partisipan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tahun 2022. Penghargaan PLN Batam dalam membantu elektifikasi untuk pembangunan daerah 3 T (tertinggal, terdepan, terluar) oleh Dinas Energi dan sumber daya mineral (ESDM) Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau tahun 2022. Penghargaan Bronze Winner sub-kategori CSR penghargaan tersebut diberikan oleh PR Indonesia Award tahun 2017 di Kota Denpasar, Bali. (wawancara Bapak Suprianto selaku Manajer CSR, 7 November 2023)

Pelaksanaan kegiatan CSR yang dilakukan perusahaan secara normatif merupakan kewajiban moral yang didasarkan pada ketetapan aturan hukum yang berlaku di Negara Indonesia. Kewajiban perusahaan sebagai bentuk etika bisnis tertuang dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 mengenai kewajiban Perseroan Terbatas dalam menjalankan tanggung jawab sosial dan lingkungan hasil dari laba yang diraup oleh perusahaan. Kegiatan CSR dijalankan agar masyarakat sekitar yang terdampak dapat merasakan efek positif secara langsung maupun tidak

langsung yang ditimbulkan dari adanya operasional perusahaan tersebut. Etika bisnis menuntut perusahaan agar tidak hanya mengejar keuntungan semata, namun harus dapat mempertimbangkan dampak sosial dan lingkungan dari operasional perusahaan dan berkontribusi dalam menyejahterakan masyarakat sekitarnya.

Kegiatan CSR memiliki peran strategis dan krusial dalam operasional suatu perusahaan. Perusahaan dalam keberlangungannya membutuhkan kesan baik sebagai sarana eksistensi, upaya untuk meningkatkan citra, dan menjaga reputasi positif. Kegiatan CSR yang dijalankan oleh perusahaan merupakan upaya untuk menjaga dan menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitarnya. Kegiatan CSR diharapkan mampu untuk meningkatkan antusias, kepercayaan serta loyalitas masyarakat terhadap perusahaan. Kegiatan CSR yang dikelola oleh humas PT PLN Batam pada setiap tahun merupakan realisasi wujud kepedulian, tanggung jawab, dan kewajiban yang dilaksanakan dalam beberapa program peduli seperti: program peduli sosial, program peduli pendidikan, program peduli kesehatan, program peduli lingkungan, program peduli keagamaan, program peduli seni budaya dan olahraga dan program peduli kemitraan. (www.plnbatam.com, diakses pada 1 Januari 2024)

Dikutip dari website Kepriprov, wilayah Provinsi Kepulauan Riau sebagian besar didominasi oleh lautan sebesar 96% atau 242.825 kilometer persegi lautan dari total keseluruhan wilayah Provinsi Kepulauan Riau yakni 253.420 kilometer persegi. (www.kepriprov.go.id, diakses pada 13 Mei 2024). Hal tersebut menunjukkan betapa besarnya potensi yang dimiliki oleh Provinsi Kepulauan Riau dalam meraup hasil alam laut. Namun dapat disayangkan, dari luas tersebut masih

banyak terdapat pulau yang kurang perhatian sehingga masyarakat pulau tersebut memiliki keterbelakangan kondisi sosial maupun ekonomi, salah satunya yakni Pulau Amat Belanda.

Pulau Amat Belanda merupakan pulau kecil yang terletak di perairan Provinsi Kepulauan Riau. Pulau Amat Belanda saat ini ditempati oleh kurang lebih 100 kepala keluarga. Keterbatasan akses dan pendidikan menjadikan penduduk Pulau Amat Belanda dalam menjalankan aktivitas perekonomian mayoritas bekerja sebagai nelayan lokal. Sekitar tahun 1990-an, Pulau Amat Belanda pernah menjadi destinasi wisata malam, yang mana dahulu perekonomian masyarakat berasal dari kehidupan prostitusi. Seiring berjalannya waktu, Pulau Amat Belanda kehilangan daya tariknya sehingga ditinggalkan para wisatawan hidung belang yang membuat ekonomi masyarakat terhenti dan kemudian beralih profesi sebagai nelayan. Pulau Amat Belanda memiliki letak yang strategis sehingga menyimpan kekayaan alam yang berpotensi untuk dapat meningkatkan taraf hidup masyarakatnya yakni rumput laut. Keterbelakangan pengetahuan terhadap proses budidaya rumput laut yang dilakukan masyarakat Pulau Amat Belanda membuat jalannya proses ekonomi terhambat sehingga perlu diberikan kegiatan pemberdayaan agar proses budidaya dapat berjalan optimal. (wawancara Bapak Suprianto selaku Manajer CSR, 7 Desember 2023)

Rumput laut atau biasa disebut rengkam oleh penduduk setempat memiliki nilai ekonomis cukup baik yang dapat diolah menjadi bahan makanan, pupuk, juga bahan dasar kosmetik. PT PLN Batam sebagai agen perubahan, ingin membantu berkontribusi dalam mengembangkan skill dan pengetahuan masyarakat Pulau

Amat Belanda dalam kegiatan budidaya rumput laut sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta mengubah stigma negatif yang ada sehingga dapat menjadi destinasi wisata populer pengolahan rumput laut di Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, melalui kegiatan CSR pemberdayaan masyarakat program “Rengkam di Perbatasan” diharapkan dapat menjadikan Pulau Amat Belanda sebagai *role model* dalam budidaya rumput laut agar tercipta pulau mandiri yang berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan” menjadi bukti nyata atas kontribusi PT PLN Batam dalam menuju pembangunan berkelanjutan pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Berdasarkan observasi media, Kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan” yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam pada Pulau Amat Belanda seringkali menerima liputan dan publikasi dari berbagai media lokal maupun media nasional. Judul berita yang diangkat antara lain: bright PLN Batam Resmikan Gudang Penampungan dan Pengelolaan Rumput Laut oleh media Batam Pos.co.id tanggal 26 Agustus 2022. Dorong Ekonomi Masyarakat, bright PLN Batam Resmikan Gudang Penampungan dan Pengelolaan Rumput Laut oleh media IDN News tanggal 26 Agustus 2022. Bright PLN Batam Melakukan CSR (*Corporate Social Responsibility*) Gencar Program Kemitraan oleh media metro barelang.com tanggal 7 Desember 2022. Dari beberapa liputan tersebut, memberikan gambaran antusias dan kesungguhan PT PLN Batam dalam menjalankan kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan” agar dapat berkontribusi dalam pembangunan negeri pada aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan secara berkelanjutan.

Keberhasilan kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT PLN Batam dalam program “Rengkam di Perbatasan” dapat dilihat dari peningkatan *income* masyarakat. Pendapatan masyarakat Pulau Amat Belanda dalam penjualan hasil budidaya rumput laut mengalami peningkatan yang sangat signifikan setelah hadirnya kegiatan CSR PT PLN Batam program “Rengkam di Perbatasan”. Hasil monitoring yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam menerangkan bahwa pendapatan tahunan keseluruhan masyarakat di tahun 2020 sebesar 190 juta rupiah, di tahun 2021 meningkat pesat sebesar 1.5 milyar, dan di tahun 2022 kembali meningkat hingga mencapai 1.9 milyar. (*annual report* CSR PT PLN Batam tahun 2023).

Hal tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian terkait proses manajemen PR yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam mengenai program “Rengkam di Perbatasan” dengan judul “Manajemen *Corporate Social Responsibility* pada Program “Rengkam di Perbatasan” (Studi Deskriptif pada Humas PT PLN Batam)”. Penelitian ini dalam penerapannya menggunakan studi deskriptif kualitatif untuk dapat menginterpretasikan dan mendeskripsikan secara rinci mengenai seluruh tahapan yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam dalam program Rengkam di Perbatasan dengan menggunakan konsep *four step PR* yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, penelitian ini memiliki fokus pada manajemen kegiatan *corporate social responsibility* yang dilakukan oleh PT PLN Batam sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pencarian fakta kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”?
2. Bagaimana proses perencanaan dan pengorganisasian kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”?
3. Bagaimana proses aksi dan komunikasi kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”?
4. Bagaimana proses evaluasi kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menghasilkan data agar dapat di deskripsikan dari kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan” meliputi:

1. Mengetahui proses pencarian fakta kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.
2. Mengetahui proses perencanaan dan pengorganisasian kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.
3. Mengetahui proses aksi dan komunikasi kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.
4. Mengetahui proses evaluasi kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **D.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi dalam melaksanakan kegiatan di dunia akademisi, memberikan pengetahuan mengenai kajian ilmu komunikasi bagi para praktisi kehumasan dalam aspek *corporate social responsibility*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam kegiatan mata kuliah yang berkaitan tentang kegiatan *Public Relations* sehingga dapat memperkuat relevansi antara materi yang diajarkan di dunia akademis dengan kenyataan yang terjadi.

### **D.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan gambaran kepada praktisi humas dalam proses manajemen kegiatan CSR mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan terhadap program CSR yang dilakukan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan program CSR mendatang. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu PT PLN Batam agar dapat memanfaatkan hasil penelitian dalam pengembangan kegiatan CSR.

## **E. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bermanfaat sebagai sebagai referensi ataupun bahan dasar untuk mencari, mengetahui, dan menyelidiki penelitian yang telah ada terkait sesuatu yang menjadi target penelitian dengan kajian yang sama. Referensi dalam penelitian ini diambil dari beberapa referensi dari penelitian skripsi oleh mahasiswa ilmu komunikasi hubungan masyarakat dengan tema penelitian terkait kegiatan *corporate social responsibility* perusahaan.

Pertama, Zulfa Amania Asfani Wulandari (2023), Penelitian Skripsi dengan judul “Corporate Social Responsibility PT Kereta Api (Persero) dalam Penguatan Program Sahabat Difabel”, Penelitian tersebut menggunakan paradigma konstruktivisme. Penelitian Wulandari bertujuan untuk mengetahui upaya membangun citra yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) melalui program “Sahabat Difabel” dimulai dari tahap pencarian kebenaran, perencanaan program, aksi, dan evaluasi, yang mendukung program CSR ini.

Hasil penelitian tersebut adalah untuk mengetahui hasil kegiatan CSR sahabat difabel yang dilakukan PT KAI Persero apakah efektif sebagai upaya membangun dan mengembalikan citra perusahaan sebagai solusi dari isu ketidakramahan fasilitas yang ada di kereta api. PT KAI berbenah dengan cara menyuguhkan pelayanan yang terbaiknya kepada panyandang disabilitas baik moril maupun materil untuk Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada konsep yang digunakan, yakni konsep *four step* PR oleh Cutlip, Center dan Broom.

Kedua, Nova Damayanti (2023), Penelitian Skripsi dengan judul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* Penyaluran Air Bersih”, pada penelitian tersebut menggunakan paradigma konstruktivisme, sumber data primer dan sekunder. Teknik yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah observasi dengan cara wawancara secara mendalam. penelitian Damayanti menjelaskan secara terstruktur bagaimana kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk.

Hasil dari penelitian Damayanti yakni PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk dalam menjalankan kegiatan program CSR penyaluran air bersih mengamalkan

konsep *for step* PR oleh cutlip, center, dan broom. Mulai dari tahapan perumusan masalah dengan cara analisa lingkungan dan masyarakat, perencanaan dengan cara Menyusun strategi untuk implementasi pelaksanaan, pelaksanaan dengan cara turun kelapangan langsung berhadapan dengan objek, diakhiri dengan evaluasi dan penilaian dari hasil pelaksanaan pada program penyaluran air bersih. Persamaan terkait penelitian skripsi Damayanti dengan penelitan ini terletak pada konsep yakni *four step pr* dan objek kajian berupa CSR perusahaan.

Ketiga, Trimelda Melliatina Juanda Utami (2023), Penelitian Skripsi dengan judul “Implementasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility* Pada Program Kemitraan Dalam Upaya Penyusunan Tanggungjawab Perusahaan”. penelitian tersebut menggunakan paradigma konstruktivisme, Penelitian Utami menginterpretasi kegiatan yang dilakukan PT PLN (Persero) IUD Jawa Barat dalam program kemitraan berupa pemberdayaan pengusaha UMKM. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini ialah *four step* PR mulai dari analisis suatu fenomena, penentuan standar operasional program CSR, seleksi calon penerima bantuan, dan kontrol berupa evalasi penerima bantuan.

Hasil dari penelitian Utami yakni kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) IUD Jawa Barat memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat terkhusus penerima bantuan, peran CSR ini memiliki dampak kesejahteraan yang cukup signifikan di masyarakat yang tergabung dalam bantuan mitra UMKM, sehingga menumbuhkan timbal balik berupa kepercayaan masyarakat sekitar menjadi citra positif untuk perusahaan. Terdapat persamaan

dengan penelitian ini yakni dalam objek penelitian yaitu CSR yang dilakukan oleh PT PLN.

Keempat. Aldi Bimas Putra (2022), penelitian skripsi dengan judul “Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT Adaro Energy Indonesia Tbk”. Penelitian oleh Putra bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT Adaro Energy Indonesia Tbk dalam program Adaro Nyalakan Perubahan dengan menggunakan konsep *triple bottom line* oleh John Elkington. Metode penelitian yang digunakan oleh Putra yakni metode deskriptif kualitatif untuk dapat mendeskripsikan secara rinci keselarasan antara program Adaro Nyalakan Perubahan dengan konsep *triple bottom line* yakni pada aspek profit, masyarakat, dan lingkungan.

Hasil dari Penelitian Putra ialah untuk mendeskripsikan kegiatan CSR Adaro Nyalakan Perubahan yang dimulai dari penggambaran program kegiatan, visi misi, membuat peta target sosial. Tahap selanjutnya yakni pelaksanaan, terdapat program beasiswa yang bekerjasama dengan beberapa kampus yang berada di sekitar perusahaan, ditutup dengan kegiatan *monitoring* dan evaluasi yang dilakukan oleh internal bersama dengan eksternal perusahaan. Perbedaan dengan penelitian Putra dengan penelitian ini yakni mengenai konsep yang digunakan sehingga pembahasan dalam penelitian berbeda. Penelitian Putra menggunakan konsep *triple bottom line* oleh John Elkington membahas terkait keselarasan antara program yang dilakukan oleh PT Adaro dengan tiga aspek penting CSR yakni profit, masyarakat, dan lingkungan. Sedangkan penelitian ini menggunakan konsep *four step PR* oleh Cutlip, Center, dan Broom untuk mendeskripsikan terkait pengelolaan kegiatan

CSR program “Rengkam di Perbatasan” yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam. Persamaan penelitian Aldi dan penelitian peneliti yakni sama-sama menjabarkan secara rinci kegiatan CSR yang dilakukan sebagai kewajiban etika bisnis bagi perusahaan.

Kelima, Salma Aura Dewi (2023), penelitian skripsi dengan judul “Manajemen *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Kereta Api (Persero) Melalui Program *Marching Band Locomotive*”. Penelitian Dewi menggunakan konsep manajemen CSR oleh Jackie Ambadar dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan konstruktivisme sebagai paradigma penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ialah dengan cara wawancara mendalam serta observasi secara digital atau *online*.

Hasil Penelitian Dewi mendeskripsikan kegiatan manajemen program CSR *Marching Band Locomotive* yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) menggunakan konsep manajemen CSR dengan tiga tahap meliputi penentuan dan penilaitan kebutuhan program CSR, Perencanaan pelaksanaan seperti menyiapkan sarana prasarana penunjang, tahap mengontrol seperti mengulas tempat pendukung kegiatan pelaksanaan mulai dari perawatan fasilitas juga perbaikan fasilitas, diakhiri dengan tahap evaluasi dan audit terhadap program CSR tersebut untuk mengetahui keberhasilan dan kesesuaian dari perencanaan program.

Keenam, Fadhil Ramadhan Fathurrahman, penelitian dengan judul Manajemen *Corporate Social Responsibility* Pada Program “Rengkam di Perbatasan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk dapat menggambarkan, menginterpretasikan dan menjelaskan secara rinci

terkait proses pengelolaan terhadap program “Rengkam di Perbatasan” yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam. Terdapat persamaan dengan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya yakni tema yang diangkat dalam penelitian mengenai kegiatan CSR yang dilakukan oleh perusahaan, teori ataupun konsep yang digunakan dalam penelitian, paradigma dan pendekatan dalam penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, dan lain sebagainya. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni kegiatan CSR yang dilakukan oleh perusahaan yang berbeda serta objek atau nama program yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana proses manajemen yang dilakukan oleh bagian humas PT PLN Batam dalam menjalankan kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan” sebagai bentuk tanggung jawab untuk berkontribusi dalam menyejahterakan masyarakat sekitarnya dalam mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

<b>NAMA PENELITI</b>	<b>JUDUL PENELITIAN</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	<b>RELEVANSI</b>	<b>PERBEDAAN</b>
Zulfa Amania Asfani Wulandari, Universitas Islam Negeri	Corporate Social Responsibility PT Kereta Api (Persero) dalam Penguatan	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian yakni CSR yang dilakukan PT KAI (Persero) bertujuan untuk	Tema penelitian tentang <i>corporate social responsibility</i> . Objek penelitian	Perbedaan penelitian yakni, penelitian Wulandari menekan

<p>Sunan Gunung Djati Bandung, 2023</p>	<p>Program Sahabat Difabel</p>		<p>membangun citra perusahaan melalui program “Sahabat Difabel”.</p>	<p>merupakan badan usaha milik negara (BUMN). Penggunaan konsep yang sama yakni <i>four step PR</i> Cutlip, Center, dan Broom</p>	<p>terhadap upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengembalikan citra perusahaan. Permasalahan perusahaan dikarenakan adanya isu buruk terkait fasilitas untuk penyandang disabilitas. Sedangkan penelitian peneliti berfokus terhadap kegiatan pengelolaan yang dilakukan tim humas terhadap program</p>
---	------------------------------------	--	--	---	---

					“Rengkam di Perbatasan”.
Nova Damayanti, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2023	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> Penyaluran Air Bersih (Studi deskriptif pada PT Indocemet Tunggal Prakarsa Tbk Citeureup Bogor)	Deskriptif  Kualitatif	PT Indocemet Tunggal Prakarsa Tbk dalam menjalankan program CSR penyaluran air bersih menggunakan konsep teori <i>four step pr</i> yakni: penelitian, perencanaan, aksi dan komunikasi, dan diakhiri dengan evaluasi, agar program CSR tepat sasaran.	Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan konsep yang digunakan dalam penelitian.sama- sama menggunakan konsep <i>four step PR</i> Cutlip, Center, dan Broom Penelitian sama-sama menjelaskan proses dari tahapan yang dilakukan oleh humas perusahaan dalam kegiatan CSR sebagai	Perbedaan penelitian terkait objek penelitian. Objek penelitian Damayanti yakni perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang industri tambang dan semen, sedangkan objek penelitian ini merupakan anak badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang penyedia energi listrik.

				kewajiban dalam etika bisnis.	
Trimelda Melliatina Juanda Utami, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2023	Implementasi Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i> pada Program Kemitraan (PK) dalam upaya penyusunan tanggung jawab perusahaan	Deskriptif Kualitatif	Penelitian oleh Utami berupa uraian dari implementasi kegiatan CSR yang dilakukan PT PLN (Persero) UID Jawa Barat dengan menggunakan konsep <i>four step PR</i> meliputi analisis suatu fenomena, penentuan standar operasional, seleksi calon penerima bantuan,	Penggunaan konsep penelitian yang sama yakni <i>Four Step PR</i> oleh Cutlip, Center, dan Broom. Objek penelitian yang sama, membahas tentang Kegiatan CSR yang dilakukan PT PLN. Sebagai badan usaha milik negara.	Penelitian Utami berfokus terhadap upaya membangun citra perusahaan melalui kegiatan CSR, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada kunci keberhasilan program yakni proses pengelolaan kegiatan CSR yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam.

			<i>monitoring</i> pencairan dana.		
Aldi Bimas Putra, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2022.	Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT Adaro Energy Indonesia Tbk (Studi Deskriptif Pada Program CSR Adaro Nyalakan Perubahan).	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa PT Adaro Energy Indonesia Tbk telah menjalankan CSR mengacu pada konsep <i>triple bottom line</i> yang dikemukakan oleh John Elkington	Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah penggunaan tema penelitian sama dengan penelitian ini.yakni kegiatan CSR perusahaan	Objek penelitian perusahaan swasta, sedangkan penelitian ini Anak Badan usaha Milik Negara. Konsep yang digunakan berbeda. Perbedaan terkait konsep yang digunakan. Penelitian tersebut menggunakan konsep <i>triple bottom line</i> John Elkington, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep <i>four step PR</i> Cutlip,

					Center, dan Broom.
Salma Aura Dewi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2023	Manajemen <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Program Marching Band Locomotive	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa program Marching Band Locomotive sejalan dengan konsep CSR oleh Jackie Ambadar.	Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif. Objek Penelitian merupakan Anak Badan Usaha Milik Negara	Kajian penelitian berbeda, penelitian Dewi menggunakan konsep manajemen CSR oleh Jackie Ambadar, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep <i>four step PR</i> Cutlip, Center, dan Broom
Fadhil Ramadhan Fathurrahman, Universitas Islam Negeri Sunan	Manajemen <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada Program “Rengkam di Perbatasan”	Deskriptif Kualitatif	Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui proses manajemen kegiatan CSR	Persamaan dengan penelitian sebelumnya yakni terletak pada metode	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat beberapa konsep serta objek

Gunung Djati Bandung, 202		yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam dalam program “Rengkam di Perbatasan” sebagai kewajiban perusahaan dalam menunjang tujuan pembangunan berkelanjutan.	penelitian, tema CSR.	penelitian yang berbeda.
------------------------------	--	---	-----------------------	--------------------------

**Sumber: Olahan Peneliti**

#### **F. Landasan Konseptual**

Landasan konseptual berguna sebagai penunjuk arah dan memfokuskan penelitian sehingga dapat sesuai dengan dasar konsep yang telah ditentukan. Azwar (2007:12) menjelaskan konseptual ialah kerangka konsep yang digunakan sebagai dasar acuan untuk memahami, menjelaskan serta menganalisis terkait fenomena yang diangkat dalam penelitian. Landasan konseptual memiliki fungsi strategis dalam penelitian sebagai bahan acuan untuk memudahkan interpretasi hasil sehingga efisien dan mudah dipahami. Penelitian dengan judul Manajemen

*Corporate Social Responsibility* Pada Program “Rengkam di Perbatasan” memiliki landasan konseptual sebagai berikut:

### **F.1 Konsep *Four Step PR* Cutlip, Center, dan Broom**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan konsep *four step PR* yang dikemukakan oleh Cutlip, Center dan Broom. Konsep manajemen PR memiliki keselarasan terhadap objek yang ingin dikaji dalam penelitian untuk mengetahui bentuk tahapan-tahapan kegiatan CSR yang dilakukan oleh PT PLN Batam terkait program “Rengkam di Perbatasan”. Cutlip, Center, dan Broom (2006:320) menjelaskan bahwa manajemen PR ialah proses pengelolaan sebuah program secara sistematis dan terstruktur mulai dari awal hingga akhir meliputi identifikasi masalah, perencanaan dan pengorganisasian, aksi dan komunikasi, dan evaluasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari program. Konsep rancangan pengelolaan dari Cutlip, Center, dan Broom dapat dijadikan acuan bagaimana proses yang dilakukan oleh praktisi humas dalam menjalankan sebuah program agar dapat sistematis dan terstruktur.

Cutlip, Center, dan Broom menjelaskan bahwa terdapat empat rancangan utama dalam konsep *four step PR*, empat rancangan tersebut sebagai berikut:

#### **1. Pencarian Fakta (*Fact Finding*)**

Pencarian fakta ialah tahap dimana proses mencari data-data yang dibutuhkan terhadap suatu objek berupa pemantauan secara langsung, menyelidiki permasalahan yang ada, juga wawancara kepada orang yang berhubungan

langsung terhadap suatu objek. Pencarian fakta dibutuhkan untuk dapat memecah permasalahan yang terjadi, berjalan efisien dan tepat sasaran.

## 2. Perencanaan dan Pengorganisasian (*Planning and Programming*)

Perencanaan dan pengorganisasian ialah tahap proses penyusunan rancangan kegiatan, kegiatan pemanduan, pengoptimalan sumber daya, untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Tahapan ini memiliki empat tingkatan dari kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh praktisi humas perusahaan untuk mendukung tahap perencanaan dan pengorganisasian dari program sebagai berikut:

- a. *Insight*, ialah kemampuan untuk dapat menerima fakta dengan cara menyelidiki terlebih dahulu terhadap sesuatu yang berhubungan dengan fenomena yang akan direncanakan.
- b. *Forsight*, ialah kemampuan untuk dapat menaksir, memprediksi kemungkinan-kemungkinan yang akan dihadapi dari kegiatan yang akan dilakukan.
- c. Studi Eksploratif, ialah kemampuan untuk dapat melihat secara keseluruhan terhadap sesuatu agar mendapatkan gambaran utuh dari keadaan yang ada pada objek dari program yang akan dilaksanakan.
- d. *Doorsight*, ialah kemampuan untuk mengetahui jalan terbaik terhadap sesuatu dari beberapa pandangan sehingga dapat dibuat keputusan.

## 3. Aksi dan Komunikasi (*Acting and Communicating*)

Aksi dan komunikasi ialah tahap realisasi atau pelaksanaan program yang telah disusun dari mulai tahap pencarian fakta dilanjut tahap perencanaan dan pengorganisasian. Tahapan ini seluruh pemangku kepentingan dalam program

harus dapat berpartisipasi secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan agar memiliki tanggung jawab yang telah disusun dan diberikan kepada tiap individu dalam sebuah organisasi guna menggapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### 4. Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi ialah tahap pengendalian dari keseluruhan proses jalannya program untuk melihat efektivitas dan kesesuaian antara pelaksanaan dan target yang direncanakan dalam program. Program harus selalu diawasi dan di evaluasi guna mengetahui efektivitas sehingga dapat dinilai tingkat produktivitasannya apakah harus dilanjut atau dihentikan maupun diubah skemanya demi kebaikan berlangsungnya program di masa depan.

### **F.2 Manajemen Public Relations**

Manajemen dalam *public relations* bertujuan untuk menciptakan simpati, pengertian, dan dukungan dari publik internal maupun eksternal perusahaan agar dapat mencapai tujuan bersama secara efektif. Ruslan (2016:96) menjelaskan bahwa manajemen PR ialah kemampuan praktisi PR dalam mengelola sesuatu melalui tahap manajemen secara seksama untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. Aktivitas yang dilakukan oleh praktisi PR dalam perusahaan meliputi pengelolaan hubungan internal maupun hubungan eksternal perusahaan secara dua arah dengan tujuan menciptakan kesepakatan.

Manajemen PR memiliki fungsi dan tujuan agar seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh humas dalam mengelola program perusahaan dapat dinilai dan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Kegiatan manajemen PR meliputi tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan mengontrol

terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam perusahaan. Manajemen PR meliputi aktivitas pengelolaan sebuah acara, publikasi, sponsor, program-program strategis perusahaan, dan masih banyak lainnya.

### **F.3 Corporate Social Responsibility**

*Corporate social responsibility* ialah aktivitas suatu perusahaan untuk mendukung kemajuan ekonomi, menjaga lingkungan dan kemajuan sosial, sekitar yang terdampak sebagai kewajiban perusahaan dalam mendukung asas kelestarian dan keberlanjutan. Untung (2009:1) menjelaskan CSR merupakan komitmen perusahaan untuk dapat berkontribusi dalam mengembangkan ekonomi masyarakat berkelanjutan dengan memperhatikan segi ekonomi, sosial juga lingkungan. CSR dapat berjalan sesuai dari ketiga aspek tersebut dengan tujuan untuk menyejahterakan sekitarnya.

CSR merupakan etika dalam berbisnis yang tidak dapat dihindari bila perusahaan termasuk dalam klasifikasi perusahaan yang berkewajiban menerapkan CSR sebagaimana terkandung dalam undang-undang nomer 30 tahun 2007 pasal 74 mengenai tanggung jawab sosial lingkungan oleh perusahaan. CSR memiliki tujuan untuk membangun dan menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan masyarakat. Implementasi CSR dapat membuahkan keuntungan sebagai modal menguatkan hubungan sosial, kepercayaan, dan eksistensi perusahaan jangka pendek maupun jangka panjang.

### **F.4 Program Kemitraan Sosial**

Program kemitraan sosial merupakan salah satu program bagian dari kegiatan CSR. Program kemitraan sosial merupakan bentuk aktivitas kerjasama dan

pemberdayaan oleh perusahaan kepada pemangku usaha mikro maupun kecil dengan memberikan bantuan berupa materi maupun imateri, perubahan, pembinaan, dan pengembangan secara selektif agar dapat menumbuhkan tingkat perekonomian masyarakat yang mandiri.

Program ini terdapat kolaborasi kepentingan antara perusahaan, organisasi non pemerintahan, komunitas untuk mendukung prinsip pembangunan keberlanjutan. Apriani (2014:21) menjelaskan program kemitraan dan sosial yang dilakukan oleh BUMN merupakan program yang ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup para pengusaha mikro, kecil sehingga dapat berdiri kuat dan mandiri, hasil dari laba usaha perusahaan sesuai yang tertuang dalam peraturan pemerintah no. 5 tahun 2007. Program kemitraan sosial sebagai bentuk kerjasama yang telah direncanakan diharapkan dapat bermanfaat dan mampu untuk mendorong untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat agar dapat lebih baik secara berkelanjutan di masa depan.

#### **F.5 Manajemen Corporate Social Responsibility**

Manajemen CSR merupakan perpaduan antara konsep manajemen PR dan konsep CSR. yang berarti fungsi pengelolaan tanggung jawab sosial dan lingkungan oleh perusahaan sebagai komitmen dalam menjalankan aktivitas bisnis dan menjalin komunikasi dengan para pemangku kepentingan. Manajemen CSR bergantung terhadap situasi dan kondisi lingkungan sekitarnya. Organisasi *Princess of wales* dalam Untung (2009:11) menjelaskan bahwa manajemen CSR menyangkut pada indikator pemberdayaan manusia, lingkungan, keberhasilan dalam pengelolaan perusahaan terhadap program berkelanjutan, kesetaraan tanpa

pandang bulu, memperkuat ekonomi masyarakat. Proses manajemen atau pengelolaan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap kegiatan CSR mengacu dalam indikator CSR yakni sosial, ekonomi, dan lingkungan sekitar perusahaan sehingga dapat menunjang prinsip pembangunan berkelanjutan.

Tujuan dari manajemen kegiatan CSR ialah untuk dapat mengelola secara terstruktur dan sistematis melalui tahapan-tahapan penting manajemen PR meliputi identifikasi masalah, perencanaan dan pengorganisasian, aksi dan komunikasi, hingga evaluasi agar program yang dilaksanakan oleh perusahaan dapat berjalan dengan optimal.

## **G. Langkah-Langkah Penelitian**

### **G.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian terhadap objek akan dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, penelitian ini meneliti kegiatan CSR lingkup bantuan komunitas sosial untuk mengetahui proses manajemen kegiatan *corporate social responsibility* yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”. Kantor pusat PT PLN Batam bertempat di Jalan Engku Putri No. 3 Batam Center, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

### **G.2 Paradigma**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini ialah paradigma konstruktivistik. Patton (2014:96-97) menjelaskan konstruktivistik mempelajari berbagai realita yang dibangun oleh individu hasil dari pemikirannya. Paradigma ini memiliki makna yakni apa yang dilihat oleh setiap orang terhadap suatu objek

berbeda sehingga tidak dapat disamaratakan. Pengalaman individu, interaksi dengan objek disekitar melatar belakangi penafsiran, pandangan, cara berpikir terhadap suatu fenomena. Konstruktivistik menyadarkan bahwa perbedaan pandangan mengenai fenomena merupakan hal wajar dan perlu adanya rasa saling menghargai antar individu.

### **G.3 Pendekatan**

Pendekatan dalam penelitian ialah strategi yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab seluruh pertanyaan dan tujuan dari penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Creswell (2018) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ialah dengan mengumpulkan informasi kemudian disusun sebagai data yang bersifat non angka, dengan cara mendeskripsikan secara menyeluruh terkait data yang didapatkan. Penjelasan tersebut menggambarkan pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang memandang suatu fenomena dengan paradigma konstruktivistik kemudian dijelaskan secara naratif sesuai realita yang ada di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif agar memahami secara mendalam terkait fenomena yang terjadi sehingga dapat menjelaskan secara rinci proses manajemen terkait kegiatan CSR yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan” yang dilakukan oleh PT PLN Batam berdasarkan hasil wawancara mendalam dan dokumentasi sesuai dengan fakta yang ada.

#### G.4 Metode Penelitian

Metode penelitian dibutuhkan dalam penelitian sebagai bahan perencanaan, pelaksanaan, dan analisis penelitian agar dapat menghasilkan data berupa jawaban dari pertanyaan penelitian. Penelitian dengan kajian *corporate social responsibility* program “Rengkam di Perbatasan” menggunakan metode penelitian deskriptif. Burhan (2001) menjelaskan data yang dipaparkan dalam penelitian deskriptif berbentuk uraian secara rinci terkait kondisi penelitian, subjek, maupun objek agar dapat menginterpretasikan objek atau fenomena yang ada pada penelitian sesuai dengan kenyataan. Metode penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat menjelaskan alur dari proses pengelolaan kegiatan CSR yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam dalam program “Rengkam di Perbatasan” sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

#### G.5 Jenis Data dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang ditujukan untuk mendeskripsikan hasil analisa yang diperoleh terhadap suatu fenomena yang di teliti. Data yang diaplikasikan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan atau narasumber.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Data mengenai pencarian proses fakta kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.

- b. Data mengenai proses perencanaan dan pengorganisasian kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.
- c. Data mengenai proses aksi dan komunikasi kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.
- d. Data mengenai mengetahui proses evaluasi kegiatan *corporate social responsibility* oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan”.

## 2. Sumber Data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yakni sumber data primer dan sumber data sekunder, sumber data digunakan untuk memperoleh data langsung dari sumbernya:

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang dihasilkan langsung dari sumbernya. Data Primer didapatkan langsung di lapangan dengan melakukan wawancara kepada narasumber. Data primer penelitian ini didapat dari wawancara secara langsung tanpa pihak ketiga kepada bagian humas PT PLN Batam yang terlibat dalam program pemberdayaan komunitas dan sosial “Rengkam di Perbatasan”. Data primer dijadikan sarana untuk menjawab segala pertanyaan penelitian mengenai langkah-langkah proses manajemen yang dilaksanakan oleh

humas PT PLN Batam dalam kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan”.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data yang dapat mendukung data primer yang dibutuhkan dalam penelitian agar lebih rinci sehingga dapat optimal. Data sekunder dapat diperoleh dari website resmi PT PLN Batam, publikasi media, laporan tahunan PT PLN Batam, dan lain sebagainya. Data sekunder dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan sebagai penunjang atau penguat dari data primer yang telah diperoleh sebelumnya.

## **G.6 Teknik Penentuan Informan**

Informasi mengenai objek penelitian didapatkan dari narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan terkait objek penelitian, Arikunto (2011) menjelaskan informan ialah orang yang dapat memberi keterangan mengenai suatu hal. Informan berfungsi sebagai sumber keterangan atau informasi mengenai objek yang akan dikaji dalam penelitian ini. Penentuan informan dalam penelitian ini ditetapkan dalam pembagian kriteria sebagai berikut:

- a. Merupakan bagian dari sekretariat perusahaan PT PLN Batam
- b. Berhubungan langsung sebagai pengelola kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan”.
- c. Dapat memberikan informasi yang konkret (mengerti, memahami, dan mengetahui secara detail) terkait kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan”.

Kriteria tersebut menjadi syarat inti dari pemilihan informan dalam manajemen *Corporate Social Responsibility* pada Program “Rengkam di Perbatasan”.

## **G.7 Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara Mendalam**

Tahap pertama dalam pengumpulan data ialah wawancara mendalam. Wawancara merupakan proses kegiatan pengumpulan data melalui kegiatan interaksi kepada pihak terkait mengenai objek yang akan dibahas dalam penelitian, dengan adanya tanya jawab antara komunikator dan komunikan, akan mendapatkan hasil berupa data yang menjadi kunci dapat dideskripsikan dalam suatu penelitian. Moleong (2018:186) menjelaskan wawancara merupakan kegiatan untuk mendapatkan data melalui percakapan atau obrolan antara pihak yang ingin meriset dengan narasumber dengan tujuan tertentu. Teknik pengumpulan data wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara mendalam.

Wawancara mendalam memiliki fungsi untuk mendapatkan data secara detail terkait dengan objek penelitian CSR program “Rengkam di Perbatasan”. Wawancara dilakukan kepada bagian atau pihak yang berkaitan langsung sebagai pengelola dari objek penelitian program “Rengkam di Perbatasan” yakni divisi humas PT PLN Batam.

### **2. Dokumentasi**

Tahap selanjutnya dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ialah dokumentasi. Dokumentasi merupakan metode yang digunakan sebagai bahan untuk menggali informasi yang telah terjadi di masa lalu. Penelitian

ini menggunakan dokumentasi untuk menunjang atau memastikan data yang telah didapat agar sehingga dapat kredibel. Sugiyono (2011:241) menjelaskan metode dokumentasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen kemudian dianalisis sesuai keterkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen dapat ditemukan dalam berbagai sumber baik foto, dokumen resmi, dokumen media, laporan kegiatan tahunan, surat kabar, catatan harian, dan lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi diperlukan dalam penelitian ini untuk dapat memberikan kepastian atas tindakan yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam dalam kegiatan CSR program “Rengkam di Perbatasan”.

#### **G.8 Teknik Penentu Keabsahan Data**

Uji keabsahan data ditujukan agar dapat memperkuat akurasi ketepatan data yang didapatkan mengenai objek yang diteliti. Data yang kurang tepat dapat menghasilkan penarikan kesimpulan yang kurang tepat. Sebaliknya, ketika data yang diperoleh akurat maka penarikan kesimpulan dapat akurat dan kredibel. Teknik penentuan keabsahan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi agar dapat memberikan informasi yang valid terkait proses manajemen kegiatan CSR yang dilakukan oleh humas PT PLN Batam pada program “Rengkam di Perbatasan” Adapun triangulasi yang digunakan ialah sebagai berikut:

##### **1. Triangulasi Sumber Data**

Teknik triangulasi sumber data dilakukan dengan beberapa tahapan dan sumber yang relevan dengan penelitian. Untuk menghasilkan data yang kredibel

dan dapat diuji kebenarannya. Penelitian ini mengambil dua informan penelitian, dan didukung dengan dokumentasi (artikel, berita, *annual book report*, dan website perusahaan). Adapun proses dari triangulasi sumber ini yakni diawali dengan wawancara kepada kedua informan. Pernyataan hasil wawancara kepada informan satu didukung kemudian dikuatkan dengan pernyataan informan dua untuk mengetahui konsistensi atas data yang didapatkan. Data yang didapat dari wawancara kepada informan kemudian ditelaah lebih lanjut dengan dukungan dokumentasi yang didapat dari artikel dan berita media, *annual book* dan website resmi PT PLN Batam. Dari triangulasi sumber dapat memberikan hasil yang valid terkait data yang diperoleh dalam penelitian..

## 2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu umumnya memengaruhi daripada kredibilitas data yang didapat. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara biasanya dapat berbeda sesuai dengan waktu. Teknik wawancara di pagi hari berbeda dengan siang hari dikarenakan narasumber masih dalam kondisi segar tanpa ada pikiran yang mengganggu konsentrasinya sehingga dapat memberikan data yang valid dan kredibel. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengunjungi atau mewawancarai narasumber secara berkala atau beberapa waktu untuk mengamati konsistensi data yang diperoleh. Wawancara kepada informan satu dilakukan pada tanggal 7 Desember 2023, 12 maret 2024, dan 5 april 2024. Adapun wawancara kepada informan dua yakni pada tanggal 8 Mei 2024 dan 14 Mei 2024. Triangulasi waktu dapat memberikan hasil yang konsisten terkait data yang diperoleh dalam penelitian sehingga dapat di uji validitas data yang ada dalam penelitian.

## G.9 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dinalisis kebenarannya melalui Teknik analisis data. Nugrahani (2014:169) menjelaskan analisis data ialah upaya untuk memilih, memisahkan, serta mengkategorikan data-data. Teknik analisis data ialah suatu proses penentuan teknik dalam penelitian dengan tujuan untuk menyusun data-data agar sistematis agar dapat dipahami. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini bersumber pada hasil dari observasi dan wawancara mendalam kepada para informan yang dituang dalam bentuk tulisan, dalam penjabarannya menggunakan tafisaran dan gambaran hasil analisa peneliti.

Analisis data penelitian kualitatif dengan judul “Manajemen *Corporate Social Responsibility* PT PLN Batam pada Program “Rengkam di Perbatasan”” dimulai dari menganalisa data-data yang didapat peneliti dari observasi dan wawancara mendalam di lapangan berupa kalimat, pernyataan, dan dokumen. Penulisan dalam penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Bungin (2017:145) yakni sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses merangkum, menggolongkan pokok pembahasan, memfokuskan data temuan pada tema yang diangkat sebagai dasar dari penelitian yang dikaji. Aktivitas ini dimulai dari membuat ringkasan terhadap hasil wawancara, menyortir data yang ditubuhkan, kemudian menghubungkan dengan teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian. Reduksi data digunakan untuk memudahkan dalam menangkap gambaran jelas terkait pembahasan yang diperoleh dari wawancara kepada informan dalam penelitian secara ringkas.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data ialah kegiatan menyusun data-data secara sistematis yang ditulis dalam bentuk uraian secara singkat, dalam penelitian kualitatif metode penyampaian informasi dari bagan juga hubungan antar kategori berbentuk teks narasi. Data yang telah melalui proses pengolahan selanjutnya dipisah berdasarkan aspek tertentu agar dapat selaras dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir dari analisis data yakni penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan proses merangkum intisari dari keseluruhan hasil temuan penelitian agar lebih mudah dipahami.

