

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan sumber data yang ditemukan, diketahui bahwa pada penghujung bulan Mei 2022, fenomena banjir rob yang telah menjadi permasalahan mengakar di area pesisir pantai Kota Semarang, kembali terjadi dan menimpa kawasan sekitar Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam skala besar sehingga menyebabkan berbagai kerusakan dan kerugian. Permasalahan banjir rob ini merupakan suatu masalah yang terjadi diluar kendali manusia, namun dampaknya dirasakan oleh banyak pihak, baik itu warga sekitar pelabuhan, perusahaan industri ataupun pabrik-pabriknya, aktivitas operasional kepelabuhanan, para pekerja, pelanggan pelabuhan, hingga PT Pelabuhan Indonesia (Persero) cabang Tanjung Emas Semarang selaku operator pelabuhan juga merasakan dampak dari terjadinya banjir rob ini.

Walaupun peristiwa ini bukanlah tanggung jawab perusahaan sepenuhnya, namun Pelindo Tanjung Emas Semarang menjadi pihak yang dipertanyakan oleh khalayak bahkan pelanggan pelabuhan (petikemas dan non-petikemas) terkait seperti apa upaya penanganan banjir rob dan profesionalitas perusahaan dalam menghadapi permasalahan atau kerugian yang muncul akibat banjir rob. Hal-hal seperti ini dapat mempengaruhi bagaimana pandangan khalayak terhadap perusahaan (citra perusahaan).

Sehingga mendorong Pelindo Tanjung Emas Semarang untuk dengan segera melakukan langkah mitigasi krisis dan upaya lainnya dengan semaksimal.¹

Sebelumnya, pada penelitian terdahulu yang berjudul Manajemen Krisis Humas Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus Peringatan Dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten Tahun 2018), yang disusun oleh Siti Maryam dan Arsandra Pinky Pangestu diketahui bahwa faktor penentu dalam membentuk dan mempertahankan citra perusahaan dihadapan khalayak adalah dengan adanya kemampuan manajemen krisis yang dilakukan oleh *public relations* perusahaan.² Namun pada penelitian ini, objek atau permasalahan yang ingin dianalisa secara mendalam adalah seperti apa bentuk-bentuk upaya perusahaan beserta Humas perusahaan dalam mempertahankan citra perusahaan ketika krisis yang disebabkan oleh bencana alam terjadi, bagaimana langkah-langkah penanganan krisis yang dilakukan untuk mempertahankan citra perusahaan dihadapan khalayak, dan meninjau efektivitas upaya dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempertahankan citra perusahaan pasca krisis terjadi.

Faktor-faktor utama yang mendukung mengapa penelitian ini penting untuk dilakukan adalah untuk menjawab permasalahan terkait

¹ <https://pelindo.co.id/media/116/pelindo-berikan-relaksasi-bagi-pelanggan-terdampak-rob-semarang>

² Siti Maryam, Arsandra Pinky, 2020, "Manajemen Krisis Humas Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus Peringatan Dini Tsunami Palu Dan Tsunami Banten Tahun 2018)". Jurnal Ikon, Volume 24. Nomor 2. h. 109.

upaya seperti apakah yang tepat, strategis, dan efektif dalam menangani krisis bencana alam yang menimpa sekitar perusahaan dan untuk menjawab bagaimana langkah perusahaan dalam mempertahankan citra baiknya pasca krisis atau permasalahan terjadi. Guna menjawab pertanyaan tersebut, peneliti terdorong untuk meneliti secara mendalam terkait upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) cabang Tanjung Emas Semarang dalam mempertahankan citra perusahaan pasca banjir rob 2022, yang merupakan fenomena banjir rob terparah yang pernah terjadi di sekitar pesisir pantai Kota Semarang dan kawasan Pelabuhan Tanjung Emas.

Bagi sebuah lembaga maupun perusahaan, citra merupakan sesuatu yang sifatnya sangat penting dan krusial. Citra kerap dianggap sebagai harta atau aset berharga yang dimiliki tiap-tiap lembaga maupun perusahaan. Citra perusahaan dapat diartikan sebagai serangkaian kesan yang terbentuk di benak atau pikiran khalayak terhadap perusahaan, seturut dengan apa yang mereka lihat, mereka rasakan, dan mereka pahami terkait dengan perusahaan. Karena aspek citra bagi perusahaan merupakan sesuatu yang sifatnya esensial guna mendorong kesuksesan sebuah perusahaan, maka setiap perusahaan tentu akan mengupayakan berbagai strategi untuk membangun, menjaga, memelihara, dan bahkan mempertahankan citra yang baik dan positif dimata khalayak, khususnya ketika krisis terjadi.

Seperti yang sudah banyak diketahui bahwa perusahaan yang telah memiliki citra yang positif dimata khalayak sudah pasti memperoleh dukungan dan kepercayaan penuh dari publik dan *stakeholder* perusahaan,

dan hal tersebut sudah pasti memberikan kesempatan dan peluang kepada perusahaan untuk mencapai kesuksesan serta tujuannya. Membangun, mempertahankan, dan memelihara citra baik dan positif sebuah perusahaan tidak hanya menjadi tanggung jawab satu atau dua pihak saja, akan tetapi menjadi tanggung jawab bersama seluruh aspek perusahaan, dimulai dari pimpinan, Humas, sampai pada seluruh pegawai perusahaan. Untuk perusahaan-perusahaan BUMN yang memiliki kantor cabang yang terletak diberbagai daerah dan lokasi, tentu citra perusahaan juga menjadi tanggung jawab bersama mulai dari kantor pusat dan kantor cabang.

Oleh karena citra perusahaan merupakan sesuatu yang menjadi tanggung jawab bersama seluruh staff perusahaan, kantor pusat, sampai pada kantor cabang, penting bagi sebuah perusahaan untuk saling berkoordinasi dengan seluruh pihak internal perusahaan guna mengupayakan strategi pengelolaan citra perusahaan seperti apa yang tepat untuk dijalankan. Selain itu, sebagai upayanya memelihara dan mempertahankan citra baik dan positif, seluruh staff perusahaan dimulai dari pimpinan, manajer, Humas, sampai pada seluruh pegawai perusahaan diharapkan bahkan dituntut untuk dapat menguasai kecerdasan dan kompetensi dalam memahami suatu situasi maupun kondisi yang ada, khususnya ketika terjadinya sebuah krisis atau permasalahan yang mempengaruhi citra perusahaan.

Ketika sebuah krisis melanda sebuah perusahaan dan mempengaruhi citranya atau bahkan membuat khalayak mulai meragukan citra positif yang

telah dibangun perusahaan selama ini, maka pihak-pihak yang berada di dalam perusahaan termasuk pimpinan, manajer, Humas, hingga seluruh pegawai memiliki peranan yang besar dalam mengupayakan tindakan-tindakan solusi guna mempertahankan citra baik perusahaan di mata publik dan *stakeholder*. Tindakan-tindakan solusi yang dimaksud disini adalah upaya yang dilakukan perusahaan guna mempertahankan citra perusahaan di mata publik, khususnya pasca terjadi krisis. Upaya dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau segala tindakan yang dirancang dan dilaksanakan untuk mengusahakan suatu hal guna memecahkan masalah, mencari jalan keluar atau solusi, dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Pada pokok bahasan ini, upaya yang dimaksudkan adalah suatu tindakan yang dirancang untuk tujuan menangani krisis, meminimalisir resiko-resiko yang tidak diinginkan untuk terjadi saat dan setelah krisis, dan mempertahankan citra baik dan positif sebuah perusahaan di mata publik. Sehingga keberlangsungan perusahaan dapat terjamin. Krisis merupakan suatu permasalahan yang dapat terjadi dan menimpa suatu perusahaan dan hal ini umumnya tidak dapat dihindarkan karena krisis dapat disebut sebagai bagian dari proses bagaimana suatu perusahaan dapat berkembang lebih maju dan sukses mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Memahami definisi krisis yang disampaikan oleh Devlin, dapat disimpulkan bahwa krisis merupakan suatu keadaan yang dialami oleh perusahaan dan membuat kondisi operasional perusahaan menjadi tidak stabil, yang apabila tidak ditangani dengan baik oleh perusahaan akan

memungkinkan adanya resiko-resiko yang tidak diinginkan yang sifatnya negatif dan merugikan perusahaan.³

Walaupun terjadinya sebuah krisis menjadi sesuatu yang sulit dihindarkan, namun setiap perusahaan dapat membentuk langkah strategi untuk mencegah sebuah krisis terjadi, merancang rangkaian upaya untuk menangani sebuah krisis yang menimpa perusahaan, maupun merencanakan taktik yang matang dalam mengelola krisis sehingga resiko-resiko yang tidak diinginkan dapat dapat dicegah. Sebelum merencanakan upaya-upaya tersebut, setiap perusahaan harus mengetahui bahwa sebuah krisis tidak hanya dapat terjadi karena kesalahan fungsi manajemen ataupun masalah-masalah yang disebabkan oleh pihak eksternal yang berusaha menjatuhkan perusahaan saja, namun krisis juga dapat terjadi karena suatu keadaan diluar kendali manusia, yakni dikarenakan terjadinya bencana alam, khususnya perusahaan-perusahaan yang mungkin berada di lokasi-lokasi rawan bencana atau resiko bahaya bencana, baik itu banjir, gempa, tanah longsor, dan lainnya.

Ketika krisis terjadi diakibatkan oleh bencana alam atau fenomena alam, tentu perusahaan perlu untuk merancang upaya penanganan yang tepat ketika krisis terjadi dan setelah krisis terjadi. Karena meskipun krisis terjadi disebabkan oleh bencana alam tentu akan memberikan berbagai macam resiko dan dampak-dampak yang dapat dirasakan oleh berbagai

³ Rachmat Kriyantono, *PUBLIC RELATIONS, ISSUE & CRISIS MANAGEMENT Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*, Edisi Kedua (Jakarta: K E N C A N A : 2015), h. 171.

pihak, baik pihak internal maupun eksternal perusahaan. Salah satu dampak yang terjadi diakibatkan oleh krisis bencana alam adalah keraguan publik yang bertanya-tanya bagaimana perusahaan menangani peristiwa tersebut, yang berujung apabila perusahaan tidak segera mengambil tindakan yang tepat maka citra perusahaan juga dipertanyakan.

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) merupakan pelabuhan kelas dunia yang secara umum menawarkan layanan terintegrasi antar seluruh pelabuhan di Indonesia. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) merupakan hasil penggabungan empat BUMN Jasa Kepelabuhanan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Penggabungan PT PELINDO I, III, dan IV (Persero) ke Dalam PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) dan Surat Persetujuan Menteri BUMN RI Nomor : S-756/MBU/10/2021 tanggal 01 Oktober 2021 tentang Perubahan Nama, Perubahan Anggaran Dasar, dan Logo Perusahaan, maka disetujui PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) berubah nama menjadi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau PELINDO.

Keberadaan PT Pelabuhan Indonesia (PELINDO) sampai saat ini diketahui merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia khusus untuk usaha jasa pelabuhan. Apabila ditinjau menurut perolehan datanya, wilayahnya meliputi wilayah timur hingga ke wilayah barat Indonesia. PELINDO diketahui telah mengelola 126 pelabuhan komersial dan *terminal container* dari 34 provinsi di Indonesia.

Berdasarkan UU yang dikeluarkan pemerintah pada tahun 2008, yakni UU No.17 / 2008 tentang Pelayaran yang mengamanatkan bahwa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) untuk fokus sebagai operator pelabuhan. Oleh karena itu, bidang usaha PELINDO secara jelas dibagi ke dalam beberapa jenis pelayanan, yakni:

- 
- 1.1.1. Pelayanan Kapal, yang merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan, yang meliputi: Jasa Tambat; Jasa Pandu; Jasa Tunda; Jasa Pelayanan Air, Sampah, dan Limbah.
 - 1.1.2. Pelayanan Barang, adalah jenis pelayanan bongkar muat mulai dari kapal sampai pada penyerahan barang ke pemilik. Area kegiatannya meliputi: Dermaga; Gudang Penumpukan; Lapangan Penumpukan; Receiving/Delivery.
 - 1.1.3. Pelayanan Rupa-Rupa, merupakan jenis pelayanan yang berfungsi menunjang kegiatan yang ada di pelabuhan. Kegiatannya meliputi: Pas Pelabuhan; Jasa Pemeliharaan Alat-Alat Pelabuhan; Jasa Penyewaan Tanah, Bangunan, Penyediaan Air, dan Listrik (TBAL).
 - 1.1.4. Pelayanan Penumpang, salah satu bidang pelayanan yang mana hampir di seluruh cabang IPC memilikinya, ditandai dengan adanya terminal penumpang. Ditujukan sebagai bagian dari sarana transportasi laut serta untuk mendukung pariwisata dalam negeri.

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas diketahui merupakan cabang dari perusahaan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang saat ini sudah merger dengan regional I, II, dan IV menjadi PT Pelabuhan Indonesia (Persero).

Secara umum, diketahui bahwa Pelabuhan Tanjung Emas memiliki peran sebagai gerbang ekonomi Jawa Tengah. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) cabang Tanjung Emas Semarang selaku *Port Operator* di Pelabuhan Tanjung Emas memiliki *scope business* untuk menangani *Roro Terminal*, *Passenger Terminal* (Internasional & Domestik), *Container Terminal* (Internasional & Domestik), *Liquid Bulk Terminal* dan *Dry Bulk Terminal*.

Pelabuhan Tanjung Emas juga dikonsentrasikan untuk melayani pada beberapa bidang industri, yakni: Industri tekstil, pangan, energi, gas, *cruise industry*, serta industri manufaktur lainnya. Dengan ragamnya bentuk pelayanannya, PELINDO juga berencana untuk berinvestasi pada pengembangan guna meningkatkan kapasitas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang ini.

Pada Senin (23/05), PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas dihebohkan dengan sebuah peristiwa banjir Rob yang menerjang area kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Hal diakibatkan oleh aktivitas pasang air laut dan juga tingginya gelombang permukaan laut di wilayah pesisir pantai kota Semarang, Jawa Tengah.

Singkatnya, peristiwa banjir rob ini merupakan fenomena alam atau anomali yang tak menentu dan diluar kendali manusia.

Umumnya, banjir rob ini bukan suatu fenomena yang tidak biasa, karena bagi warga Semarang khususnya yang tinggal dan bekerja di sekitar area Pelabuhan Tanjung Emas Semarang maupun pesisir pantai Kota Semarang tentu banjir rob menjadi hal yang lumrah karena itulah resiko apabila tinggal ataupun bekerja di area tersebut.

Akan tetapi, banjir rob yang menerjang daerah pesisir pantai Kota Semarang pada Senin, 23 Mei 2022 dapat disebut sebagai rob terparah khususnya sepanjang tahun 2022. Dengan jebolnya tanggul yang berada di PT Lamicitra Nusantara memperparah situasi luapan air yang masuk ke kawasan permukaan tanah.

Berdasarkan penjelasan Kepala Stasiun Meteorologi Maritim Tanjung Emas, Retno Widyaningsih, banjir rob yang melanda pesisir pantai Kota Semarang khusus area Pelabuhan Tanjung Emas penghujung bulan Mei 2022 ini diketahui terjadi bersamaan dengan tingginya gelombang air laut sehingga air laut yang masuk ke permukaan tanah mencapai ketinggian 210 cm, dan peristiwa ini terjadi sekitar pukul 13.00 WIB, namun sebelum peristiwa ini terjadi diketahui bahwa pihak Meteorologi Maritim Tanjung Emas sudah menyebarkan peringatan khusus tanggal 23-24 Mei 2022 bahwa akan terjadi rob beriringan dengan gelombang air laut yang tinggi.⁴

⁴ Indira Rezkisari, "Banjir Rob 2 Meter Lebih Landa Pesisir Kota Semarang", *Republika.co.id*, 23 Mei 2022, <https://www.republika.co.id/berita/rcc20e328/banjir-rob-2-meter-lebih-landa-pesisir-kota-semarang> diakses pada tanggal 28 Desember 2022



Gambar 1.1 Banjir Rob di area Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

(Sumber: “Banjir Rob 2 Meter Lebih Landa Pesisir Kota Semarang”,
Republika.co.id, 23 Mei 2022)

Dengan rob yang mencapai ketinggian sekitar 2 meter ini tentu akan memberikan dampak kerusakan dan kerugian yang besar. Efektivitas kegiatan operasional Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menjadi terhambat, menyebabkan kemacetan karena dengan luapan rob yang sangat tinggi ini menghambat kondisi lalu lintas transportasi dan merusak juga menutup jalur utama keluar-masuk area pelabuhan, beberapa kapal yang tidak bisa masuk ataupun beroperasi di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, listrik yang terpaksa dipadamkan demi keselamatan bersama namun menghambat banyak aktivitas, bahkan rusaknya berbagai fasilitas pelabuhan dan pabrik-pabrik yang ada di kawasan pelabuhan termasuk 497

atau sekitar 80% *container* dengan total nilai barang sejumlah USD 40.898.744 diketahui rusak akibat luapan rob ini.⁵



Gambar 1.2 Keadaan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dan sekitarnya

(Sumber: “Dampak Banjir Rob Tanjung Emas, Ini Kata Pengusaha Ekspor”, semarang.bisnis.com, 23 Mei 2022)

Kondisi ketinggian air laut yang naik ke permukaan hingga menyebabkan rob yang parah ini juga merugikan banyak pihak, mulai dari warga yang tinggal di area pesisir pantai Kota Semarang, pihak pekerja pabrik yang berlokasi di kawasan pelabuhan, sampai pada pegawai-pegawai PELINDO ini sendiri. Contoh kerugiannya, karena rob ini merupakan bencana alam yang menimpa kawasan industri dan rumah warga, dampak yang dirasakan tidak hanya secara fisik seperti demam, flu, atau penyakit

⁵ RADARSEMARANG.ID, “Dampak Banjir Rob di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, Kerugian Kontaine Rp 600 Miliar”, Jawapos.com, 31 Mei 2022, <https://radarsemarang.jawapos.com/berita/jateng/semarang/2022/05/31/dampak-banjir-rob-di-pelabuhan-tanjung-emas-semarang-kerugian-kontainer-rp-600-miliar/> diakses pada tanggal 28 Desember 2022

apapun, namun dampaknya mayoritas adalah tergenangnya rumah warga hingga rusaknya banyak kendaraan pribadi sampai pada kendaraan alat pelabuhan.

Khusus untuk perusahaan PELINDO sendiri, dampak yang dirasakan adalah kondisi kantor, arsip, dokumen penting dan barang-barang operasional kantor PELINDO juga mengalami kerusakan akibat terendam banjir membuat pekerja pabrik hingga pegawai PELINDO mengalami kesulitan untuk datang bekerja, karena rob masih terus menggenangi dan belum surut hingga beberapa hari kemudian, tepatnya dilaporkan pada Jumat, 27 Mei 2022 rob yang menggenangi kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dan sekitar pesisir pantai Kota Semarang mulai surut. Sepanjang rob menggenangi kawasan tersebut, pegawai PELINDO diketahui ditugaskan untuk bekerja dari rumah dan pegawai atau pekerja pabrik diberikan kelonggaran atau libur.⁶

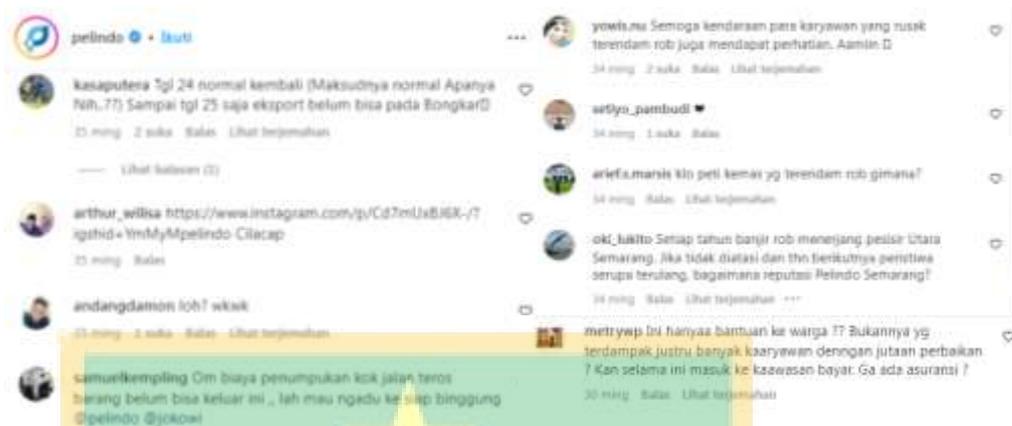
Tersendatnya aktivitas operasional pelabuhan karena rob yang meluap dan masuk menggenangi kawasan pelabuhan dan menghambat area operasional mulai dari jalan utama, dermaga, sampai ke lapangan penumpukan petikemas, membuat dampak rob juga dapat dirasakan oleh para pengguna jasa pelabuhan, baik itu pelanggan peti kemas maupun pelanggan non petikemas. Alasannya seperti yang sudah diberitakan dan

⁶ Donny Marendra, "Banjir Rob di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang Surut Aktivitas Pekerja Kembali Bergeliat", *jateng.inews.id*, 27 Mei 2022, <https://jateng.inews.id/berita/banjir-rob-di-pelabuhan-tanjung-emas-semarang-surut-aktivitas-pekerja-kembali-bergeliat> diakses pada tanggal 28 Desember 2022

diketahui bahwa terdapat beberapa kapal yang batal masuk akibat peristiwa banjir rob ini.

Terjadinya peristiwa ini tentu tidak hanya berdampak pada aktivitas kepelabuhanan saja tapi juga tentu berdampak pada pandangan publik dan pelanggan perusahaan serta citra dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas ini sendiri. Seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa citra merupakan hal penting bagi keberlangsungan aktivitas perusahaan, termasuk bagi Pelindo Tanjung Emas Semarang, dimana citra yang dibentuk oleh perusahaan didasarkan oleh nilai-nilai yang diimplementasikan perusahaan, yakni perusahaan yang profesional dan berakhlak.

Akan tetapi, ketika banjir rob terjadi, mulai dari pihak internal pelabuhan, hingga pelanggan peti kemas maupun pelanggan non petikemas juga masyarakat luas kerap mempertanyakan seperti apa upaya penanganan yang akan dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas selaku operator pelabuhan, dalam menangani peristiwa ini, bagaimana kebijakan dan tanggung jawab yang akan diberikan perusahaan, dan lainnya. Pertanyaan-pertanyaan tersebut bahkan diajukan oleh masyarakat yang mengikuti akun Instagram perusahaan @pelindo atau yang biasa disebut sebagai #Portizen di kolom komentar pada beberapa rilis yang disampaikan perusahaan ke media sosialnya.



Gambar 1.3 Komentar khalayak perusahaan pada unggahan rilis @pelindo

(Sumber: <https://www.instagram.com/pelindo/?hl=id>)

Komentar-komentar berbentuk pertanyaan seperti ini mendorong PELINDO untuk secara professional siap tanggap membentuk berbagai macam langkah penanganan jangka pendek dan membuat PELINDO dengan segera mengeluarkan rilis yang diunggah di media sosial perusahaan dan di website resmi perusahaan. Dampak dari peristiwa banjir rob ini juga, membuat Humas, pihak manajemen, kantor pusat PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas harus dengan segera membentuk upaya strategis guna menjawab pertanyaan dan keraguan publik serta meningkatkan kembali atau mempertahankan citra positif perusahaan yang terganggu pasca terjadinya banjir rob.

Berdasarkan data-data yang diperoleh terkait Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang dilanda banjir rob beberapa bulan lalu dan dampak-dampak yang muncul pasca terjadinya peristiwa tersebut, mendorong peneliti untuk mengetahui lebih lanjut terkait seperti apa *Upaya PT*

Pelabuhan Indonesia (PELINDO) Tanjung Emas Semarang dalam mempertahankan citra perusahaan pasca banjir rob 2022.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apa saja rangkaian upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas Semarang dalam mempertahankan citra perusahaan pasca dilanda banjir rob 2022 dan apakah upaya tersebut dapat dinilai efektif?”

1.3. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat, guna menjadikan penelitian memiliki arah yang jelas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui secara rinci seperti apa Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Tanjung Emas Semarang dalam mempertahankan citra perusahaan pasca dilanda banjir rob 2022, bagaimana pelaksanaannya, dan apakah upaya tersebut merupakan upaya yang dapat dinilai efektif.”

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat, di beberapa bidang-bidang kajian, yakni sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1.4.1.1. Agar kiranya secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan Ilmu terkait upaya perusahaan dalam mempertahankan citranya dihadapan publik pasca dilanda krisis.

1.4.1.2. Diharapkan agar penelitian ini bisa memberikan sumbangsih pengetahuan khususnya terhadap penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik permasalahan terkait namun dengan teori dan konsep yang terbaru.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan/saran yang bernilai untuk dipertimbangkan pada saat pelaksanaan evaluasi terhadap upaya perusahaan yang telah dilakukan dalam rangka mempertahankan citra perusahaan pasca terjadinya banjir rob 2022.

1.4.3 Manfaat Methodologis

Diharapkan dapat mendorong adanya penelitian berkelanjutan dengan topik terkait namun dengan metode, teori, dan konsep yang berbeda dan terbaru, sehingga dapat melahirkan temuan-temuan yang baru dan bernilai-manfaat lebih dalam

implikasinya dengan upaya perusahaan dalam mempertahankan citra perusahaan pasca krisis.

1.4.4 Manfaat Sosial

Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat menjadi acuan dan sumber informasi bagi pelanggan pelabuhan serta khalayak terkait seperti apa upaya yang dilakukan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (PELINDO) Cabang Tanjung Emas dalam mempertahankan citra perusahaan pasca banjir rob 2022.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I – Pendahuluan

Pada bab ini, peneliti mencoba menguraikan dan mendeskripsikan terkait latar belakang masalah, apa yang menjadi alasan peneliti mengambil fenomena ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dilakukan, kegunaan/manfaat penelitian baik itu secara teoritis, praktis, metodologis, hingga sosial.

BAB II – Kajian Pustaka

Dalam bab ini, peneliti memaparkan secara rinci terkait penelitian terdahulu yang masih relevan dengan penelitian yang dilakukan ini, landasan teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini, serta menggambarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

BAB III – Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan uraian peneliti terkait pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, hingga lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV – Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini, peneliti menjabarkan hasil dari proses penelitian yang telah dilakukan, dan menganalisisnya secara mendalam. Kemudian dilanjutkan dengan peneliti membahas temuan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dianalisis.

BAB V – Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan uraian kesimpulan dari pembahasan yang ada pada bab sebelumnya. Adapun saran-saran yang bersifat teoritis maupun praktis, yang diajukan oleh peneliti untuk pihak-pihak tertentu.

