

LAMPIRAN A

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggito, Albi, Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Cangara, Hafied. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Clarett, Dyva, Rachmawati, Farikha. (2022). *Inovasi dan Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Effendi, Onong Uchjana. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan praktek*. Jakarta: Erlanngga.
- Elvinaro, Ardianto. (2014). *Handbook Of Public Relations, Pengantar Komprehensif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ganiem, Leila Mona, Kurnia, Eddy. (2019). *Komunikasi Korporat: Konteks Teoretis dan Praktis*. Jakarta: K E N C A N A.
- Helaluddin, Hengki Wijaya. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Imran, Ayub Ilfandy. (2017). *Komunikasi Krisis*. Yogyakarta: Deepublish
- Kriyantono, Rachmat. (2021). *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*. Jakarta: K E N C A N A
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: K E N C A N A.
- Lestari, Martha Tri. (2021). *Public Relations Event: Membangun Image, Reputasi, dan Mutual Understanding*. Jakarta: K E N C A N A.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Mahyuddin. (2019). *Sosiologi Komunikasi (Dinamika Relasi Sosial di dalam Era Virtualitas)*. Makassar: Shofia.
- Nana, Herdiana A. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Jawa Barat : CV Pustaka Setia.
- Nurtjahjani, Fullchis, Shinta Maharani Trivena. (2018). *Public Relation, Citra dan Praktek*. Malang: POLINEMA PRESS.
- Nurdin, Ismail, Hartati, Sri. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prisgunanto, Ilham. 2017. *Aplikasi Teori Dalam Sistem Komunikasi Di Indonesia*. Jakarta: K E N C A N A.
- Puspitasari. (2019). *Komunikasi Krisis Strategi Mengelola dan Memenangkan Citra di Mata Publik*. Jakarta: Libri.
- Roosinda, Fitria Widiyani, dkk. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Rosady, Ruslan. (2004). *Metode Penelitian Public Relation*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rosyidah, Masayu, Rafiqa Fijra. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Silviani, Irene. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wati, Lela Nurlaela. (2019). *Model Corporate Social Responsibility (CSR)*. Pulung: Myria Publisher.

JURNAL ONLINE

- Abadiningtyas, Dinda Maisie, dkk, (2018), *Strategi Humas Cutlip And Center Komisi Pemilihan Umum Denpasar Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat Pada Pilgub Bali Tahun 2018*. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*: Vol. 2(2), 43-52. Diakses pada 27 Februari 2023.

- Amanda. (2020). *Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. Journal of Advertising: Vol. 1(1), 125-135. Diakses pada 18 September 2022.*
<https://jurnal.umt.ac.id/index.php/ADVIS/article/view/4000>
- Anggraeni, Victorya Rozy, Suhermin. (2022). *Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Di Masa Pandemi (Studi Kasus pada PT Vale Indonesia Tbk). Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 11(7), 1-16. Diakses pada 10 November 2022.*
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4745>
- Ayudia, Anyelir Puspa, Siti Sri Wulandari. (2021). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. Journal of Office Administration: Education and Practice: Vol. 1(2), 249-268. Diakses pada 18 September 2022.*
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42509>
- Elyus, Dinda Septiana, Muhamad Sholeh. (2021). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah Di Era Pandemi Covid 19. Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan: Vol. 9(2), 281-289. Diakses pada 19 September 2022.*
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/38836/34197>
- Hazimah, Zulfa, Elvira Azis. (2022). *Pengaruh Program Bimbingan Karir Skill Academy Sebagai Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Citra Perusahaan Ruangguru. Journal of Management & Business: Vol. 5(2), 289-305. Diakses pada 10 November 2022.*
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/2218>
- Komala, Risma Dwi, Nellyaningsih. (2017). *Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017. Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom: Vol. 3(2), 330-337. Diakses pada 24 September 2022.*
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/3761>

- Lesmana, Rosa, Yustriani. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT Garuda Indonesia Tbk. (Persero). Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma: Vol 1(1), 134-147. Diakses pada 2 Oktober 2022. openjournal.unpam.ac.id/index.php/FRKM/article/viewFile/2536/2014.*
- Lourensia, Ferlita, dan Yugih Setyanto. (2018). *Peran Public Relations Dalam Memulihkan Reputasi (Studi Kasus Manajemen Krisis PT Kereta Commuter Indonesia Pasca Perubahan Sistem E-Ticketing). Prologia: Vol. 2(2), 327 – 333. Diakses pada 19 September 2022. https://journal.untar.ac.id/index.php/prologia/article/view/3595*
- Maryam, Siti, Arsandra Pinky Pangestu. (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: Vol. 24(2), 108-129. Diakses pada 10 November 2022. http://repository.upi-yai.ac.id/1644/*
- Mutiarani, Rizka, dkk. (2019). *Implementasi dan Implikasi Full Day School Pada Pembelajaran Sosiologi Di SMAN 10 Pontianak. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran: Vol. 8(3), 1-8. Diakses pada 24 September 2022. https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/32022/0*
- Nainggolan, Yunita. (2018). *Penggunaan Media Sosial Instagram Untuk Menunjang Peran Duta Wisata 2016-2017 Dalam Mempromosikan Pariwisata Di Kalimantan Timur. eJournal Ilmu Komunikasi: Vol. 6(3), 136-148. Diakses pada 20 September 2022. https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2018/07/YUNITA%20(07-30-18-04-59-05).pdf*
- Ningsih, Ayu Setya, dan Putri Aisiyiah Rachma Dewi. (2021). *Manajemen Krisis Humas Universitas Negeri Surabaya Dalam Menangani Kasus Bullying PKKMB Online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Commercium, Vol. 4(2), 172-182. Diakses pada 20 September 2022. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/41938/36*

- Pratiwi, Nuning Indah. (2017). *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial: Vol. 1(2), 202-224*. Diakses pada 24 September 2022. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/view/219>
- Prihatiningsih, Witanti. (2017). *Motif Penggunaan Media Sosial Instagram Di Kalangan Remaja. Jurnal Communication VIII: Vol. 8(1), 51-65*. Diakses pada 19 September 2022. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/comm/article/view/651/543>
- Rimayanti, Ruhiyat, Abdul Rasib. (2018). *Manajemen Humas dalam Memelihara Citra Perusahaan. Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat: Vol. 2(1), 23-44*. Diakses pada 23 September 2022. <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/reputation/article/download/39/506/>
- Saktisyahputra. (2019). *Pemanfaatan Website www.Pulokambing.com Sebagai Media Rumah Kreatif Bersatu Nusantara (RKBN) Pulokambing Dalam Pemberdayaan Masyarakat. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat: Vol. 2(1), 9-15*. Diakses pada 24 September 2022. https://www.researchgate.net/publication/335845059_Pemanfaatan_Website_WWWPulokambingCom_Sebagai_Media_Rumah_Kreatif_Bersatu_Nusantara_RKBN_Pulokambing_Dalam_Pemberdayaan_Masyarakat
- Setiawati, Esust, Siti Rozinah. (2020). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Word Of Mouth (WOM). Premium Insurance Business Journal: Vol. 7(1), 55-64*. Diakses pada 23 September 2022. <http://ejournal.stma-trisakti.ac.id/index.php/premium/article/view/8>
- Suhadi, Mahardiansyah, Titin Suhartini. (2019). *Strategi Membangun Citra Hijra Moslem Apparel Melalui Instagram, Jurnal Komunikasi & Desain Visual: Vol 1(1)*.
- Utami, Destiani Putri, dkk. (2021). *Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi. Jurnal Inovasi Penelitian: Vol. 1(12). 2735-2742*. Diakses pada 22 September 2022. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/536>

Zakiy, Muhammad. (2019). *Citra Perusahaan Sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Niat Beralih*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*: Vol. 12(1), 51-64. Diakses pada 18 September 2022
<https://www.trijurnal.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/download/3149/3263/10612>.

WEBSITE DAN PORTAL BERITA ONLINE

Kanaka. Tercapainya Public Relations Management Secara Maksimal. [pelatihandsdm.net](https://www.pelatihandsdm.net). Diakses pada 28 Desember 2022. <https://www.pelatihandsdm.net/tercapainya-public-relations-management-secara-maksimal/>

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

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

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

LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Key Informan

Peneliti : Anissa Destania Putri

Nama Informan : Susiana Ketty Mait, S.H., M.H.

Usia Informan : 50 tahun

Jabatan Informan : Deputy Manager Property dan Rupa-Rupa Usaha
Wilayah Jawa Tengah

Lama Kerja : 23 tahun

Alamat Informan : Jalan Rambutan 1 No. 26 B Semarang

Pelaksanaan Wawancara : Selasa, 10 Januari 2023 pukul 17.30 WIB - selesai,
melalui *platform video conference*, Zoom Meeting

1. Bagaimana mulanya banjir rob pada Mei 2022 ini dapat terjadi?

Banjir rob itu terjadi karena tanggul yang ada di PT Lamicitra itu jebol, dan kondisi fenomena alam yang ada dimana kalau air laut sedang dalam kondisi pasang, maka akan lebih tinggi dari permukaan tanah. Hal tersebut terjadi di 2 titik, yang kemudian menyebabkan seluruh pelabuhan terendam oleh banjir rob. Jadi peristiwa ini terjadi bukan karena hujan deras.

2. Seperti apa kondisi kawasan Pelabuhan Tanjung Emas pada saat banjir rob terjadi?

Kondisinya sangat parah, karena adanya banjir tentu akan menyebabkan lumpuhnya aktivitas disekitar Pelabuhan, hal tersebut diakibatkan oleh

padamnya listrik. Sehingga menyebabkan kegiatan bongkar muat sempat terhenti dalam waktu satu hari. Namun untuk aktivitas disekitar kantor dalam beberapa hari tertunda karena masih terendam banjir. Mengapa tertunda, karena untuk menutup tanggul ini memerlukan waktu. Itulah sebabnya mengapa pada saat itu, kegiatan sekitar pelabuhan pun terhenti, operasional pelabuhan juga sempat terganggu, dan harusnya perusahaan mendapat pendapatan justru karena peristiwa ini kita tidak ada kegiatan. Bahkan pegawai-pegawai pun selama seminggu tidak masuk kantor atau bekerja dari rumah. Selain itu juga ada kerusakan-kerusakan yang disebabkan oleh banjir rob ini. Banyak arsip-arsip yang rusak, dokumen-dokumen atau surat-surat kontrak perusahaan yang terendam, alat-alat operasional yang hancur. Namun saat ini kondisi tersebut sudah dapat teratasi.

3. Apa saja dampak yang disebabkan oleh banjir rob terhadap PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dan adakah dampak yang dirasakan oleh pihak-pihak diluar perusahaan?

Dampak yang disebabkan oleh banjir rob ini juga dirasakan oleh usaha-usaha yang ada di sekitar Pelabuhan Tanjung Emas. Contohnya, Semarang Export Processing, dimana ada sekitar 23 perusahaan pabrik yang ditutup karena memang di lokasi tersebut merupakan daerah kawasan industri. Karena pada saat terjadinya banjir rob, perusahaan pabrik industri tersebut tidak beroperasi selama kurang lebih seminggu sehingga menyebabkan kerugian materil dan non-materil.

4. Apakah ada dampak lain akibat banjir rob yang dirasakan warga atau

masyarakat yang masih berada di sekitar kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang?

Dampak lain pun dirasakan oleh masyarakat, namun masyarakat sekitar pelabuhan justru sudah lebih paham bahwa resiko untuk tinggal di daerah sekitar pelabuhan biasanya akan ada banjir rob walaupun memang tidak separah bulan Mei 2022 kemarin. Karena biasanya pada saat pasang air laut sedang tinggi pasti akan terjadi banjir rob.

5. Apa saja langkah cepat yang dilakukan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang sebagai upaya penanganan banjir rob?

Langkah dari Pelindo adalah pertama karena kami disini sudah hidup berdampingan dengan rob, maka yang kami optimalkan adalah pompa-pompa di sekitar 56 titik, dimana kinerja pompa ini memompa air laut yang masuk ke area pelabuhan ini kembali keluar. Namun upaya utama yang dilakukan Pelindo adalah menutup tanggul yang jebol tersebut, walaupun tanggul tersebut bukan tanggung jawab Pelindo, tapi karena ini menyangkut kepentingan pelabuhan jadi Pelindo bekerja mengatasi hal tersebut dengan membangun tanggul sementara. Selain itu, Pelindo juga membuat kolam retensi yang merupakan kolam penampungan air, sehingga air yang masuk ke area pelabuhan ini bisa dialihkan ke kolam retensi.

6. Diketahui bahwa banjir rob ini juga berdampak pada citra perusahaan, karena baik publik maupun khalayak kerap menanyakan seperti apa upaya perusahaan mengatasi krisis ini. Membahas citra perusahaan, citra seperti apa yang ingin dibentuk perusahaan dimata khalayak dan citra seperti apa yang ingin

dipertahankan oleh perusahaan pasca banjir rob terjadi pada Mei 2022?

Kami Pelindo berusaha membangun citra yang baik dengan menunjukkan bahwa kami professional dan siaga dalam menanggulangi permasalahan seperti rob ini.

7. Seperti apa strategi upaya yang dirancang dan dilaksanakan perusahaan guna mempertahankan citra perusahaan dimata khalayak?

Kami juga membangun hubungan bersahabat dengan wartawan atau media, regulator setempat, pemerintah kota, dan lainnya. Selain itu, kami memuat berita secara terbuka dan terkini di website resmi kami dan sosial media perusahaan. Kami berusaha memuat berita dan memuat rilis sesuai dengan fakta yang ada, tidak kami ada-adakan. Kami bekerjasama dengan manajemen Pelindo pusat, berupaya membangun kesatuan, satu komando, satu bahasa, satu suara dalam menyampaikan isu yang ada. Kinerja ini juga didukung dengan adanya Pelindo Digital Squad, jadi setiap isu yang dilaporkan ke pusat, dapat langsung memperoleh feedback terkait apa yang harus dilakukan, entah itu konferensi pers, atau apapun itu, dan apa yang kami lakukan juga terpantau.

LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Utama 1

Peneliti : Anissa Destania Putri

Nama Informan : Diah Ayu Puspitasari

Usia Informan : 35 tahun

Jabatan Informan : Pelaksana Humas PT Pelabuhan Indonesia
(Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang

Lama Kerja : 12 tahun

Alamat Informan : Semarang

Pelaksanaan Wawancara : Senin, 16 Januari 2023 pukul 15.58 WIB - selesai,
melalui Panggilan WhatsApp

1. Citra seperti apa yang dibentuk oleh perusahaan dimata khalayak?

Yang pasti citra positif ya, citra positif terhadap perusahaan melalui kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan perusahaan seperti bantuan sosial dan lainnya. Sehingga nantinya juga image dari perusahaan pun jadi positif.

2. Agar citra perusahaan dapat terpelihara dan dapat dipertahankan, bagaimana manajemen citra yang dilaksanakan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) cabang Tanjung Emas Semarang melakukan upaya seperti mempublikasikan kegiatan-kegiatan perusahaan yang positif ke media, biasanya ketika ada kegiatan ceremonial, kita membuatkan

rilis, kita share ke rekan-rekan media bersamaan dengan foto-fotonya. Kemudian kita juga ada sosial media, disitu juga di share dan memuat hal-hal terkait kegiatan-kegiatan kita, kebijakan-kebijakan perusahaan, manfaat dan tanggung jawab sosial perusahaan untuk orang-orang sekitar, benefit perusahaan untuk pengguna jasa itu seperti apa sih gitu, jadi kita akan mengkomunikasikannya biasanya ya entah itu lewat media ataupun lewat media sosial.

3. *Terjadinya banjir rob ini juga mempengaruhi citra perusahaan, bagaimana Humas PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengidentifikasi hal ini dan apa saja langkah-langkah upaya yang dilakukan oleh perusahaan dan Humas guna mengatasi pengaruh tersebut dan mempertahankan citra positif perusahaan?*

Kemarin itukan memang lebih ke fenomena alam ya, rob itukan terjadi karna pasang surut air laut lagi tinggi-tingginya, cuma yang bulan Mei 2022 kemarin kan cukup parah, karena tanggul dari Lamicitra itukan jebol, yang akhirnya karena fenomena itu, akhirnya di pelabuhan itu jadi banjir tinggi kan gitu, jadi untuk manajemen krisis yang dilakukan yang pertama kali itu biasanya kita ketika ada media yang tanya kita langsung bikin press release untuk mengkomunikasikan apa yang sebenarnya terjadi dan yang kita state disitu adalah bahwa ga lama setelah itu terjadi, langkah-langkah apa yang kita lakukan untuk membantu menanggulangi tanggul yang jebol atau mengeluarkan rob air laut yang udah masuk di pelabuhan itu agar surut, seperti kita udah menyediakan atau standby 56 pompa yang ada di pelabuhan Tanjung

Emas. Kita sedot pakai pompa kemudian kita alirkan lagi ke kolam retensi. Dan yang perlu kita state juga pada saat pemberitaan di media adalah kita intinya melakukan langkah-langkah mitigasi resiko yang sangat cepat dan kita usahakan semaksimal dan secepat mungkin untuk kegiatan operasional dapat berjalan normal kembali, jadi tidak mengganggu untuk kegiatan operasional perusahaan tidak terhenti terlalu lama. Selain itu, untuk mengantisipasi hal yang serupa terjadi, kita juga menyiagakan beberapa genset untuk jaga-jaga kalau listrik padam dan pompa mati, dan juga ada peninggian dermaga, sementara kita tinggikan, ada yang pake sandbag, ada yang pake ban-ban karet dipinggir dermaga untuk mengantisipasi adanya pasang air laut masuk kembali ke dermaga atau ke area pelabuhan.

4. Bagaimana Humas mengkomunikasikan informasi terkait banjir rob dan penanganannya kepada khalayak?

Setiap informasi-informasi yang ada langsung kita publikasikan secara terbuka dan satu suara melalui media sosial dan juga dengan bekerjasama dengan media massa yang ada, hal ini untuk meminimalisir dan menghindari adanya berita-berita yang simpang-siur. Dengan upaya ini, jadi berita-berita yang simpang-siur tersebut kan akhirnya bisa kita klarifikasi dengan kejadian yang sebenarnya seperti apa, kemudian langkah-langkah apa yang sudah kita lakukan, dan kita akan berusaha semaksimal mungkin agar kegiatan operasional pelabuhan juga perusahaan bisa sesegara mungkin bisa berjalan normal kembali.

5. Media apa yang digunakan oleh Humas dalam mempublikasikan informasi

terkait banjir rob dan penanganannya kepada khalayak?

Setiap informasi-informasi yang ada langsung kita publikasikan secara terbuka dan satu suara melalaui media sosial dan juga dengan bekerjasama dengan media massa yang ada, hal ini untuk meminimalisir dan menghindari adanya berita-berita yang simpang-siur

6. Bagaimana pengelolaan berita yang dilakukan oleh Humas PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang terkait banjir rob dan penaganan yang telah dilakukan oleh perusahaan?

Ya itu, upayanya adalah dimana kita siaga dengan mengadakan pompa-pompa, dan lainnya, untuk mempublikasikan itu ya kita siarkan ke media-media, kita siarkan ke media sosial Pelindo juga, karena Pelindo kan punya media sosial, di share di status di temen-temen (pegawai Pelindo) juga. Jadi berita yang simpang-siur bisa kita klarifikasi dengan kejadian yang sebenarnya seperti apa, langkah-langkah apa yang sudah kita lakukan, dan kita pasti akan berusaha semaksimal mungkin agar kegiatan pelabuhan bisa berjalan normal kembali.

7. Sesudah melaksanakan upaya komunikasi krisis dan manajemen Humas, tentu akan dilakukan evaluasi. Seperti apa hasil yang di dapatkan dalam pelaksanaan dan penerapan komunikasi krisis dan manajemen Humas sebagai strategi upaya mempertahankan citra perusahaan?

Kemarin hasil evaluasinya cukup bagus sih, dan citra positif perusahaan juga dapat dipertahankan, kita ada krisis seperti itu pun kita juga berkoordinasi dan berkomunikasi ke manajemen, tim regional III, ataupun head office, jadi semua

untuk langkah-langkah mitigasi resiko kita baik itu untuk naskah rilis dan langkah-langkah yang kita ambil selalu dikomunikasikan dan dikoordinasikan jadi evaluasinya dari kejadian kemarin adalah mitigasi resiko kita jadi lebih siap dan konsep-konsep rilis yang bisa digunakan ketika ada kejadian serupa juga kita sudah jauh lebih siap.

8. Apakah terdapat kendala dalam pelaksanaan upaya-upaya tersebut, khususnya dalam pengelolaan pemberitaan?

Pasti ketika ada kejadian seperti itu kita tidak langsung menanggapi pertanyaan-pertanyaan media, kita pasti butuh waktu 1-2 jam untuk melakukan koordinasi-koordinasi dengan manajemen, tim regional III, ataupun head office untuk langkah-langkah penanganan, dan narasi rilis seperti apa yang tepat yang nanti kita publish di media itu seperti apa, jadi biasanya teman-teman media sih yang dia udah langsung telfon karena biasanya mereka kan ga sabar ya untuk dapat klarifikasi dan informasi. Nah mungkin pada saat menunggu klarifikasi itu, kadang mereka akhirnya mencari narasumber-narasumber lain diluar kita, misalnya mungkin bukan orang yang sangat paham tentang pelabuhan dan tentang penanganannya seperti apa, kayak mungkin missal pegawai dari Lamicitra atau warga yang mungkin pada saat itu lagi di kawasan pelabuhan saat banjir rob yang bisa ditanya. Dan biasanya kalau mereka tanya ke orang yang asal-asalan, maka statement-nya pun jadi asal-asalan, jadi beritanya pun simpang-siur padahal yang sebenarnya terjadi tidak seperti itu.

LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Utama 2

Peneliti : Anissa Destania Putri

Nama Informan : Liya Widiyanti

Usia Informan : 35 tahun

Jabatan Informan : Staf/TJSL

Lama Kerja : 14 tahun

Alamat Informan : Perum Grand Citramas Regency Blok E 10
Kebondalem Kendal

Pelaksanaan Wawancara : Jumat, 13 Januari 2023 pukul 13.00 WIB - selesai
melalui Google Meeting

1. Seperti apakah program Tanggung Jawab Sosial (TJSL) yang diselenggarakan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?
Untuk program TJSL kami ada beberapa program, di tahun 2022 yang sudah terealisasikan. Semua program TJSL kami bersinkronisasi dengan program-program BUMN dan pemerintah, jadi program TJSL kami untuk mendukung program-program BUMN dan pemerintah.
2. Apakah penyelenggaraan program TJSL ini juga ditujukan sebagai bentuk upaya perusahaan dalam membentuk, memelihara, bahkan mempertahankan citra positif perusahaan dimata publik khususnya pasca banjir rob?
Iya, karena Pelindo menunjukkan bahwa kami merupakan perusahaan yang

peduli bencana pada masyarakat sekitar.

3. Program-program TJSL PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang yang sudah terealisasi?

Program yang sudah terealisasi diantaranya adalah program bantuan sosial di Kota Semarang kemarin yang terbaru, adalah yang pasca bencana banjir rob. Bantuan ini kami salurkan satu pintu di Satgas bencana yaitu Dinas Sosial Kota Semarang, salah satunya itu.

4. Dalam pemberian bantuan sosial, bagaimana segmentasi penerima bantuan yang dilakukan perusahaan?

Untuk penerimanya yang menentukan dan mengetahui adalah dari Satgas Bencana, jadi kemarin waktu Dinas Sosial diwawancarai diketahui sebagian besar penerima adalah warga di Kecamatan Semarang Utara dan warga daerah Semarang Timur yang banyak terdampak.

5. Dimana lokasi pemberian bantuan sosial kepada warga terdampak banjir rob Mei 2022 lalu dilakukan?

Bantuan sosial ini juga kita distribusinya langsung ke posko, dan poskonya hanya satu di kecamatan Semarang Utara, dapur umumnya disitu. Karena yang paling terdampak rob ya daerah Bandarharjo, Tambak Lorok, dan sekitar pelabuhan saja.

6. Dengan siapa saja perusahaan bekerja sama guna mengoptimalkan pemberian bantuan sosial kepada warga terdampak banjir rob Mei 2022 lalu?

Bantuan ini kami salurkan satu pintu di Satgas bencana yaitu Dinas Sosial Kota Semarang.

7. Apa saja bentuk-bentuk bantuan yang diberikan perusahaan sebagai perwujudan tanggung jawab dan kepedulian perusahaan terhadap warga terdampak banjir rob Mei 2022 lalu?

Bantuan untuk banjir yang kita beri juga rata-rata sembako, bantuan makanan siap saji seperti sarden, dan obat-obatan, terus sama selimut, untuk yang pasca banjir juga kita beri obat gatal-gatal, minyak kayu putih untuk yang masuk angin, dan vitamin untuk tubuh.

8. Apa alasan utama yang mendorong PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang menyelenggarakan pemberian bantuan sosial kepada warga terdampak banjir rob Mei 2022 lalu?

Karena Pelindo peduli bencana kepada masyarakat sekitar, bukan cuma Pelindo saja namun seluruh BUMN yang ada di kota Semarang pun men-support. Tujuan utama dari kegiatan program ini adalah untuk meringankan beban mereka gitu, itu satu. Yang kedua adalah mendukung kepedulian pemerintah terhadap warganya.

9. Seperti apa respon atau tanggapan khalayak khususnya warga penerima bantuan sosial terhadap pelaksanaan program TJSL PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang ini?

Respon dari masyarakat adalah mereka sangat antusias sekali, sangat berterimakasih kepada kami karena telah membantu dan setiap tahunnya sering membantu meringankan beban mereka. Selain bantuan pasca bencana pun kami ada program yang membantu masyarakat sekitar. Melalui pelaksanaan program-program TJSL ini, di masyarakat juga menjadi lebih

kenal Pelindo, jadi lebih tahu terkait Pelindo. Masyarakat jadi lebih tahu oh Pelindo itu dimana sih kantornya, perusahaan yang seperti apa, dan lainnya. Khususnya pasca terjadi bencana rob yang terjadi selama beberapa tahun terakhir.



LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Utama 3

Peneliti : Anissa Destania Putri

Nama Informan : Laila Suryani

Usia Informan : 23 tahun

Jabatan Informan : Peserta Magang Pelindo Tanjung Emas Semarang

Status Informan : Mahasiswi Universitas Panca Sakti Tegal

Alamat Informan : Tegalsari, Kota Tegal

Pelaksanaan Wawancara : Senin, 16 Januari 2023 pukul 19.20 WIB – selesai,
melalui platform Google Meeting.

1. Sebagai pemegang di divisi CSR yang turut serta berkontribusi dalam penyusunan berita dan pengelolaan informasi ketika banjir rob terjadi, seperti apa bentuk strategi komunikasi krisis yang dilakukan?

Sebagai orang yang berkontribusi di dalamnya, itu setiap informasi-informasi yang kita berikan itu harus benar-bener sesuai apa yang ada di lapangan, harus valid, dan informasi itu harus dapat dipercaya.

2. Informasi-informasi seperti apakah yang kerap dipublikasikan oleh perusahaan khususnya oleh tim komunikasi Pelindo ketika banjir rob terjadi?

Informasi-informasi yang kerap kita publikasikan di media sosial adalah terkait solusi atau upaya penanganan banjir rob yang dilakukan oleh Pelindo Tanjung Emas Semarang.

3. Apakah upaya dan strategi komunikasi yang dilakukan khususnya dalam penyebaran informasi ketika banjir rob terjadi ini sudah dapat dinilai efektif?

Kita itukan memaparkan banyak solusi ya untuk mengatasi banjir rob ini, jadi menurutku, dengan penyebaran berita dilakukan dengan sangat cepat dan tepat serta sesuai fakta yang ada di lapangan, serta postingan-postingan upaya perusahaan yang dipublikasikan di media sosial, menunjukkan bahwa Pelindo itu cepat tanggap, sehingga meskipun terdapat banyak komentar-komentar kekhawatiran khalayak perusahaan terkait dampak yang disebabkan oleh banjir rob, melalui postingan-postingan upaya perusahaan yang dipublikasikan diharapkan dapat meyakinkan khalayak bahwa Pelindo sigap dalam menangani masalah ini. Jadi warga sekitar kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang maupun khalayak luas yang mengikut Instagram @pelindo menjadi terbantu banget dengan adanya berita-berita ini, agar mereka tahu upaya dan solusi yang dilakukan Pelindo.

4. Sebagai salah satu upaya penanganan dampak dari banjir rob dan upaya guna mempertahankan citra perusahaan, diketahui bahwa Pelindo Tanjung Emas turut memberikan bantuan sosial kepada warga terdampak sebagai wujud program TJSL Pelindo, apakah tujuan dari pelaksanaan bantuan sosial ini?

Untuk menumbuhkan rasa percaya khalayak terhadap perusahaan, dan juga untuk menunjukkan bentuk tanggung jawab serta kepedulian Pelindo terhadap sekitar. Walaupun kita tahu kalau banjir itu ga ada yang mau, tapi Pelindo menyadari adanya kesempatan untuk membantu sekitarnya.

LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Pendukung 1

Peneliti : Anissa Destania Putri

Nama Informan : Rafli Nur Andriyanto

Usia Informan : 21 tahun

Status Informan : Pengikut Instagram @pelindo

Kegiatan Informan : Mahasiswa Semester Akhir di Dian Nuswantoro
Semarang Jurusan Desain Komunikasi Visual

Alamat Informan : Jalan Kanguru Selatan II No. 39

Pelaksanaan Wawancara : Senin, 23 Januari 2023 pukul 16.30 WIB - selesai,
melalui Google Meeting

1. Bagaimana pandangan Saudara terhadap PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Menurut saya, perusahaan Pelindo ini adalah salah satu perusahaan dibawah kewenangan BUMN yang bergerak dibidang pelayanan dibidang kepelabuhanan, yaitu pelayanan diarea pelabuhan. Perusahaannya oke, sebagai salah satu perusahaan pelayanan jasa logistik terbesar yang ada di Indonesia.

2. Kapan dan bagaimana Saudara dapat mengetahui terkait PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Baru tahu perusahaan ini ketika awal-awal tahun, sekitar bulan Maret, melalui

tersebar nya informasi program magang dari BUMN dengan penempatan di PELINDO, kemudian mulai dari situ mulai mencari tahu soal perusahaan ini.

3. Apakah Saudara mengetahui seputar terjadinya banjir rob yang menggenangi Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada penghujung Mei 2022 lalu?

Informasi yang saya dapatkan melalui pemberitaan soal banjir rob ini yang saya tau adalah jebolnya tanggul di area pelabuhan, tertundanya jasa logistik, kurang lebih seperti itu. Informasi-informasi itu saya dapat dari beberapa media sosial Instagram seperti Tribunnews dan Kompas Media. Karena semua berita bisa dalam genggam tangan atau handphone jadi lebih mudah.

4. Menurut Saudara, bagaimana pengelolaan informasi dan berita terkait banjir rob Mei 2022 lalu yang telah dikomunikasikan atau dipublikasikan perusahaan melalui media sosial dan media massa (*platform* berita online) kepada khalayak?

Pengelolaan beritanya tuh update banget, dan penanganan PELINDO dalam menyampaikan informasi sangat cepat karena berita tersebut langsung tayang ke berbagai media lokal seperti Tribun JATENG, Suara Merdeka, dan portal berita yang ada di Kota Semarang, terkait segala pemberitaan soal banjir rob yang kemarin itu, jadi kita menerima informasinya juga cepat. Setiap informasi yang diberikan perusahaan juga sudah cukup memenuhi kebutuhan informasi yang saya perlukan. Karena mereka juga memberitahu bahwa pada saat itu ada pihak BMKG yang menginformasikan akan terjadinya banjir rob yang sangat tinggi, dengan debit air yang masuk juga terlalu tinggi jadi pompa yang tersedia untuk memompa air juga sulit beroperasi.

5. Apakah Saudara mengetahui terkait pemberian bantuan sosial yang diselenggarakan perusahaan sebagai bentuk perwujudan TJSL PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada warga terdampak banjir rob dan sebagai upaya guna mempertahankan citra positif perusahaan dimata khalayak? Bagaimana tanggapan Saudara, apakah dapat dinilai sebagai upaya yang cukup untuk menangani dampak banjir rob?

Kalau dibilang cukup tidak cukup, ada lebih kurangnya. Mungkin secara garis besarnya banyak kurangnya karena masih ada banyak pihak yang dirugikan, karena banyak kendaraan pribadi yang hanyut tenggelam ditambah ada curah hujan yang tinggi memperparah kondisi kerusakan, namun belum juga ada bentuk tanggung jawab sosial yang diberikan.

6. Menurut Saudara, apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang ini, dimulai dari pengelolaan dan publikasi informasi terkait banjir rob kepada khalayak dengan menggunakan media sosial dan media massa (*platform* berita *online*) sampai pada pemberian bantuan sosial kepada warga terdampak rob, merupakan upaya yang tepat dalam mempertahankan citra positif perusahaan dan menangani krisis yang telah terjadi?

Untuk pengelolaan informasi dan bagaimana pengkomunikasian informasi kepada khalayak ini udah oke, dan citra perusahaan kembali lagi menjadi tanggung jawabnya PELINDO masing-masing, kalau PELINDO Tanjung Emas Semarang itu yang memegang kendali pemberitaan itu dari Humas, jadi Humasnya menurut saya sudah melakukan tugasnya semaksimal mungkin

*dalam menyebarkan info-info kepada calon pengguna jasa, calon penumpang,
dan perusahaan di sekitar kawasan Pelabuhan Tanjung Emas.*



LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Pendukung 2

Peneliti : Anissa Destania Putri
Nama Informan : Elsha Damayanti
Usia Informan : 22 tahun
Status Informan : Warga Kota Semarang
Kegiatan Informan : Pekerja – K3
Alamat Informan : Pucang Santoso Tengah Raya No. 23
Pelaksanaan Wawancara : Senin, 27 Februari 2023 pukul 18.40 WIB - selesai,
melalui Google Meeting

1. Bagaimana pandangan Saudara terhadap PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Kalau menurut aku, Pelindo Tanjung Emas ya itu perusahaan yang bagus sih, soalnya kalau dilihat dari segi perusahaannya tuh dia memperhatikan keselamatan kerja dari setiap karyawannya, terus lingkungan sekitarnya juga diperhatikan, kesejahteraan karyawannya juga, jadi menurut aku bagus sih Pelindo itu.

2. Kapan dan bagaimana Saudara/i dapat mengetahui terkait PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Aku sih tahu dari awal-awal kuliah sekitar tahun 2018 dari banyak berita online gitu ya soal Pelindo, terus Instagram juga, apalagi sih kalau menurut

aku perusahaan ini terkenal ya Pelindo itu.

3. Apakah Saudara/i mengetahui dan mengikuti pemberitaan seputar terjadinya banjir rob yang menggenangi Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada penghujung Mei 2022 lalu? Seperti apa tanggapan Saudara/i terkait berita tentang banjir rob ini?

Iya tahu-tahu, banyak sih dari media informasi yang laporkan robnya kemarin itu, setahun yang lalu. Kalau ingat-ingat berita waktu itu sih sebenarnya prihatin ya soalnya banyak banget pekerjaan yang harus terhenti, di pelabuhan itu kan ga cuma ada Pelindo tapi juga banyak perusahaan, jadi itu banyak pekerja yang terhenti masa kerjanya, terus kalau pabrik-pabrik itu ya produksinya terhenti, masyarakat disekitar situ tuh juga susah buat beraktivitas, dan pasti kerugian materi tuh banyak

4. Dari mana Saudara/i dapat mengetahui pemberitaan terkait banjir rob dan upaya Pelindo Tanjung Emas Semarang dalam mengatasi dampak rob?

Kebanyakan sih dari Instagram ya, repost-repost gitu.

5. Menurut Saudara/i, bagaimana pengelolaan informasi dan berita terkait banjir rob Mei 2022 lalu yang telah dikomunikasikan atau dipublikasikan perusahaan melalui media sosial dan media massa (*platform* berita *online*) kepada khalayak?

Kalau menurut aku, termasuknya sigap ya, karena Pelindo sudah memperingatkan tentang air pasang, cuma ternyata waktu itu ga tau kalau tanggulnya itu sampai jebol. Jadi, ya kalau menurutku jebolnya tanggul itu diluar kendali. Tapi kalau tanggung jawabnya Pelindo sih menurut aku patut

diacungi jempol ya maksudnya patut diapresiasi, karena kerja keras banget buat menyelesaikan permasalahan ini.

6. Bagaimana tanggapan Saudara/i terkait informasi-informasi upaya Pelindo Tanjung Emas Semarang dalam menangani rob yang *posting* di Instagram @pelindo juga terkait penyebaran informasi yang dilakukan perusahaan ketika permasalahan ini terjadi?

Ya itu sih aku sangat setuju dan mengapresiasi banget karena dari kerja kerasnya mereka tuh menurutku juga cukup cepat mereka menyelesaikan permasalahan ini, jadi warga-warga yang terdampak tuh bisa segera pulih kembali aktivitasnya. Terus mereka juga selalu update informasi, itu juga penting sih jadi biar orang-orang tau kalau ini sudah tertangani dengan baik gitu jadi ya menurutku benar-benar perusahaan yang bertanggung jawab dan solid. Terkait penyebaran informasi yang dilakukan perusahaan juga menurutku udah oke sih.

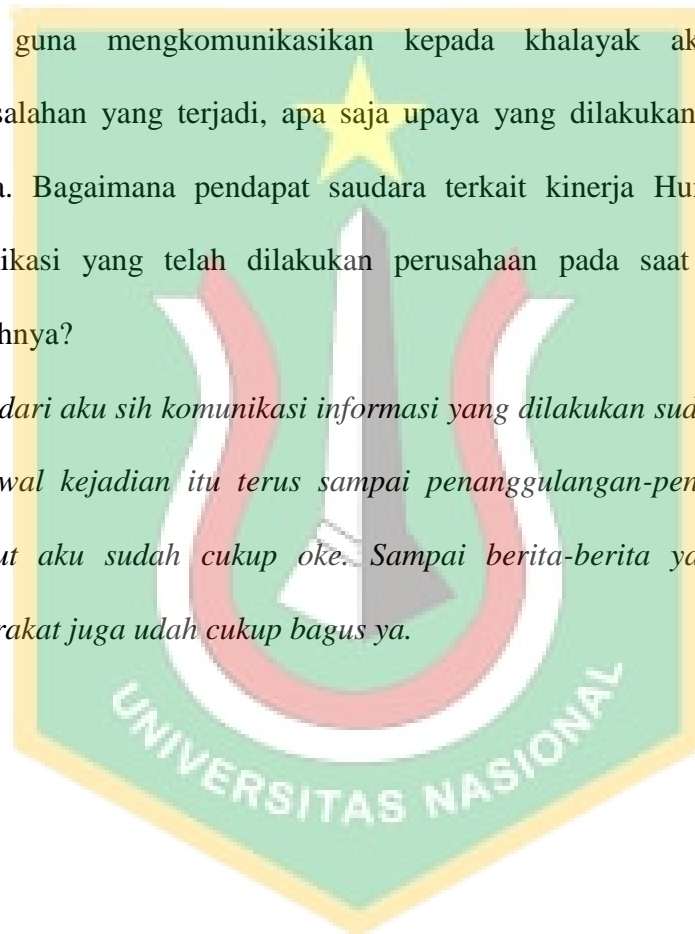
7. Apakah Saudara/i mengetahui terkait pemberian bantuan sosial yang diselenggarakan perusahaan sebagai bentuk perwujudan TJSL PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada warga terdampak banjir rob dan sebagai upaya guna mempertahankan citra positif perusahaan dimata khalayak? Bagaimana tanggapan Saudara, apakah dapat dinilai sebagai upaya yang cukup untuk menangani dampak banjir rob?

Sebenarnya cukup sih ya, dengan adanya program TJSL itukan mereka berarti memperhatikan duka masyarakat disekitarnya, terus juga membantu mereka-mereka yang terdampak dari permasalahan ini, jadi tanggung jawabnya

memang sudah bagus. Cuma kalau untuk program TJSJ sih menurutku masih ada yang bisa lebih dioptimalkan.

8. Dari berbagai pemberitaan atau *press release* yang disebar oleh Humas Pelindo Tanjung Emas dengan memanfaatkan media sosial dan *website* resmi perusahaan serta dengan bekerja sama dengan media massa dalam penyebaran pesan guna mengkomunikasikan kepada khalayak akan seperti apa permasalahan yang terjadi, apa saja upaya yang dilakukan perusahaan, dan lainnya. Bagaimana pendapat saudara terkait kinerja Humas dan strategi komunikasi yang telah dilakukan perusahaan pada saat terjadi rob dan sesudahnya?

Kalau dari aku sih komunikasi informasi yang dilakukan sudah cepat tanggap dari awal kejadian itu terus sampai penanggulangan-penanggulangannya, menurut aku sudah cukup oke. Sampai berita-berita yang disebarin ke masyarakat juga udah cukup bagus ya.



LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Pendukung 3

Peneliti : Anissa Destania Putri

Nama Informan : Hendra Gunawan

Usia Informan : 23 tahun

Status Informan : Warga Kota Semarang

Kegiatan Informan : Mahasiswa Semester Akhir di Dian Nuswantoro Semarang

Alamat Informan : Jalan Taman Kanguru Selatan No. 19

Pelaksanaan Wawancara : Senin, 27 Februari 2023 pukul 21.00 WIB - selesai, melalui Panggilan WhatsApp

1. Bagaimana pandangan Saudara terhadap PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Kalau menurut saya pribadi,, Pelindo merupakan Pelabuhan Indonesia, khususnya cabangnya di Tanjung Emas, Kota Semarang. Nah Pelindo ini sendiri merupakan perusahaan BUMN, yang mana keseluruhannya itu dikelola dari pemerintah. Pelindo sendiri itu bergerak dibidang kepelabuhanan khususnya perekonomian di wilayah Pelabuhan Kota Semarang. Bahkan ketika banjir rob terjadi, kesan saya terhadap perusahaan ini adalah sangat profesional. Karena ketika bencana-bencana seperti itu terjadi, pihak Pelindo sudah memberikan upaya-upaya pencegahan atau kegiatan untuk membantu

dan bertanggung jawab dalam menangani masalah yang ada.

2. Kapan dan bagaimana Saudara/i dapat mengetahui terkait PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Saya mengetahui terkait Pelindo waktu saya mencari-cari tempat magang, sekitar tahun 2022. Saya pribadi tahu Pelindo itu dari teman terlebih dahulu, baru setelah itu lanjut karena pengen tahu gimana sih Pelindo ini, perusahaan seperti apa sih. Setelah saya cari di medsos khususnya Instagram, baru tahu lebih jelas.

3. Apakah Saudara/ mengetahui dan mengikuti pemberitaan seputar terjadinya banjir rob yang menggenangi Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada penghujung Mei 2022 lalu? Seperti apa tanggapan Saudara/i terkait berita tentang banjir rob ini dan upaya perusahaan dalam menangani masalah banjir rob?

Kalau beritanya itu saya ngikutin banget, dari pertama hari kejadian sampai akhir surut saya ngikutin banget. Tanggapan kalau dari saya pribadi, jebolnya tanggul kemarin merupakan suatu peristiwa yang tidak terduga, karena dengan cuaca dan kondisi yang tidak menentu di bulan-bulan Mei tahun lalu itu akhirnya terjadilah peristiwa tidak terduga itu.

4. Dari media mana Saudara/i dapat mengetahui pemberitaan terkait banjir rob dan upaya Pelindo Tanjung Emas Semarang dalam mengatasi dampak rob?

Kalau saya pribadi ada 2, dengan saya melihat dengan mata kepala saya sendiri, tentunya saya juga melihat melalui berita informasi yang ada di TV, yaitu di salah satu perusahaan televisi swasta yang ada di Indonesia, TVOne,

mengabarkan bahwa adanya terjadi banjir di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dikarenakan tanggul jebol.

5. Menurut Saudara/i, bagaimana pengelolaan informasi dan berita terkait banjir rob Mei 2022 lalu yang telah dikomunikasikan atau dipublikasikan perusahaan melalui media sosial dan media massa (*platform* berita *online*) kepada khalayak?

Kalau menurut saya pribadi, untuk pengelolaan dan publikasi ataupun komunikasi informasi yang dilakukan oleh perusahaan itu sudah cukup baik, karena memang setelah terjadinya tanggul jebol itu, yang saya tahu upaya dari Pelindo sendiri khususnya bagian Humas itu sudah memberitakan informasi-informasi yang berkaitan dengan tanggul jebol. Khususnya juga dari Humas sendiri yang saya tahun juga berkoordinasi dengan tim sar untuk membantu proses evakuasi

6. Apakah Saudara/i mengetahui terkait pemberian bantuan sosial yang diselenggarakan perusahaan sebagai bentuk perwujudan TJSL PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada warga terdampak banjir rob dan sebagai upaya guna mempertahankan citra positif perusahaan dimata khalayak? Bagaimana tanggapan Saudara, apakah dapat dinilai sebagai upaya yang cukup untuk menangani dampak banjir rob?

Kalau dari saya pribadi, dirasa sudah cukup ya karena dari pihak Pelindo sendiri sudah memberikan bantuan khususnya ke bagian wilayah yang terdampak di area sekitar pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Citra Pelindo sudah sangat baik, Pelindo juga profesional, dengan adanya program bantuan

ini pasti mendorong masyarakat untuk menilai Pelindo sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dalam menangani krisis atau masalah yang terjadi.

7. Dari berbagai pemberitaan atau *press release* yang disebar oleh Humas Pelindo Tanjung Emas dengan memanfaatkan media sosial dan *website* resmi perusahaan serta dengan bekerja sama dengan media massa dalam penyebaran pesan guna mengkomunikasikan kepada khalayak akan seperti apa permasalahan yang terjadi, apa saja upaya yang dilakukan perusahaan, dan lainnya. Bagaimana pendapat saudara terkait kinerja Humas dan strategi komunikasi yang telah dilakukan perusahaan pada saat terjadi rob dan sesudahnya?

Aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan juga Humas Pelindo ketika rob terjadi, dinilai cukup baik dan informasi yang diberikan juga jelas memenuhi kebutuhan, karena setiap informasi yang disebar dan diberitakan ini sesuai dengan data dan kejadian yang ada dilapangan. Jadi untuk komunikasi perusahaan dan Humas-nya sudah cukup baik. Informasi yang disebar juga cukup update dan aktual.

Surat Kesediaan Bimbingan

**UNIVERSITAS NASIONAL**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sewo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 http://www.unnas.ac.id, E-mail : info@unnas.ac.id

Jakarta, 26 September 2022

Nomor : 101 /IK/IX/2022
Lamp : -
Hal : *Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Drs. Hadi Surantio, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi
Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama : Anissa Destania Putri
NPM : 193516516059
Konsentrasi : Public Relations
Judul Proposal Skripsi : STRATEGI HUMAS PT PELABUHAN INDONESIA
(PELINDO) TANJUNG EMAS SEMARANG
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
PASCA BANJIR ROB MELALUI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,


Drs. Hadi Surantio, M.Si
* coret yang tidak perlu

Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua,


Drs. Adi Prakosa, M.Si



LAMPIRAN D

Surat Penugasan Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Drs. Hadi Surantio, M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Anissa Destania Putri
Nomor Pokok : 193516516059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

LAMPIRAN E

Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 1154/WD/MI/2022 Jakarta, 8 Desember 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth,
General Manager
PT Pelabuhan Indonesia (Persero)
Tanjung Emas Semarang

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Anissa Destania Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516059
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Alamat Rumah : Jl. Pancoran Barat IV No. 8 Jakarta Selatan
HP : 0895 3922 84711

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: *Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022*, Dengan Dosen Pembimbing : Drs. Hadi Surantio, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

LAMPIRAN F

Surat Balasan Permohonan Penelitian dan Informasi Data



Semarang, 01 Februari 2023

Nomor : HM.03.05/1/2/1/D5.1/GM/TJMS-23

Lampiran : 1

Perihal : Konfirmasi Ijin Penelitian an. Anissa Destania Putri

Kepada Yth. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta

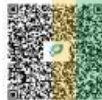
Menunjuk surat Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta nomor :1154/WD/XII/2022 perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data atas nama Anissa Destania Putri NIM :193516516059.

Tersebut di atas, bersama ini dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya permohonan penelitian tersebut dapat disetujui dan Mahasiswa/Taruna/i yang bersangkutan agar menghubungi Tim SDM Pelabuhan Tanjung Emas Jl. Coaster No.10 Semarang.
2. Pelaksanaan Penelitian dilakukan secara daring/online melalui chat/telephon/email atau dapat dilakukan secara offline dengan ketentuan yang telah disepakati dengan PIC pada unit kerja terkait.
3. Mahasiswa/Taruna/i agar tidak menerbitkan data dan atau dokumen milik PT Pelindo dalam bentuk apapun tanpa persetujuan manajemen PT Pelindo.
4. Selama kegiatan berlangsung agar Mahasiswa/Taruna/i berperan aktif dan mematuhi aturan, tata tertib dan protokol kesehatan yang berlaku di Pelabuhan Tanjung Emas.
5. Pada akhir periode Mahasiswa/Taruna/i menyerahkan Laporan Akhir kegiatan penelitian ke Manajemen Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

REGIONAL 3 TANJUNG EMAS
GENERAL MANAGER TANJUNG EMAS



HARDIANTO
NIP. 101228



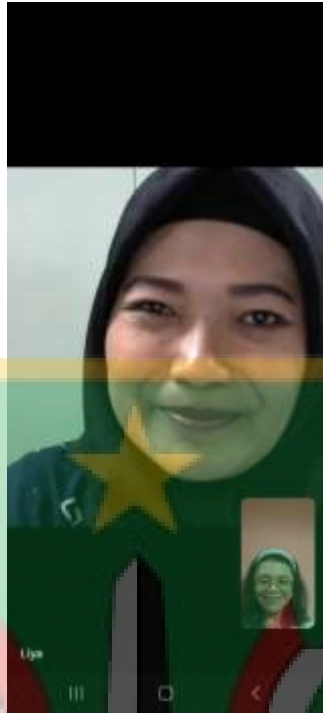
Dokumentasi Penelitian



Wawancara bersama ibu Susiana Ketty Mait, S.H., M.H. (Deputy Manager Property dan Rupa-Rupa Usaha Wilayah Jawa Tengah) selaku Key Informan pada Selasa, 10 Januari 2023 pukul 17.30 WIB melalui *platform video conference, Zoom Meeting.*



Wawancara bersama ibu Diah Ayu Puspitasari (Humas PELINDO Tanjung Emas Semarang) selaku Informan Utama 1 pada Senin, 16 Januari 2023 pukul 15.58 WIB melalui Panggilan WhatsApp



Wawancara bersma ibu Liya Widiyanti (Staf/TJSL PELINDO Tanjung Emas Semarang) selaku Informan Utama 2 pada Jumat, 13 Januari 2023 pukul 13.00 WIB melalui Google Meeting



Wawancara bersma Laila Suryani (Peserta Magang PELINDO Tanjung Emas Semarang) selaku Informan Utama 3 pada Senin, 16 Januari 2023 pukul 19.20 WIB melalui Google Meeting



**Wawancara bersama Rafli Nur Andriyanto (Pengikut Instagram @pelindo)
selaku Informan Pendukung 1 pada Senin, 23 Januari 2023 pukul 16.30 WIB
melalui Google Meeting**



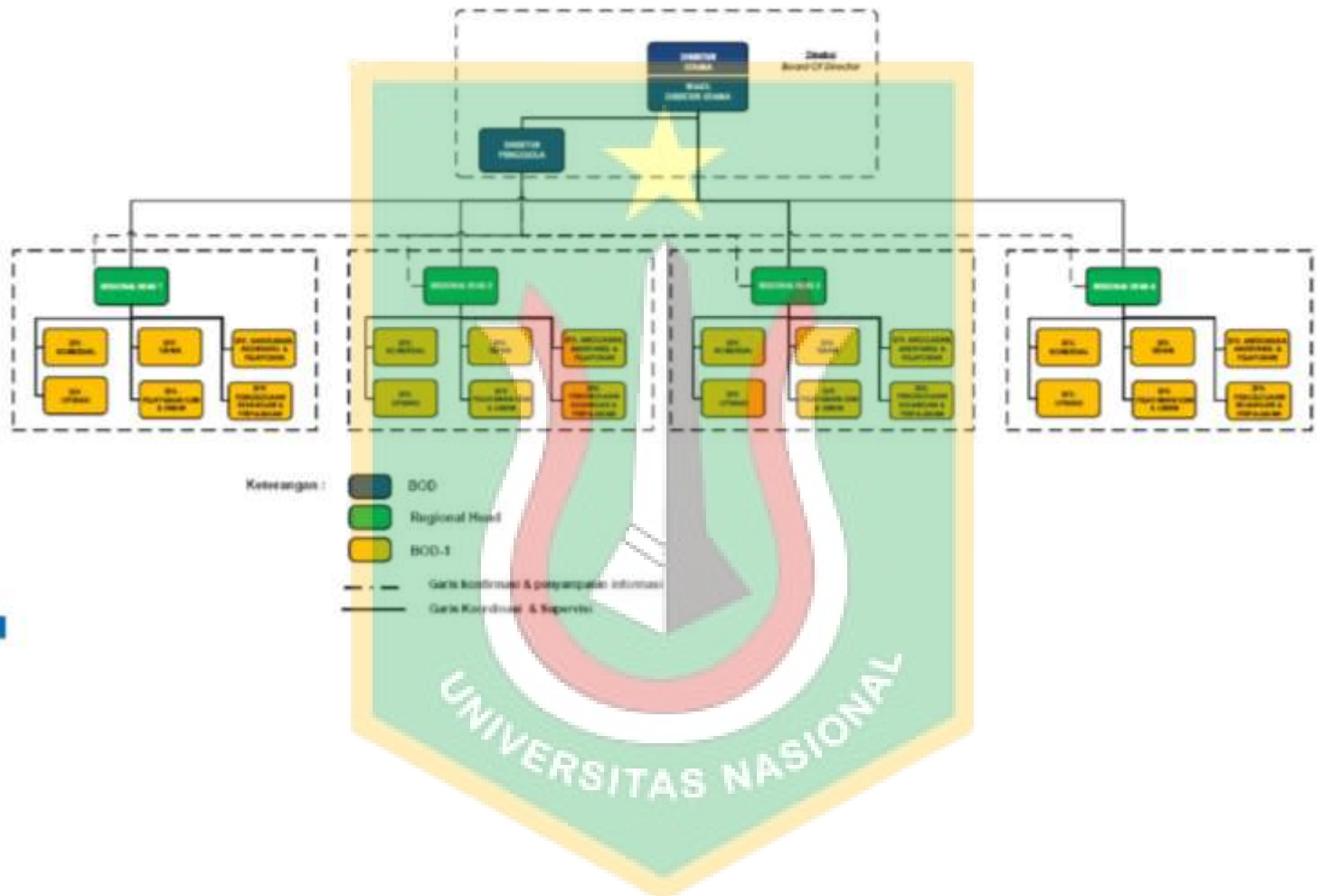
**Wawancara bersma Elsha Damayanti (Warga Kota Semarang) selaku
Informan Pendukung 2 pada Senin, 27 Februari 2023 pukul 18.40 WIB
melalui Google Meeting**



**Wawancara bersama Hendra Gunawan (Warga Kota Semarang) selaku
Informan Pendukung 3 pada Senin, 27 Februari 2023 pukul 21.00 WIB
melalui Panggilan WhatsApp**

LAMPIRAN H

STRUKTUR ORGANISASI



LAMPIRAN I

Curriculum Vitae



Nama : Anissa Destania Putri :163112351650032
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 17 Agustus 2000
Alamat : Jl. Pancoran Barat IV No, 8 RT. 4 RW. 1
Kelurahan Pancoran, Kecamatan Pancoran,
Jakart 12780
No HP : 0895 3922 84711
Alamat Email : anissadestaniap@gmail.com
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen
Hobi : Desain Grafis

PENDIDIKAN FORMAL:

- 2006 - 2012 : SD SD Katolik 1 Don Bosco Bitung
(Jl. Yos Sudarso No.40, Bitung Tim., Kec.
Maesa, Kota Bitung, Sulawesi Utara)
- 2012 – 2015 : SMP Yasporbi I
Jl. Tabanas No.22, RT.8/RW.8, Menteng
Dalam, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan
- 2015 – 2017 : SMK Pembangunan Jaya – YAKAPI

Jl. Palapa Raya No.2, RT.15/RW.5, Ps.
Minggu, Kota Jakarta Selatan



tahap 1

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	4%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.detik.com Internet Source	1%
2	www.dpr.go.id Internet Source	1%
3	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
4	pelindo.co.id Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	www.indonesiaport.co.id Internet Source	<1%
7	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1%
9	docobook.com Internet Source	<1%