**IMPLEMENTASI CSR PT. ANGKASA PURA I BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SEBAGAI UPAYA PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT
DITENGAH PANDEMI COVID-19 MELALUI PROGRAM UMKM WANI**

Mariatul Qibtiyah

Program Studi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

mariatul.17041184057@mhs.unesa.ac.id

Vinda Maya Setianingrum, S.Sos., MA.

Program Studi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

vindasetianingrum@unesa.ac.id

Abstrak

Pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia memunculkan beberapa permasalahan salah satunya dalam bidang ekonomi. CSR sebagai salah satu kewajiban perusahaan memiliki andil dalam mengatasi permasalahan ekonomi karena pandemi ini. Begitu pula yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda melakukan perancangan program CSR menyesuaikan kondisi saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan CSR Angkasa Pura Juanda sebagai bentuk upayanya dalam membantu pemberdayaan ekonomi masyarakat ditengah pandemi COVID-19. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam kepada enam informan yaitu dua staff CSR PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda dan empat mitra binaannya. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya program UMKM Wani dilaksanakan dalam bentuk penyaluran dana, pelatihan, promosi, pemagangan, sertifikasi naik kelas dan stimulus. Program tersebut memiliki manfaat bagi UMKM Binaan. Karena hal tersebut timbul kepercayaan mitra binaan kepada perusahaan sehingga setiap program dilaksanakan selalu terdapat UMKM yang menjadi mitra perusahaan karena rekomendasi mitra binaan lama. Hal ini berpengaruh terhadap *image* baik perusahaan yang timbul karena kepercayaan dari mitra binaan.

Kata kunci: CSR, pemberdayaan ekonomi masyarakat

Abstract

The Covid-19 pandemic that occurred in Indonesia brought up several problems, and one of them is the economic field. CSR as one of the company's obligations has a role in dealing with economic problems due to this pandemic. So does PT. Angkasa Pura I Juanda International Airport did in planning a CSR program based on current conditions. This study aims to explore how the implementation of Angkasa Pura Juanda's CSR as a form of its efforts to empower the society's economy in the middle of the Covid-19 pandemic. The data of this study is collected through in-depth interviews with six informants, and two CSR staff of PT. Angkasa Pura I Juanda International Airport and the rest of the informants are people of the company's miter. The results of this study show that the UMKM Wani program is implemented in the form of disbursement of funds, training, promotion, certification and stimulus. The program has benefits for the assisted MSMEs. Because of this, the old company's miter trust the company so they give recommendation to the other MSMEs, and become new company's miter. This affects the good image of the company that arises because of the trust of the company's miter.

Key words: *CSR, community economic empowerment*

PENDAHULUAN

Pada tanggal 11 Februari 2020, WHO mengumumkan nama baru virus ini yaitu *Coronavirus Disease (COVID-19)* yang sebelumnya memiliki nama sementara yaitu *novel coronavirus (2019-nCoV)* (Susilo et al., 2020). Sebagai upaya untuk meminimalkan jumlah masyarakat yang terinfeksi, pemerintah membuat keputusan untuk memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan PPKM. PPKM yang difungsikan untuk meredam kasus penularan demi meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, mempengaruhi keberlanjutan sektor yang lain. Banyak sektor yang mengalami permasalahan dikarenakan pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia ini, salah satunya yaitu sektor ekonomi. Ditambah dengan adanya PPKM, semakin sulit untuk mempertahankan kondisi perekonomian ditengah kebijakan yang membatasi kegiatan masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan yang tengah mengalami kerugian akan tetapi masih tetap harus memenuhi kewajibannya untuk menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan.

Corporate social responsibility (CSR) atau biasa disebut tanggung jawab sosial perusahaan menjadi kewajiban yang harus dilakukan suatu perusahaan disamping tugas hukum dan perekonomian. CSR mengedepankan etika serta moral sosial perusahaan yang mempunyai manfaat bagi masyarakat. Suatu perusahaan akan berdampak dengan masyarakat dalam proses pembangunannya, sehingga memberikan perhatian kepada masyarakat menjadi perlu. Dalam pasal 74 Undang Undang Perseroan Terbatas disebutkan bahwa perusahaan memiliki kewajiban dalam melaksanakan program CSR. Pembangunan berupa kesejahteraan dan pengelolaan sosial masyarakat dalam suatu negara tidak hanya sebagai tanggung jawab pemerintah, tetapi juga seluruh elemen dalam negara tersebut termasuk perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan kesepakatan dalam *World Summit on Sustainable Development (WS-SD)* yang dibuat pada tahun 2002

berlokasi di Johannesburg, Afrika Selatan mendukung argumen bahwa CSR dapat menjadi acuan untuk terciptanya pembangunan berkelanjutan. Menurut Wibisono dalam Saswito (2020), CSR menjadi tanggung jawab dari perusahaan agar dapat bertindak secara etis, dengan mengurangi dampak yang merugikan dan meningkatkan dampak positif dalam aspek ekonomi, sosial dan lingkungan (*triple bottom line*) yang ditujukan kepada para pemangku kepentingan sehingga tujuan untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan dapat tercapai.

Dalam lingkup BUMN (Badan Usaha Milik Negara), diatur dalam Peraturan Menteri BUMN No. Per-05/MBU/04/2021, dijelaskan bahwa pendirian dari BUMN memiliki tujuan dimana keberadaannya dapat memberikan manfaat bagi pembangunan dalam sektor ekonomi, sosial, lingkungan, hukum dan tata kelola perusahaan serta dapat memberikan binaan kepada usaha mikro dan usaha kecil yang dimana hal tersebut merupakan program wajib TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) BUMN (Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, 2021). Salah satu perusahaan yang menjalankan CSR-nya ditengah pandemi COVID-19 sebagai bentuk TJSL BUMN adalah PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Seperti yang dikutip dari Kompas.com, bahwa pada Desember 2021 PT. Angkasa Pura I tercatat memiliki hutang sebanyak RP. 35 Triliun, hal ini diakibatkan oleh adanya pengeluaran untuk pengembangan dan perbaikan bandara yang tidak seimbang dengan jumlah penumpang yang menurun akibat adanya pandemi COVID-19. Dimana hal tersebut terjadi di PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Namun, PT Angkasa Pura I Bandara Internasional I Bandara Internasional Juanda tetap mengusahakan berbagai cara untuk dapat bertahan dan tetap melakukan kewajiban kepada mitra binaannya.

Terbukti hingga saat ini, UMKM Wani masih tetap dapat melanjutkan program tersebut, karena dengan adanya program

UMKM Wani yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya, memberikan dampak kepada para pelaku UMKM. binaan. UMKM WANI menjadi nama program CSR yang dibuat oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Program tersebut ditujukan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan pemberdayaan terhadap UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo menjadi prioritas sasaran dari CSR PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda ini.

Kabupaten Sidoarjo sendiri merupakan salah satu daerah yang terkenal akan UMKM-nya, yang dimana lebih dari 10% penduduk mendirikan usaha UMKM dengan total 248.306 UMKM (Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, 2019). Akan tetapi ditengah kondisi pandemi COVID-19, usaha UMKM terkena dampak dalam bentuk penurunan penjualan. Bersumber pada data riset Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang terkena dampak tertinggi adalah pedagang besar dan eceran (40,92%), kemudian UMKM makanan dan minuman, penyedia jasa akomodasi (26,86%) dan yang terkecil yaitu industri pengelolaan (14,25%). Untuk itu para pelaku UMKM perlu bantuan dari pihak lain, salah satunya yaitu dengan program CSR dari perusahaan yang lebih besar agar keberadaan UMKM dapat terus dipertahankan (Sanjaya & Sari, 2021). Adanya pemberdayaan terhadap pelaku UMKM diharapkan dapat membantu kesejahteraan masyarakat.

Program CSR yang dibuat terdapat manfaat bagi perusahaan berupa pembentukan corporate image yang baik dimata publik. Corporate image merupakan salah satu hal yang penting diperhatikan dalam dunia bisnis. Keller dalam Abd-El-Salam et al., (2013) berpendapat bahwa corporate image adalah cerminan ingatan konsumen dari persepsi suatu perusahaan. Corporate image merupakan hasil dari keseluruhan proses yang dilakukan oleh publik dengan membedakan dan membandingkan berbagai atribut perusahaan (Nguyen & Leblanc, 2001). Dalam

membangun corporate image dibutuhkan waktu yang lama dan membutuhkan berbagai usaha agar dapat terbangun image yang baik. Dalam kata lain, corporate image merupakan hasil dari suatu proses (MacInnis & Price, 1987).

Salah satu strategi atau usaha untuk membangun corporate image yaitu dengan strategi sosial. Strategi sosial yang dimaksud pada lingkup perusahaan ini adalah Corporate Social Responsibility (CSR). CSR dapat mempengaruhi kinerja dan dapat mendongkrak image perusahaan tersebut (Mahmood & Bashir, 2020). Oleh sebab itu, CSR merupakan salah komponen yang penting dalam membangun corporate image. Dengan dijalankannya CSR diharapkan munculnya manfaat bagi pembuat (stakeholders) dan penerima (Carroll, 1991).

Berdasarkan pembahasan ini, maka tersusun rumusan masalah yaitu “Bagaimana implementasi Corporate Social Responsibility Angkasa Pura Juanda sebagai upaya untuk membantu pemberdayaan ekonomi masyarakat ditengah pandemi COVID-19?” Sehingga, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi Corporate Social Responsibility Angkasa Pura Juanda sebagai upaya untuk membantu pemberdayaan ekonomi masyarakat ditengah pandemi COVID-19.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang dimana usulan penelitian, hipotesis, pencarian data, analisis data hingga kesimpulannya menggunakan gaya penulisan yang non numerik, situasional deskriptif, serta interview mendalam (Musianto, 2002). Metode yang akan digunakan berupa Studi Kasus. Penggunaan studi kasus dalam metode dalam penelitian digunakan untuk memberikan penjelasan terkait suatu hal beserta proses sosial yang terjadi dan menarik, suatu peristiwa nyata, atau pengalaman seseorang yang

melatarbelakangi sebuah kasus.

Lalu, penelitian ini akan menggunakan paradigma *constructivisme*. Konstruktivisme merupakan paradigma yang melihat suatu fenomena sebagai produk dan penciptaan potensi intelektual manusia Von Foerster (1985) dalam Hanitzsch (2001).

Subjek penelitian yang akan digunakan menjadi informan bagi peneliti adalah:

No.	Nama Informan	Status Informan
1	YA	<i>Stakeholder Relation Manager</i>
2	DH	<i>CSR Officer</i>
3	F	<i>Owner Cita Mandiri</i>
4	ES	<i>Owner Diba Collection</i>
5	EL	<i>Owner Java Store</i>
6	T	<i>Owner House of Qamira</i>

Lokasi penelitian yang dipilih telah melalui pertimbangan antara lain adanya program *corporate social responsibility* dan terdapat tim yang bertugas untuk mengatur permasalahan CSR di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Juanda. Pengumpulan data akan dilakukan dengan melakukan penggalian data primer dan data sekunder. Cara memperoleh data dengan menggunakan tiga metode yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi yang merupakan teknik yang dilakukan untuk uji keabsahan data dengan memanfaatkan data dari sumber lain, teknik dan waktu yang digunakan untuk melakukan pengecekan untuk menemukan bukti sebagai penentuan lintas data sehingga dapat mengurangi pembiasan yang terjadi dalam penelitian. Terdapat tiga langkah dari proses analisis data yaitu (Hartono, 2018) yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam hal ini, penelitian akan dipaparkan berkaitan dengan informasi yang diperoleh dari fakta di lapangan adalah sebagai berikut

1. Corporate Social Responsibility PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda

PT. Angkasa Pura I (Persero) atau Angkasa Pura Airports merupakan perusahaan kebandarudaraan yang telah berdiri sejak tahun 1962. Hingga saat ini telah ada 15 bandar udara yang dinaungi Angkasa Pura Airports salah satunya Bandara Internasional Juanda. PT. Angkasa Pura I sendiri merupakan salah satu perusahaan yang dinaungi oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara) sehingga segala peraturan dan aktivitas yang dilakukan berada dalam pengawasan Menteri BUMN. BUMN sendiri memiliki kewenangan untuk membuat regulasi khusus berkaitan dengan CSR yang dimana regulasi tersebut berlaku untuk seluruh BUMN dibawah Kementerian BUMN. Dalam Peraturan Menteri BUMN terbaru, *Corporate Social Responsibility* (CSR) disebut dengan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang tertuang dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/04/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara yang dimana dalam peraturan sebelumnya terdapat penyebutan lain yaitu PKBL atau Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Peraturan yang telah dibuat digunakan sebagai acuan untuk pembuatan Keputusan Direksi masing-masing BUMN termasuk PT. Angkasa Pura I.

PERMEN BUMN terkait Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan menjelaskan lebih lanjut bahwa pembuatan rancangan program TJSL di tiap-tiap BUMN diharuskan berpedoman pada ISO 2000 dengan tujuan *SDG* (*Sustainable Development Goals*) atau TJB (Tujuan Pembangunan Berkelanjutan). PT. Angkasa Pura sendiri merupakan BUMN klaster Pariwisata dan Pendukung, yang dimana setiap pembuatan program serta pemberian bantuan harus sejalan dengan

bisnis inti dari PT. Angkasa Pura I dibidang pariwisata dan pendukung. Target ini dinamakan *creating share value(CSV)*. Terdapat 5 prioritas dalam SDG yang dijalankan antara lain *Zero Hunger, Good Health Being, Quality Education, Decent Work and Economic Growth, dan Climate Action*.

Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda dibuat sesuai dengan Keputusan Direksi dari kantor pusat. Hal ini dikarenakan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda sebagai kantor cabang hanya melaksanakan program inti yang sebelumnya telah diputuskan, akan tetapi tiap cabangnya terdapat perbedaan pada karakteristik daerah yang dimana menjadi dasar penentuan program. Untuk PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda sehingga rancangan program TJSL berfokus pada sektor perekonomian berupa industri dan jasa. Program TJSL dari PT. Angkasa Pura I sendiri terdapat dua jenis yaitu TJSL secara keseluruhan dan Pendanaan UMK(Usaha Mikro, dan Kecil).

Program TJSL adalah program yang bersifat hibah dimana perusahaan memberikan bantuan secara sukarela kepada masyarakat tanpa perlu ada pengembalian dengan tujuan perusahaan dapat membantu pemberdayaan kondisi sosial masyarakat melalui pemanfaatan dana perusahaan. Dalam melaksanakan kegiatannya terdapat sektor bantuan yang telah ditentukan antara lain untuk bencana alam, pendidikan dan atau pelatihan, peningkatan kesehatan, pengembangan sarana dan atau prasarana umum, sarana ibadah, pelestarian alam, dan bantuan sosial kemasyarakatan. Selama pandemi, program TJSL berfokus pada usaha perusahaan dalam membantu masyarakat yang terdampak pandemi COVID-19. Pelaksanaan ini berupa pemberian alat-alat medis dan pemberian sembako serta terdapat program unggulan yang rutin diadakan yaitu Pelayanan kesehatan keliling untuk ibu hamil dan balita kurang gizi.

Pendanaan UMK atau UMKM Wani merupakan *branding* dari program inti TJSL PT. Angkasa Pura I yang sudah ada sejak

awal. *Branding* ini merupakan inovasi yang hanya dikembangkan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Dalam pelaksanaannya program UMKM ini diharapkan dapat membantu para pelaku UMKM agar dapat meningkatkan kemampuan usahanya menjadi tangguh dan mandiri dengan memanfaatkan dana secara baik dari PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Sumber dana dari program pendanaan UMK atau UMKM Wani berasal dari jasa pokok dan administrasi pengembalian pelaku UMK yang mengikuti program dan juga alokasi laba perusahaan.

UMKM Wani terdiri dari dua bentuk program berupa penyaluran dana dan pembinaan. Tidak hanya sekedar memberikan dana akan tetapi PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda juga memberikan fasilitas penunjang agar tujuan dari adanya program UMKM Wani dapat terealisasi. Pendanaan UMK sendiri menganggarkan dana perusahaan untuk hibah mitra binaannya. Hibah ini diberikan tidak dalam bentuk pemberian dana akan tetapi dalam bentuk pembinaan. Setelah menjadi mitra binaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda, UMK binaan diberikan fasilitas untuk dapat mengembangkan usahanya tanpa perlu mengeluarkan dana kembali.

2. Implementasi Program UMKM Wani sebagai Upaya Pemberdayaan Ekonomi Ditengah Pandemi COVID-19

Program UMKM Wani, PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda, dana yang telah diberikan kepada mitra binaan digunakan untuk penambahan karyawan, menambah alat serta bahan-bahan untuk produksi. Terdapat penyediaan fasilitas bagi mitra binaannya sebagai bentuk upaya untuk melakukan pembinaan terhadap UMKM binaannya. Fasilitas tersebut berupa pelatihan(teknis ataupun manajerial), promosi, pemagangan, dan sertifikasi naik kelas. Pembinaan ini memiliki tujuan agar mitra binaan dari PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda menjadi UMK yang mandiri dan tangguh.

3. Upaya Pemberdayaan Ekonomi melalui Program UMKM Wani

Banyak UMKM di Indonesia yang mengalami kerugian karena pandemi COVID-19 begitu pula mitra binaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Melihat hal tersebut itu PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda turut serta memberikan upayanya dalam hal pemberian stimulus kepada mitra binaannya. Kebijakan terkait stimulus diatur dalam Surat Edaran Nomor ED. DU. 48/KU.12/2021 dengan judul Pemberian Stimulus Untuk Pendanaan UMK Kepada Mitra Binaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Terdampak Wabah Coronavirus Disease 19 (COVID-19). Stimulus diberikan dengan tujuan agar mitra binaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Bandara Juanda dapat mengurangi beban angsuran karena terdampak pandemi.

Selain pemberian stimulus untuk mengatasi penurunan omzet ini PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda juga melakukan transaksi dengan mitra binaannya. Perusahaan melakukan pembelian terhadap produk yang dibuat oleh mitra binaannya, salah satunya masker dari House Of Qamira. Masker yang telah dibeli tersebut kemudian akan dibagikan kepada masyarakat terdampak pandemi COVID-19.

Pembahasan

1. Analisis Implementasi Program CSR UMKM Wani Sebagai Upaya Pemberdayaan Ekonomi Ditengah Pandemi COVID-19

PT. Angkasa Pura I sebagai salah satu BUMN turut memberikan kontribusinya dalam menjalankan CSR. Pendirian BUMN sendiri memiliki tujuan agar keberadaannya memiliki manfaat bagi pembangunan dalam berbagai sektor, yang juga dapat memberikan binaan bagi usaha mikro dan usaha kecil (Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, 2021). Hal tersebut berlaku juga bagi perusahaan naungan PT. Angkasa Pura I, salah satunya PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda.

PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda mencetuskan dua program berupa TJSL dan Pendanaan UMK. Menurut pandangan Lord Holme dan Richard Watts (2006), CSR merupakan kewajiban

perusahaan dengan sifat berkelanjutan yang dimana pelaksanaannya memiliki kontribusi dalam pembangunan ekonomi, kesejahteraan masyarakat juga memiliki dampak bagi perusahaan dalam hal image baik serta terjalinnya hubungan emosional agar tetap sinergis dengan masyarakat. Dari hasil perolehan penelitian, bentuk dari TJSL PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda berdasarkan acuan dari lima prioritas SDG (*Sustainable Development Goals*) yaitu *Zero Hunger, Good Health Being, Quality Education, Decent Work and Economic Growth, dan Climate Action*. Sedangkan untuk Pendanaan UMK berupa penyaluran dana dan pembinaan (pelatihan, promosi, pemagangan dan sertifikasi naik kelas).

Salah satu program CSR atau TJSL yang dicanangkan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda adalah Pendanaan UMK atau UMKM Wani. branding nama program dengan mengangkat bahasa daerah menjadi UMKM Wani yang berarti UMKM yang Berani. Penambahan kata Wani atau Berani memiliki maksud agar UMKM binaan dari PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda dapat melangkah secara berani untuk melakukan pengembangan usahanya menjadi lebih besar dari sebelumnya.

Dalam pelaksanaannya, jumlah UMKM yang tengah menjadi mitra binaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda pada tahun 2021 sebanyak 29 usaha dengan total penyaluran dana Rp 2.180.000.000,00. Dimana dalam tiga tahun terakhir jumlah mitra binaan mengalami penurunan begitu pula dana yang disalurkan. Berikut tabel jumlah mitra binaan beserta penyaluran PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda pada tahun 2019 hingga 2021.

Tahun Berjalan	Jumlah mitra binaan	Total Penyaluran dana (Rp)
2019	52	3.040.000.000,-
2020	34	2.700.000.000,-
2021	29	2.180.000.000,-

Terjadinya pandemi COVID-19 di Indonesia sejak tahun 2020 menjadi faktor utama penurunan jumlah mitra binaan serta

penyaluran dana untuk UMKM. Hal ini dikarenakan mitra binaan terkena dampak dari kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat yang mempengaruhi laju perekonomian usahanya. Mayoritas dari mitra binaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda mengalami kerugian berupa penurunan omzet sehingga tidak mampu melakukan pengembalian dana sesuai tenggat waktu yang telah disepakati sebelumnya. Hal tersebut menyebabkan perputaran dana untuk Pendanaan UMK mengalami penurunan yang berpengaruh terhadap penyaluran dana pada tahun berikutnya.

Melihat permasalahan yang dialami oleh mitra binaannya terkait penurunan omzet, PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda melakukan pembelian terhadap produk UMKM binaannya seperti paket kebutuhan pokok, dan alat-alat kesehatan yang diperuntukkan bagi masyarakat terdampak pandemi. Berdasarkan dengan prinsip utama pelaksanaan kegiatan CSR secara etis dari David Crowther(2010) melihat dari aspek keberlanjutan (*sustainability*), pertanggungjawaban (*accountability*), dan keterbukaan (*transparency*) ditinjau dari hasil penelitian, adalah sebagai berikut.

1. Keberlanjutan, dalam pelaksanaannya PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda melakukan pemberian penyaluran dana beserta pembinaan yang akan didapat bagi UMKM binaannya. Penyaluran dana ini bertujuan agar dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh UMKM berkaitan dengan pengembangan usahanya. Ditunjang dengan pembinaan yang akan didapat berupa pelatihan, promosi, pemagangan serta sertifikasi naik kelas bagi usaha yang belum memilikinya. Sehingga dapat berguna bagi kelancaran usaha kedepannya.
2. Pertanggungjawaban, untuk melakukan prinsip ini PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda melibatkan pihak UMKM binaan berkaitan dengan keputusan pembuatan program.
3. Keterbukaan, segala kegiatan yang berhubungan dengan UMKM binaan akan

disebarkan kepada seluruh mitra binaan. Informasi ini akan dibagikan melalui ruang obrolan mitra binaan, instagram, serta website dari PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda.

Fasilitas pembinaan untuk mitra binaan tetap berjalan dengan format yang berbeda selama pandemi masih berlangsung. Seperti pelatihan dan pameran yang dilaksanakan secara daring. Pelaksanaan dengan format berbeda ini memiliki kelebihan berupa kemudahan akses, jangkauan lebih luas, serta pengeluaran dana yang tidak sebesar pelaksanaan secara tatap muka. Pelaksanaan UMKM Wani dengan fasilitasnya menghasilkan respon positif dari UMKM yang menjadi mitra binaannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, penulis juga menemukan beberapa hasil atau respons dari komunikasi efektif yang dilakukan Corporate Social Responsibility (CSR)PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda ketika melaksanakan programnya.

Fasilitas tambahan bagi mitra binaan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda memberikan manfaat yang pasti kepada masyarakat. Bantuan yang diberikan berupa materi, dana, dan pelatihan telah membantu UMKM untuk dapat lebih berkembang. Seperti salah satu contoh informan mengatakan bahwa mereka dapat menambah karyawan, melakukan pembelian terhadap bahan baku serta alat produksi, melakukan sertifikasi usaha tanpa ada beban biaya dan pemanfaatan ilmu untuk keberlangsungan usaha setelah mengikuti pelatihan karena adanya bantuan dari PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda.

Meski begitu terdapat kekurangan salah satunya berkaitan dengan pameran secara daring. PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda tidak turut langsung dalam pelaksanaannya. Pameran secara virtual diadakan oleh perusahaan pusat yang dapat diikuti oleh perwakilan mitra binaan tiap cabang. Untuk perwakilan hanya dipilih sebanyak tiga mitra binaan. Hal tersebut tentunya tidak adil bagi mitra binaan yang tidak terpilih sebagai perwakilan. Serta untuk pemagangan yang masih belum terdapat

alternatifnya disaat pandemi masih berlangsung.

Kekurangan yang telah disebutkan juga terjadi karena kerugian yang dialami PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda selama pandemi. Dalam latar belakang disebutkan bahwa PT. Angkasa Pura I memiliki hutang dengan nominal yang besar sehingga berpengaruh dalam pelaksanaan program UMKM Wani. Meskipun program tetap berjalan dengan semestinya, akan tetapi terdapat beberapa program yang terkena imbasnya seperti pameran dan pemagangan. Sebelum adanya pandemi, PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda melaksanakan pameran secara individu dimana seluruh mitra binaannya dapat ikut berpartisipasi.

2. Pemberian Stimulus bagi Terdampak Pandemi COVID-19

Selain itu, selama masa Pandemi COVID-19 berlangsung, PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya turut memberikan keringanan kepada para mitra binaannya dalam hal beban angsuran. Strategi yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya ini disebut dengan stimulus, yaitu keringanan dalam pengembalian dana oleh mitra binaan. Mitra binaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda dapat mengajukan untuk melakukan restrukturisasi pendanaan UMK dan penundaan pembayaran kewajiban pengembalian. Program PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda berupa pemberian stimulus merupakan bentuk toleransi terhadap mitra binaan terdampak pandemi. Mitra binaan dapat melakukan penundaan pengembalian dana dengan jasa administrasi yang tetap dibayarkan dahulu.

Stimulus yang diberikan kepada mitra binaan menjadi langkah yang diambil PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda untuk mengatasi permasalahan ditengah pandemi COVID-19. Beberapa UMKM binaan mengalami penurunan omzet sehingga mengalami kesulitan saat melakukan pengembalian dana. Hal ini tentu sangat membantu bagi para mitra binaan yang terdampak pandemi. Sesuai dengan hasil wawancara dengan mitra binaan, mereka merasa senang dengan adanya

stimulus yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I Surabaya. Toleransi yang diberikan oleh perusahaan memiliki manfaat dalam mengurangi beban karena kerugian yang dialami karena pandemi COVID-19. Sehingga kepercayaan mereka untuk tetap bermitra dengan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda akan selalu ada.

Implementasi UMKM Wani sendiri memiliki indikator keberhasilan dilihat dari laporan perkembangan usaha mitra binaan yang juga didapat saat dilakukannya monitoring. Ketika terdapat laporan bahwa usaha yang dijalankan memiliki kemajuan dalam berbagai hal sehingga terdapat manfaat didalam pelaksanaan program UMKM Wani. Manfaat yang ada juga dapat dilihat dari rekomendasi-rekomendasi positif yang diberikan oleh mitra binaan lama kepada UMKM lain agar mengikuti program CSR PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda. Rekomendasi yang ada diberikan melihat dari kepercayaan mitra binaan sebelumnya terhadap perusahaan sehingga menciptakan image baik bagi perusahaan untuk kedepannya.

Hal ini sesuai dengan teori dalam jurnal komunikasi oleh Universitas Bandar Lampung (2016), bahwa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dapat memberikan citra positif kepada perusahaan. Citra yang baik merupakan salah satu aset strategis bagi sebuah perusahaan karena terkait dengan penilaian eksistensi perusahaan di lingkungan masyarakat luas. Citra perusahaan tidak terbentuk dengan sendirinya. Citra perusahaan dibentuk melalui serangkaian aktivitas dalam suatu proses komunikasi dengan strategi yang tepat dan cermat.

Untuk membangun image positif dari perusahaan, strategi yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda terbilang baik. Terlihat dalam manfaat yang diperoleh UMKM selama menjadi mitra binaan dan pemberian rekomendasi-rekomendasi dari mitra binaan lama kepada UMKM lainnya. Perusahaan selalu mengusahakan yang terbaik kepada para mitra binaannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Sebagai implementasi dari CSR, berjalannya program dari UMKM Wani PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda berdasarkan analisis prinsip CSR dari David Crowther (2010). Berikut program yang dilaksanakan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda selama pandemi COVID-19 berupa penyaluran dana, pelatihan, promosi, sertifikasi naik kelas dan program stimulus. Program baru dibuat selama pandemi yaitu pemberian stimulus yang memiliki fungsi dalam keringanan beban angsuran bagi mitra binaan yang terkena dampak dari pandemi. Respon positif diberikan oleh mitra binaan karena dapat membantu mitra binaan untuk tetap melanjutkan usahanya karena permasalahan biaya ditengah pandemi COVID-19. UMKM Wani sebagai program yang dibuat oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda menjadi program yang terbilang baik. Kepercayaan dari masyarakat terbentuk setelah menerima program-program yang diberikan oleh perusahaan. Meskipun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan programnya, mitra binaan tetap memberikan rekomendasi kepada UMKM lain untuk turut serta melakukan kemitraan. Menjadi bukti bahwa image baik telah ada bagi perusahaan untuk kedepannya.

Saran

Dari rangkaian penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dijabarkan oleh peneliti, antara lain. Kepada PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda, pelaksanaan CSR di PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda sendiri masih belum terdapat program yang menjadi ciri khas dari perusahaan. Sehingga diperlukan tindakan lebih lanjut agar program yang akan dibuat dapat meninggalkan kesan khusus bagi masyarakat. Perlunya pembagian jobdisk yang jelas dikarenakan kurang maksimalnya eksekusi program dari CSR yang dilakukan. Selain itu juga terdapat UMKM binaan yang terkadang telat melakukan pembayaran karena

beberapa alasan sehingga diperlukan adanya pengaturan kembali terkait tenggat agar dapat mengurangi permasalahan keterlambatan.

Bagi akademisi, peneliti menyarankan dalam melakukan penelitian kembali untuk dapat mengkaji kembali dengan pandangan yang lebih luas dan mendalam terkait CSR di PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda, dan juga berhubung terdapat perbedaan waktu penelitian, perusahaan akan lebih berkembang dengan program-program dengan kualitas yang lebih baik. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan teori serta metode penelitian yang berbeda akan tetapi tetap sejalan dengan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abd-El-Salam, E. M., Shawky, A. Y., & El-Nahas, T. (2013). The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company. *Journal of Business and Retail Management Research*, 8(1).
- Adriyani, D. F., Lia, R., Pengumpulan, T., & Kualitatif, D. (n.d.). *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif 1*.
- Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif. Resume: Instrumen Pengumpulan Data. <https://doi.org/10.31227/osf.io/e56xs>
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10 No. 1(46–62).
- Badan Keahlian DPR RI. (2016). *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia*.
- Bakhri, A. S., & Hanubun, Y. R. (2019). Pendekatan Kualitatif (Paradigma, Epistemologi, Teori dan Aplikasi). 1–21. <https://doi.org/10.31219/osf.io/be687>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of

- corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Claretta, D., & Rahmawati, D. H. (2022). Strategi Public Relations Bandar Udara Internasional Juanda Dalam Menjembatani Keluhan Konsumen Di Masa Pandemi Covid-19. 2(1), 96–104. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i1.39>
- Hanitzsch, T. (2001). Teori Sistem Sosial dan Paradigma Konstruktivisme: Tantangan Keilmuan Jurnalistik di Era Informasi Thomas. 2(2), 217–229.
- Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Andi.
- Hernawan, W., Verawati, N., Akbar, F., Fajri, C., Junaidi, R., & Ilmiati, N. R. (2016). *Kom & Realitas Sosial*. 15(2), 1–23.
- Hutomo, M. Y. (2000). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Bidang Ekonomi: Tinjauan Teoritik dan Implementasi*. 20.
- Kennedy, S. H. (1977). Nurturing Corporate Image. *European Journal of Marketing*, 11(3).
- Kim, M., Yin, X., & Lee, G. (2020). The effect of CSR on corporate image, customer citizenship behaviors, and customers' long-term relationship orientation. *International Journal of Hospitality Management*.
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.
- MacInnis, D. J., & Price, L. . (1987). The Role of Imagery in Information Processing: Review and Extensions. *Journal of Consumer Research* 13.
- Mahmood, A., & Bashir, J. (2020). How does corporate social responsibility transform brand reputation into brand equity? Economic and noneconomic perspectives of CSR. *International Journal of Engineering Business Management*, 12.
- Marnelly, T. R. (2012). Tinjauan Teori dan Praktek di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 49–59.
- Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri BUMN Republik Indonesia Per-05/MBU/04/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>
- Muslim. (2015). Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian dalam Ilmu Komunikasi. *Wahana*, 1, No.10(10), 77–85.
- Nguyen, N., & Leblanc, G. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Noor, M. (2011). *Pemberdayaan Masyarakat*. In *Jurnal Ilmiah CIVIS: Vol. I (Issue 2)*.
- Prihatsanti, U., Suryanto, S., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*, 26(2), 126. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.38895>
- Riofita, H., & Harsono, M. (2019). KOMUNIKASI WORDS OF MOUTH DALAM BIDANG PEMASARAN: Sebuah Kilas Balik Teori. *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 273. <https://doi.org/10.24014/ekl.v2i2.8451>
- Risaldi, D., Mone, A., & Razak, R. (2016). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Pada Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan

Hasanuddin Makassar. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 16–31.

[ini-strategi-angkasa-pura-i-untuk-bertahan?page=all](#)

Ristyawati, A. (2020). Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 240–249. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.240-249>

Sanjaya, T. A. F., & Sari, R. P. (2021). Analisis Ketahanan UMKM di Sidoarjo Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Menggunakan OODA Loop. *Seminar Nasional Akuntansi Dan ...*, 1(1), 233–245.

Saswito, E. E. (2020). CSR dan Pemberdayaan Masyarakat: Teori, Model serta Implementasi di Kota Mataram. *Ruas Media*.

Setiawan, M. (2007). Strategi Pengembangan UKM Berdasarkan Sektor Ekonomi Dalam Rangka Peningkatan Penyerapan Tenaga Kerja Di Indonesia.

Sibuea, H. Y. P. (2021). Penegakan Hukum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Jawa dan Bali. *Info Singkat*, XIII, 1–6.

Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>

Umanailo, M. C. B. (2019). Paradigma Konstruktivis. 96–97. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9ja2t>

Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR: Corporate Social Responsibility*. Fascho Publishing.

<https://money.kompas.com/read/2021/12/09/132849426/terlilit-utang-menggunung->