SIRD #93
SOCIAL INVESTMENT ROUNDTABLE DISCUSSION

Social Investment Indonesia

FREE

DAPATKAN GIVEAWAY !

Navigasi ESG di Tengah Badai:

Mengubah Krisis Menjadi Momentum Transformasi Perusahaan



Arya Dwi Paramita
Corporate Secretary
PT Pertamina (Persero)

Elvia R. Shauki, Ph.D.
Dewan Standar Anggota Keberlanjutan
Ikatan Akuntan Indonesia (DSK IAI)

Jalal
Chairperson of Advisory Board
Social Investment Indonesia

Host:

Peggy Arnolia
Senior Consultant
Social Investment Indonesia

Jumat, 27 Februari 2026

15.00 - 17.00 WIB

socialinvestment.id

0812-3383-8463

Via zoom @SocialInvestment_Id

Komunikasi Krisis:
Antara Bicara Fakta atau Fakta Bicara



Disampaikan pada:
Social Investment Roundtable Discusson (SIRD), series ke-93
"Menavigasi Badai: Mengelola Transparansi dan Reputasi ESG di Tengah Ketidakpastian"

Jakarta, 27 Februari 2026

Arya Dwi Paramita S.Sos, MM
Praktisi Komunikasi dan *Sustainability*

Our Agenda

Komunikasi ESG

3 Kunci Komunikasi ESG di Era Media Digital

Kepintaran Buatan

Peran AI dalam Resiliensi Krisis

Potential Hazard

Aspek kepercayaan, kredibilitas, dan legitimasi moral

Respon

Pilihan Respon Terhadap Krisis dalam Situational Crisis Communication Theory

Efektivitas Respon

Respon terhadap krisis harus bisa memperpendek siklus krisis secara signifikan

Proses Perjalanan

Transparansi merupakan proses dinamis dan berulang, bukan peristiwa tunggal

5 Rekomendasi

Saran dan usulan perbaikan



3 Kunci Komunikasi ESG di Era Media Digital

Transparansi ESG tidak cukup dilakukan hanya melalui laporan formal tahunan

Information

Pesan berbasis informasi meningkatkan kesadaran reputasi

Engagement

Pesan berbasis pembangunan komunitas meningkatkan keberpihakan atau favorabilitas reputasi.

Action

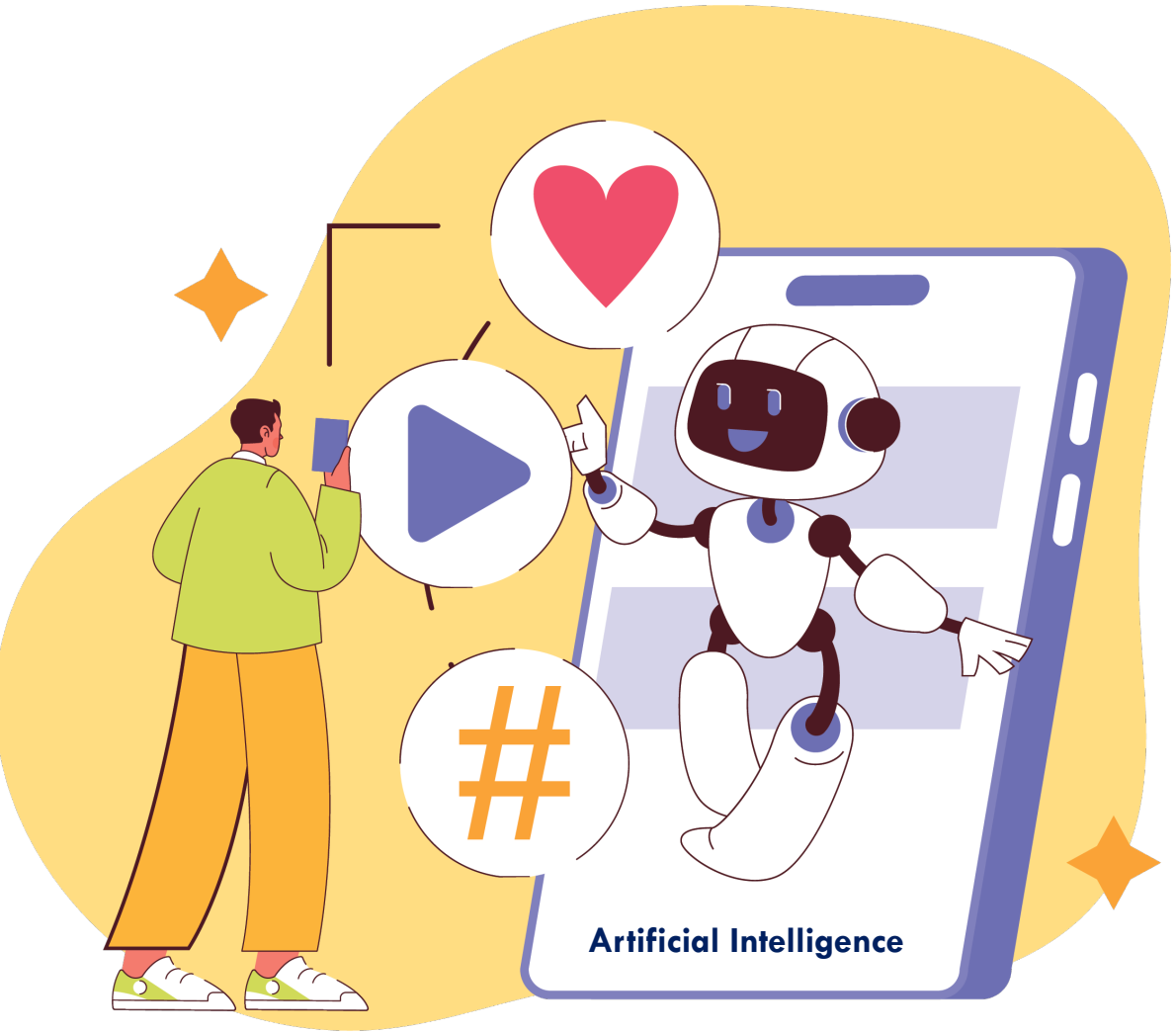
Reputasi dibangun secara bertahap melalui interaksi komunikasi harian.



Ahmed et al. (2025)

Peran AI dalam Resiliensi Krisis

Akselerator Reputasi: antara Memperkuat atau Merusak



Keterlibatan *Real time*

- Monitoring percakapan digital; Respons otomatis berbasis chatbot; Analisis sentimen instan; Penyesuaian pesan secara cepat.
- Implikasi Strategis: Mekanisme deteksi dini krisis; Instrumen pencegahan perluasan dampak negatif; Alat stabilisasi persepsi publik

Analisis Data

- Analitik: Mengidentifikasi tren opini publik; Mendeteksi perubahan sentimen; Memetakan pola interaksi pemangku kepentingan.
- Prediktif: Mengantisipasi potensi krisis reputasi; Mengidentifikasi risiko sebelum menjadi viral; Mengestimasi dampak komunikasi tertentu terhadap sentimen publik.

Personalisasi Komunikasi

- Bentuk: Penyampaian pesan keberlanjutan yang relevan bagi investor; Komunikasi dampak sosial untuk komunitas lokal; Informasi transparansi tata kelola bagi regulator.
- Personalisasi meningkatkan: Relevansi pesan; Tingkat keterlibatan; Persepsi kedekatan organisasi.

Gündüzyeli (2025)

Gündüzyeli (2025)

Potential Hazard

Transparansi merupakan proses dinamis dan berulang, bukan peristiwa tunggal.



KEPERCAYAAN

Kepercayaan merupakan jembatan antara komunikasi dan reputasi

Transparansi akan meningkatkan kepercayaan.
Acatrinei et al. (2025)

KREDIBILITAS

Partisipasi media sosial pemerintah meningkatkan kecenderungan masyarakat menghindari informasi yang tidak terverifikasi
Dong, Tang, dan Wang (2025)

Gagal membangun kredibilitas berisiko kehilangan kontrol narasi selama krisis

LEGITIMASI MORAL

Greenwashing merusak legitimasi moral perusahaan, memicu kemarahan, dan krisis reputasi.
Selakovic et al. (2024)

Legitimasi moral menentukan keberhasilan atau kegagalan transparansi ESG

Pilihan Respon terhadap Krisis

Situational Crisis Communication Theory



- Menyatakan tidak terjadi
- Klaim tidak tanggungjawab
- Menyalahkan pihak lain

- Tidak sengaja
- Dampak tidak sebesar berita
- Konteks tambahan untuk dilusi isu

- Mengaku salah
- Minta maaf
- Tawarkan kompensasi
- Menyampaikan perbaikan

- Rekam jejak keberlanjutan
- Penghargaan dan capaian ESG
- Kontribusi Sosial

Yu et al. (2025)
Liu, Gao, dan Duan (2025)

Note: * Tidak direkomendasikan, potensi dampak negatif

Liu, Gao, dan Duan (2025) menemukan bahwa praktik respons krisis di dunia nyata melampaui kerangka teori klasik seperti SCCT. Hal ini menunjukkan perlunya perluasan teori komunikasi krisis agar sesuai dengan konteks digital dan sosial media.

Efektivitas Respon Terhadap Krisis

Respon terhadap krisis harus bisa memperpendek siklus krisis secara signifikan

Waktu Respon

- Respons yang diberikan pada fase awal penyebaran krisis secara signifikan memperpendek durasi krisis.
- Keterlambatan respons memperbesar kemungkinan krisis menjadi viral.

Metode Komunikasi

- Pernyataan resmi diperlukan untuk menunjukkan akuntabilitas,
- Interaksi informal diperlukan untuk membangun empati dan kedekatan.

Strategi Konten dan Risikonya

- Beberapa strategi konten memperpendek durasi tetapi meningkatkan volume diskusi.
- Strategi lain menurunkan volume tetapi memperpanjang diskusi



Yu et al. (2025)

6 Proses Perjalanan Krisis Komunikasi

Transparansi merupakan proses dinamis dan berulang, bukan peristiwa tunggal

Start

Munculnya krisis dan amplifikasi digital.

Pressure

Tekanan transparansi dari pemangku kepentingan

Communication

Strategi komunikasi ESG (informasi, pembangunan komunitas, aksi).



Trust

Pembentukan kepercayaan

Evaluate

Evaluasi legitimasi moral.

Result

Hasil reputasi (resiliensi atau erosi)

5 Rekomendasi

Perspektif praktisi sebagai catatan dan usulan perbaikan

Respon

Merespons krisis secara cepat dan transparan

Komunikasi

Menggabungkan komunikasi formal dan informal

Interaksi

Memprioritaskan pembangunan komunitas dalam komunikasi ESG



Kepercayaan

Menjamin kesesuaian antara klaim dan praktik

Bijak

Mengelola AI secara etis dan akuntabel.

TERIMA KASIH

