

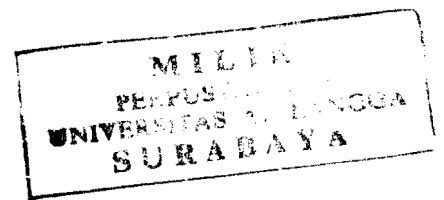
KK
Fisik 27/01
Jud
m

B

MANAJEMEN KRISIS

**(STUDI KASUS PENGELOLAAN KRISIS OLEH PUBLIC RELATION PT. PETROKIMIA
GRESIK (PERSERO) DALAM KASUS KEBOCORAN LIMBAH TAHUN 1997)**

SKRIPSI



OLEH :

Devi Tri Indriasari

NIM : 079615366

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2000 – 2001

MANAJEMEN KRISIS

(STUDI KASUS PENGELOLAAN KRISIS OLEH PUBLIC RELATION PT. PETROKIMIA
GRESIK (PERSERO) DALAM KASUS KEBOCORAN LIMBAH TAHUN 1997)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas–Tugas Dan
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan mu Politik**



OLEH :

Devi Tri Indriasari

NIM : 079615366

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2000 – 2001

Lembar Persetujuan

Surabaya, Januari 2000
Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Drs. Henry Subiakto, SH, Msi

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
pada tanggal 9 Februari 2000

Dewan Penguji terdiri dari


Ketua,



Dra. Siti Sutarsih Andarini, SU

NIP. 130 873 458

Anggota



Dra. Liestianingsih D, MS

NIP. 131 801 410

Anggota



Drs. Henry Subiakto, SH, MA

NIP. 131 801 645

ABSTRAK

Upaya menekan ketidakpastian dan faktor resiko ketika organisasi mengalami krisis dengan pelurusan informasi oleh *Public Relations* berguna untuk menghindari kesimpangsiuran dan konsepsi masyarakat. Tindakan komunikasi adalah bagian integral dari manajemen krisis di samping tindakan manajemen dan tindakan operasional, karena hal ini menyangkut perbaikan kredibilitas dan reputasi organisasi perusahaan yang hidup di tengah-tengah publik.

Objek penelitian yang dipilih adalah PT. Petrokimia Gresik (Persero) sebagai industri pupuk dan kimia yang otomatis mempunyai potensi krisis yang cukup besar terutama menyangkut isu-isu seputar lingkungan hidup.

Peneliti menggunakan kerangka konseptual : krisis, manajemen krisis, perencanaan krisis, respon terhadap krisis, *Public Relations* dan manajemen krisis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bertipe deskriptif dengan unit analisis organisasi dan unit informasi sebagai bagian *public affairs* yang melaksanakan fungsi *public relations* dalam menangani krisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Data-data yang diperoleh dianalisa dengan proses analisis data yaitu ; data dikumpulkan, dibaca, ditelaah, diatur, diurutkan dan dikelompokkan berdasarkan jenisnya, kemudian diedit. Analisis dilakukan dengan jalan menghubungkan kategori dan data ke dalam kerangka yang telah ada. Setelah dianalisis data diinterpretasikan untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa program manajemen krisis PT. Petrokimia Gresik (Persero) sudah mendekati model yang ideal karena prosesnya mencakup seluruh proses strtaegis. PT. Petrokimia Gresik (Persero) merupakan industri yang rawan terjadinya *known-unknown crisis*. Penanggulangan krisis mengkoordinasikan antara tindakan yaitu : tindakan manajemen, operasional, dan komunikasi. dalam menangani publik krisis dilakukan *mortification strategy*, pendekatan yang dilakukan humas yaitu melalui pendekatan simbolik dan perilaku. Tahap pertumbuhan krisis meliputi manajemen isu, tahap perencanaan dan pencegahan, tahap krisis, dan pasca krisis. Program perencanaan manajemen krisis dapat dikatakan hampir sempurna karena menyangkut tujuh persyaratan minimal sebuah manajemen krisis