

**ANALISIS MANAJEMEN *PUBLIC RELATIONS* PT. PERTAMINA
(PERSERO) REFINERY UNIT IV CILACAP PADA TAHAP RESOLUSI
KRISIS KECELAKAAN**

**(Studi kasus pada peristiwa Kebakaran Kilang Minyak PT. PERTAMINA
(PERSERO) REFINERY UNIT IV CILACAP, Tahun 2011)**



NIM: D1210062

SKRIPSI

Diajukan


**Untuk Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM KOMUNIKASI TRANSFER
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2013**


PERSETUJUAN

**Disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta**

Pembimbing Skripsi I


Dra. Hj. Sofiah, M.Si
NIP. 195307261979032001

Pembimbing Skripsi II


Sri Hastarjo, S.Sos., Ph.D.
NIP. 197102171998021001

PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji :

1. Ketua : Prof. Drs. Totok Sarsito, SU, MA
NIP. 19490428 197903 1 001
2. Sekretaris : Tanti Hermawati, S.Sos. M.Si
NIP. 19690207 199512 2 001
3. Penguji I : Dra. Hj. Sofiah, M.Si
NIP. 19530726 197903 2 001
4. Penguji II : Sri Hastjarjo, S.Sos.,Ph.D.
NIP. 19710217 199802 1 001

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui ,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Drs. H. Pawito, Ph. D

NIP. 19540805 198503 1 002

commit to user

MOTTO

***“Kemenangan yang seindah – indahnyanya dan sesukar – sukarnya yang boleh
direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri.”***

(Ibu Kartini)

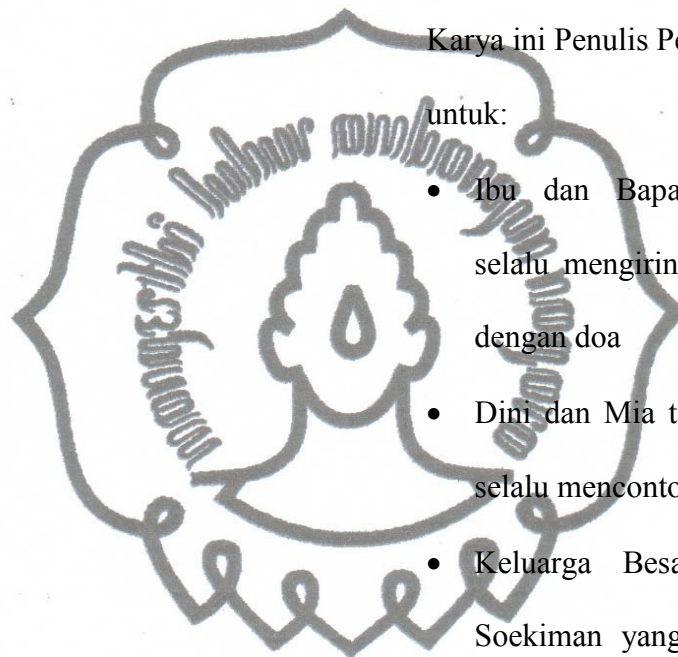
“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”

(Aristoteles)

“Bermimpi. Cari Jalan. Wujudkan! Idealis dan Realistis”

(Penulis)

PERSEMBAHAN



Karya ini Penulis Persembahkan

untuk:

- Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mengiringi setiap langkah dengan doa
- Dini dan Mia tercinta adik yang selalu mencontoh kakaknya.
- Keluarga Besar Oesman dan Soekiman yang selalu memberi semangat
- Teman-teman, dan sahabat yang selalu mendukungku.

commit to user

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur yang senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul, **“Analisis Manajemen *Public Relations* PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap Pada Tahap Resolusi Krisis Kecelakaan (Studi kasus pada peristiwa kebakaran kilang minyak PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap, tahun 2011)”**

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat dalam meraih gelar Sarjana dalam program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, saran, motivasi, yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. Pawito. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Dra. Prahastiwi Utari, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Dra. Hj. Sofiah, M.Si, selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Dra. Hj. Sofiah, M.Si, selaku dosen pembimbing 1.

commit to user

5. Sri Hastjarjo, S.Sos, Ph.D, selaku dosen pembimbing 2.
6. Prof. Drs. Totok Sarsito, SU, MA selaku ketua penguji
7. Tanti Hermawati, S.Sos. M.Si selaku sekretaris penguji
8. *Public Relation Officer* PT. Pertamina RU IV Cilacap, Bapak Ruseno, Bapak Bowo, Bapak Suyanto, Bu era, Mba Rahma terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan untuk megumpulkan informasi.
9. Kepala Kelurahan Lomanis, Bapak Sentot Susanto beserta jajarannya, Ketua RW III Lomanis, Bapak Mic Darul, Ketua RW IV Bapak Dahlan, Bapak Poniman dan Bapak Wahyudi selaku warga Kelurahan Lomanis terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan untuk mengumpulkan informasi.
10. Kepala Kelurahan Donan, Bapak Suparman dan Sekretaris Bapak Sumardi beserta jajarannya, Ketua RW 22 Donan Bapak Kuat, dan Bapak Subarman selaku tokoh masyarakat Kelurahan Donan, terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan untuk mengumpulkan informasi.
11. Ibu dan Bapak tercinta, terima kasih yang setulus-tulusnya atas semua doa dan dorongannya, serta selalu mendidik, mendukung, dan memotivasi selama menempuh pendidikan.
12. Semua pihak yang telah membantu terselesakannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan kelapangan hati penulis terbuka dalam menerima kritik maupun saran sehingga skripsi ini

commit to user

menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 10 April 2013

Penulis



Repona Indah Pertiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Kerangka Teori.....	9

commit to user

a. Manajemen <i>Public Relations</i>	9
1) <i>Public Relations</i>	9
2) Kegiatan <i>Public Relations</i>	11
3) Fungsi <i>Public Relations</i>	12
4) Peran <i>Public Relations</i>	13
b. Manajemen Krisis.....	16
1) Pengertian Krisis.....	16
2) Anatomi Krisis.....	17
3) Tahapan Krisis.....	17
4) Resiko Krisis.....	20
5) Peran <i>Public Relation</i> dalam Krisis.....	21
6) Pengelolaan Krisis.....	23
c. Teori Pemulihan Citra.....	29
d. Penelitian Lain yang Relevan.....	35
G. Metodologi Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Lokasi Penelitian.....	39
3. Teknik Pengambilan Sample.....	39
4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
5. Validitas Data.....	41
6. Teknik Analisis Data.....	43
a) Reduksi data.....	43
b) Sajian data.....	43
c) Penarikan Kesimpulan.....	43

**BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN DAN KRONOLOGI
KRISIS KEBAKARAN KILANG MINYAK PT.
PERTAMINA (PERSERO) REFINERY UNIT IV CILACAP**

A. PT. PERTAMINA (PERSERO).....	45
1. Sejarah Singkat PT. Pertamina (Persero).....	45
2. Arti Logo Pertamina (Persero).....	51
3. Visi Misi Tata Nilai PT. Pertamina (Persero)	53
4. Sistem Manajemen dan Pemasaran	54
5. Sejarah Singkat PT. Pertamina (Persero) Refinery	
Unit IV Cilacap.....	55
1) Kilang Minyak I Cilacap.....	56
2) Kilang Minyak II Cilacap.....	57
3) Kilang Paraxylene	58
4) Proyek Debottlenecking Cilacap (PDC)	59
6. Lokasi dan Tata Letak Pabrik	59
1) Lokasi Pabrik	59
2) Tata Letak Pabrik.....	60
7. Sarana Penunjang	61
1) Utilities.....	61
2) Tanki Penimbun	62
3) Laboratorium	62
4) Bengkel Pemeliharaan	62
5) HSE (Healthy, Safety, Environment).....	62
6) Pelabuhan Khusus dan Dermaga	64
8. Visi, Misi, Motto PT. Pertamina (Persero) Refinery	
Unit IV Cilacap.....	65

commit to user

1) Visi Pertamina RU IV Cilacap.....	65
2) Misi Pertamina RU IV Cilacap.....	67
3) Motto Budaya Kerja Pertamina RU IV Cilacap ...	67
9. Sistem Organisasi, Sistem Manajemen, dan Pengawasan serta Sistem Kepegawaian PT. Pertamina RU IV Cilacap.....	67
1) Sistem Organisasi.....	68
2) Sistem Manajemen dan Pengawasan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap	68
3) Sistem Kepegawaian.....	69
4) Fasilitas Kesejahteraan.....	71
10 Luas Areal.....	73
11 Pemanfaatan Produksi BBM dan Distribusi/Pemasaran Produk BBM.....	75
1) Produk BBM	75
2) Produk Non BBM	76
12 <i>Public Relations Section</i> PT. Pertamina Refinery Unit IV Cilacap.....	79
1) Fungsi <i>Public Relations</i>	80
2) Tujuan Hupmas.....	81
3) Visi, Misi, Motto, Slogan <i>Public Relations</i> PT. Pertamina Refinery Unit IV Cilacap	82
4) Strategi <i>Public Relations</i>	84

5) Struktur Organisasi <i>Public Relations</i>	84
6) Job Description <i>Public Relations</i>	85
7) Peran <i>Public Relations</i>	88
Struktur Organisasi PT. Pertamina (Persero) RU IV Cilacap	90
B. Wilayah Kelurahan Donan.....	91
1. Demografis	91
2. Fasilitas Pendidikan	91
3. Sarana Ibadah	91
4. Fasilitas Kesehatan	91
5. Mata Pencaharian.....	92
6. Keadaan saat ini.....	92
Peta Wilayah Kelurahan Donan Cilacap.....	93
C. Wilayah Kelurahan Lomanis	94
1. Demografis	94
2. Fasilitas Pendidikan	94
3. Sarana Ibadah	94
4. Fasilitas Kesehatan	95
5. Mata Pencaharian.....	95
6. Keadaan saat ini.....	97
Peta Wilayah Kelurahan Donan Cilacap.....	96
D. Kronologi Krisis	97

BAB III SAJIAN DAN ANALISA DATA

A. Sajian Data	115
1. Proses Pencarian Data	117
a. Identifikasi Masalah	117
b. Analisis Hasil Identifikasi Masalah	121
2. Strategi Perencanaan Program Komunikasi	122
1) Penyusunan Perencanaan Program	123
2) Pembentukan Tim Verifikasi	124
3. <i>Taking Action and Communication</i> (Mengambil Tindakan Dan Berkomunikasi)	127
a. Bantuan Langsung	128
b. Bantuan Tidak Langsung	135
4. Kegiatan Evaluasi	139
5. Tanggapan Warga	140
B. Analisis Data	144
1. Proses Pencarian Data	144
a. Identifikasi Masalah	144
b. Analisis Hasil Identifikasi Masalah	146
2. Strategi Perencanaan Program Komunikasi	147
3. <i>Taking Action and Communication</i> (Mengambil Tindakan Dan Berkomunikasi)	148
4. Evaluasi	150

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 152

B. Saran 153

DAFTAR PUSTAKA..... 154

LAMPIRAN



DAFTAR BAGAN

BAGAN 1

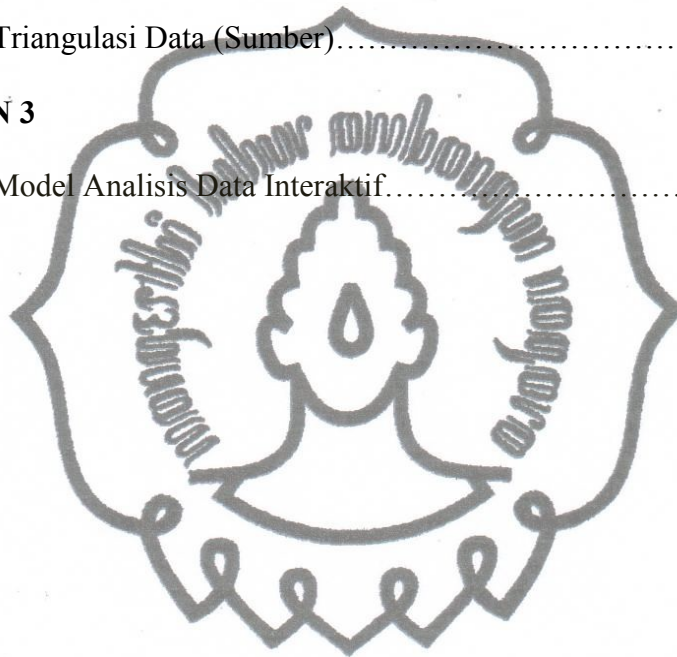
Siklus Krisis.....	18
--------------------	----

BAGAN 2

Skema Triangulasi Data (Sumber).....	42
--------------------------------------	----

BAGAN 3

Skema Model Analisis Data Interaktif.....	44
---	----



commit to user

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.

Logo PT. Pertamina (Persero) 51

GAMBAR 2

Kebakaran Kilang Minyak, pada hari Sabtu, 2 April 2011 97

GAMBAR 3

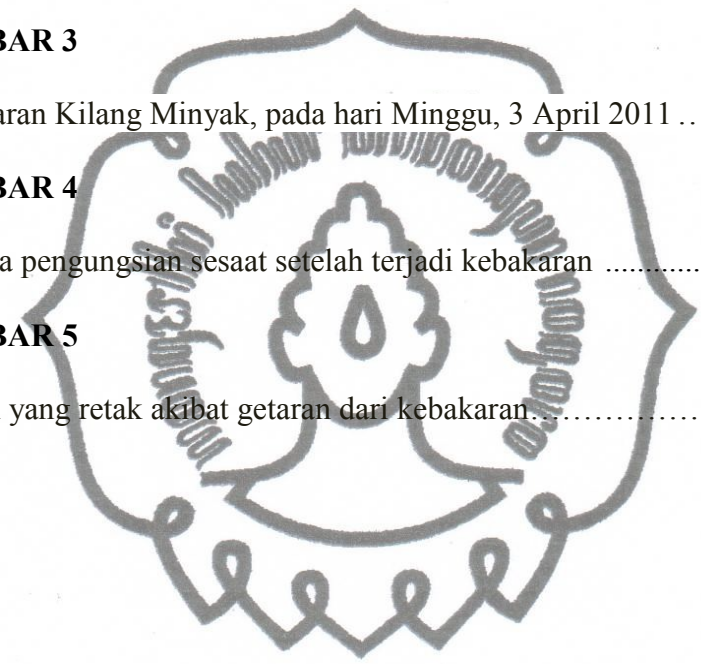
Kebakaran Kilang Minyak, pada hari Minggu, 3 April 2011 98

GAMBAR 4

Suasana pengungsian sesaat setelah terjadi kebakaran 104

GAMBAR 5

Rumah yang retak akibat getaran dari kebakaran..... 105



DAFTAR TABEL

TABEL 1

Image Restoration Strategies 30

TABEL 2

Luas Area Pabrik..... 61



DAFTAR LAMPIRAN

- Interview guide penelitian Analisi Manajemn *Public Relation* PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap pada tahap Resolusi Krisi
- Hasil wawancara informan 1
- Hasil wawancara informan 2
- Hasil wawancara informan 3
- Hasil wawancara informan 4
- Hasil wawancara informan 5
- Hasil wawancara informan 7
- Hasil wawancara informan 8
- Hasil wawancara informan 9
- Hasil wawancara informan 10
- Hasil wawancara informan 11
- Hasil wawancara informan 12
- Berita Acara Hasil Musyawarah Kelurahan Lomanis dan Donan
- Tabulasi Kegiatan PR Pasca Kebakaran Tanki 31
- Tabulasi Kegiatan Public Relations RU IV Dalam Penanganan Kebakaran Tangki 31 T-2, 31 T-3 Dan 31 T-7
- Presentasi Penanganan Masyarakat Pasca Kebakaran Tangki 31 T-2, T-3 dan T-7 PT. Pertamina (Persero) RU IV Cilacap
- Foto pasca kebakaran, kegiatan pengajian di masjid - mushola kelurahan lomanis dan donan *commit to user*

- Foto Pasca Kebakaran, Kegiatan Pengobatan Kelurahan Lomanis Dan Donan
- Foto Pasca Kebakaran, Kegiatan CSR di Kelurahan Lomanis
- Foto Pasca Kebakaran, Kegiatan CSR di Kelurahan Donan
- Public Statement Pasca Terbakarnya 3 Tangki Di Kilang RU IV Cilacap
- Pointers sambutan GM di pengajian - pengajian
- Surat keterangan telah melakukan penelitian



ABSTRAK

REPONA INDAH PERTIWI, D1210062, ANALISIS MANAJEMEN *PUBLIC RELATIONS* PT. PERTAMINA (PERSERO) REFINERY UNIT IV CILACAP PADA TAHAP RESOLUSI KRISIS KECELAKAAN (Studi kasus pada peristiwa Kebakaran Kilang Minyak PT. PERTAMINA (PERSERO) REFINERY UNIT IV CILACAP, Tahun 2011), Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2013.

Krisis kebakaran kilang minyak yang kerap terjadi di PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap terutama pada April 2011 memunculkan tidak hanya krisis kebakaran, tetapi menimbulkan trauma dan ketakutan warga sekitar di wilayah ring 1 yang mengungsi, yaitu di Kelurahan Lomanis dan Donan. Muncul isu unjuk rasa dari beberapa kelompok warga yang menuntut kepedulian dan tanggung jawab Pertamina Cilacap, tetapi unjuk rasa dapat diredam dan urung terjadi. Keadaan seperti ini apabila dibiarkan akan menimbulkan krisis yang lebih besar terhadap Pertamina Cilacap dan berakibat buruk pada citra perusahaan. Untuk itu Pertamina Cilacap telah melakukan berbagai kegiatan *public relations* guna mencegah atau bahkan meniadakan sama sekali terjadinya krisis.

Tujuan penelitian ini adalah Mendeskripsikan dan mengevaluasi langkah-langkah manajemen *public relations* yang diambil oleh PT. Pertamina (Persero) RU IV Cilacap dalam menghadapi pihak eksternal yaitu masyarakat sekitar terutama di wilayah ring 1. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini didapat dari *Public Relations Officer* PT. Pertamina (Persero) RU IV Cilacap dan masyarakat di wilayah ring 1, yaitu di Kelurahan Lomanis dan Kelurahan Donan. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, PRO Pertamina Cilacap telah melakukan manajemen *public relations*, yaitu proses pencarian data lewat identifikasi masalah dengan kegiatan observasi ke lapangan dan pertemuan dengan stakeholder yang kemudian dianalisa. Strategi perencanaan program dan komunikasi disusun lewat sebuah rapat internal penyusunan program bantuan yang juga melibatkan tokoh masyarakat dengan membentuk tim verifikasi. Program ini kemudian dijalankan terbagi menjadi dua jenis bantuan yaitu program bantuan langsung dan tidak langsung.

Dalam usaha memperbaiki citra, PRO Pertamina Cilacap menggunakan teknik tindakan korektif dan penyesalan dengan meminta maaf kepada warga. Usaha yang dilakukan oleh PRO Pertamina ditanggapi cukup positif oleh warga yang mengaku cukup puas. Hanya saja masalah komunikasi dan birokrasi masih jadi hambatan utama yang dirasakan selama pemberian program bantuan.

Kata kunci: Manajemen Public Relation, Manajemen Krisis, Public Relation Officer, Program Bantuan *commit to user*

ABSTRACT

REPONA INDAH PERTIWI, D1210062, ANALYSIS ON THE PUBLIC RELATION MANAGEMENT OF PT. PERTAMINA (PERSERO) REFINERY UNIT IV CILACAP AT ACCIDENTAL CRISIS RESOLUTION STAGE (Case Study On Fire at Oil Refinery PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap, year 2011), Thesis, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta, 2013.

An accidental fire has often occurred in PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap, to name one is a fire in the oil refinery in April 2011, the crisis is inflicting trauma and fear of local people in the ring 1 that fled, in the village Lomanis and Donan. Emerging issues rally of some groups of citizens who demanded care and responsibility of the Pertamina Cilacap, but the rally could be muted and unregistered occurs. Circumstances such as these when left may cause a greater crisis against Pertamina Cilacap and resulted in the company's image. For that Pertamina Cilacap had done public relations activities in order to prevent or even abolish altogether the crisis.

The aim of this research is to describe and evaluate the decisions in Public Relation Management taken by P.T. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap in managing society as the external surrounding in Ring 1. This study is using descriptive and qualitative method. Purposive Sampling is employed in which the researcher chooses informants who are considered competent to give any information on the researched matters, as well as credible in giving source of data. Data in this research are taken from Public Relation Officers of P.T. Pertamina (Persero) RU IV Cilacap and people in the Ring 1 surrounding, Lomanis and Donan Sub District. In collecting the data, the researcher employs interview, observation, and documentation technique.

Based on the results, PRO Pertamina Cilacap has undergone the Public Relation Management namely data diagnosing process by identifying problems. The officers observe the field and hold meetings with the stake-holders to find certain identification. Then reports on crisis are made to be analysed. Planning and communication program strategy then becomes the subject in internal meetings which leads to a verification team involving prominent persons in society, as the following step. The results of the meeting are programs implemented in direct and indirect assisting program after crisis.

In order to improve the image of P.T. PERTAMINA (Persero) RU IV Cilacap, the PRO use corrective and motivative techniques of response. In motivative technique, the officers would ask apologies to society over the inconvenience. These techniques are well responded by the society this far. The society representatives stated that they were quite satisfied; however, they felt that communication and bureaucracy had become obstacles during the grant program.

Key word: *Public Relation Management, Crisis Management, Public Relation Officer, grant program*

commit to user