

***Community Relations* PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk
Dalam Situasi Krisis
(Study Kasus tentang *Community Relations* PT Tambang Batubara Bukit
Asam (Persero), Tbk dalam Mengatasi Keluhan Warga Akibat Aktifitas
Penambangan Banko Barat)**

***Community Relations* PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk
in Crisis
(Case Study on *Community Relations* of PT Tambang Batubara Bukit Asam
(Persero), Tbk in Solving *Community Complain* About Banko Barat Mining
Activity)**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi prasyarat untuk mendapat gelar Sarjana (S-1)
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun oleh :
LUSY WULANDARI
20020530203**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi ini telah diuji, dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari / Tanggal : Senin, 2 Oktober 2006

Pukul : 09.30 WIB

**Tempat : Laboratorium Ilmu Komunikasi (A)
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMY**

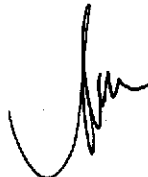
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji



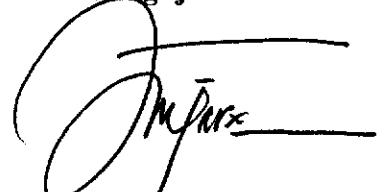
Tri Hastuti Nur R, S.Sos., M.Si

Penguji I



Aswad Ishak, S.IP

Penguji II



Fajar Iqbal, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan karya tulis yang berjudul *Community Relations* PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk Dalam Situasi Krisis, dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Adapun tujuan penulisan karya tulis ini, untuk melengkapi persyaratan AKADEMI guna mengikuti ujian akhir serta memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan kerendahan dan ketulusan hati, penulis menghanturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Yang terhormat bapak Drs. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Yang terhormat ibu Tri Hastuti Nur R, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
3. Yang terhormat bapak Aswad Ishak, S.IP, selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis.
4. Yang terhormat bapak Fajar Iqbal, M.Si, selaku dosen penguji.
5. Yang terhormat bapak Anung Dri Prasetya, selaku Senior Manajer SDM PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk.

6. Yang terhormat bapak M Azimi A, selaku manajer Kemitraan dan Bina Lingkungan PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk.
7. Yang terhormat bapak Drs. Hasby Alhamdy, selaku Asisten Manajer Bina Lingkungan PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk dan juga selaku pembimbing selama penulis melakukan penelitian, yang telah banyak membantu memberikan informasi dan data serta memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
8. Yang terhormat bapak Isaq Hartanto, selaku Asisten Manajer Pelatihan dan Sarana PT. Tambang Batubara Bukit Asam (Persero), Tbk.
9. Ayah, ibu, kak Arie dan keluarga tercinta yang telah membantu dengan do'a dan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
10. Seluruh staf dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, tata usaha, perpustakaan dan Pusat Pelatihan Bahasa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
11. Staf satuan kerja Kemitraan dan Bina Lingkungan, staf satuan kerja Humas, staf SDM dan seluruh pihak dari manajemen PTBA yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya.
12. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan karya tulis ini.
13. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna perbaikan di masa yang akan datang dan menambah wawasan serta pengembangan ilmu yang telah penulis peroleh selama ini.

Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Oktober 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kerangka Teori.....	11
1. Manajemen Krisis.....	11
2. <i>Community Relations</i>	26
3. Strategi <i>Community Relations</i> Dalam Manajemen Krisis.....	30
F. Metode Penelitian.....	40

G. Sistematika Penulisan.....	45
-------------------------------	----

BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian.....	46
1. Sejarah dan Perkembangan PTBA.....	46
2. Letak Geografis.....	49
3. Visi Misi Dan Strategi Perusahaan.....	51
4. Struktur Organisasi.....	51
5. Aktifitas Pertambangan PTBA.....	56
B. Perkembangan <i>Public Relations</i> PTBA.....	65
C. <i>Community Relations</i> PTBA.....	71
D. Deskripsi Masyarakat Desa Tegal Rejo.....	72

BAB III. PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	75
1. Kronologis Peristiwa.....	75
2. Pelaksanaan <i>Community Relations</i> PTBA dalam Masa Krisis.....	78
a. Mengidentifikasi Krisis.....	78
b. Penanggulangan Krisis.....	79
1). Perencanaan Penanggulangan Krisis.....	79
2). Membentuk Tim Identifikasi Dampak Penambangan Banko Barat.....	82

3). Pelaksanaan Penanggulangan Krisis.....	87
a). Strategi <i>Community Relations</i>	
PTBA dalam Menyelesaikan Krisis.....	87
b). Langkah-langkah yang dilakukan dalam	
Menyelesaikan Masalah Keretakan Rumah Warga	
RT 14 Desa Tegal Rejo dan Keluhan atas	
Debu, kebisingan dan Kualitas Air.....	92
c). Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan	
<i>Community Relations</i> dalam Situasi Krisis.....	110
B. Analisis Hasil Penelitian.....	116
1. Strategi <i>Community Relations</i>	
PTBA dalam Menyelesaikan Krisis.....	116
2. Langkah-langkah <i>Community Relations</i>	
PTBA dalam Menyelesaikan Masalah Keretakan	
Rumah Warga, Debu, Kebisingan dan Kualitas Air.....	119
 BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	133
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Tambang PTBA	50
Gambar 2. Produksi dan Penjualan Batubara PTBA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Manfaat Keterlibatan

Komunitas Organisasi Bisnis	29
-----------------------------------	----

Tabel 2. Kronologis Penyelesaian Keluhan

Warga RT 14 oleh PTBA.....	103
----------------------------	-----

ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul *Community Relations* PT Tambang Batubara Bukit Asam (Persero) Tbk dalam Situasi Krisis. Penelitian ini mencoba untuk meneliti strategi dan langkah – langkah penyelesaian yang dilakukan PTBA dalam menangani krisis. Krisis yang terjadi di PTBA disebabkan adanya keluhan warga akibat aktifitas penambangan Banko Barat. Oleh karena itu, dalam menghadapi keluhan warga akibat aktifitas penambangan, PTBA berupaya menyelesaikan masalah agar keluhan tersebut tidak berkembang menjadi masalah yang semakin luas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan metode penelitian yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail. Secara umum metode studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pertanyaan suatu penelitian "How" atau "Why" atau peneliti hanya mempunyai sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diselidiki didalam fokus penelitian yang terletak pada fenomena yang kontemporer (masa kini) dalam konteks kehidupan nyata (K Yin,2000:18). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus deskriptif. Studi kasus deskriptif merupakan tipe penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan - pertanyaan "bagaimana", sehingga peneliti dapat menjelaskan secara terperinci tentang bagaimana *Community Relations* PTBA dalam mengatasi keluhan warga akibat aktifitas penambangan Banko Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil penelitian berdasarkan data – data yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisis dengan menggunakan teori – teori yang dikemukakan oleh para ahli yaitu teori – teori tentang manajemen krisis, *Community Relations* dan strategi *Community Relations* dalam manajemen krisis. Berdasarkan analisis tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam menyelesaikan krisis, *Public Relations* PTBA memainkan perannya dalam proses *Community Relations*, dimana saat perusahaan mempunyai masalah dengan warga di sekitar wilayah penambangan, perusahaan berupaya melakukan pendekatan kepada warga masyarakat tersebut. Dalam hal ini, strategi yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dengan warga RT 14 Desa Tegal Rejo menggunakan strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan tanggung jawab sosial *Public Relations* dan pendekatan kerjasama. Selain itu, saat krisis melanda perusahaan (krisis akut) *Public Relations* melakukan langkah – langkah penanggulangan krisis dengan melakukan tahap – tahap penanggulangan krisis seperti yang dikemukakan oleh Rosady Roeslan yaitu mengidentifikasi krisis, menganalisis krisis, menanggulangi krisis, dan mengevaluasi krisis.