

MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT. PERTAMINA (PERSERO) UP IV

CILACAP DALAM MENGATASI MASALAH

KEBOCORAN KAPAL TANKER

**(Studi Kasus Strategi Manajemen Krisis di Hupmas PT Pertamina (Persero)
UP IV Cilacap Dalam Mengatasi Gugatan Himpunan Nelayan Seluruh
Indonesia Cilacap (HNSIC) Berkaitan Dengan Kebocoran Kapal *Tanker* MT
Lucky Lady di Perairan Teluk Penyu)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh sebagai persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana S-1**



Disusun oleh :

Nama : Juliandi Sofiar

No Mahasiswa : 20000530029

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

2010

SKRIPSI

**Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada

**Hari/ Tanggal : Sabtu, 2 Mei 2009
Tempat : Ruang Kantor Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Lt.1**

SUSUNAN TIM PENGUJI

KETUA

Tri Hastuti N.R., M.Si.

PENGUJI I

PENGUJI II

Taufiqurrahman, M.A.

Aswad Ishak, S. IP.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal : 31 Maret 2010**

**Suciati, S. Sos., M. Si.
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**



MOTTO

"Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih,
Maha Penyayang."
(Q.S. Al-Fatihah, Ayat 1)

"Kitab (Al-Qur'an) ini tidak ada keraguan padanya;
petunjuk bagi mereka yang bertakwa...."
(Q.S. Al-Baqarah, Ayat 2)

Stop trying to resist, move on to tomorrow.
To run away, to find what we believe!!!!
(My Self)

... I am... What I am...
What You see.. Is what you get...
Judge Me and I'll prove You wrong...
Tell Me what to do and I'll tell You off...
Say I'm not worth it and watch where I end up...
(Luhur Partamu/ My Friend)

This town is colder now ...
I think it's sick of us...
It's time to make our move...
I'm shakin off the rust.
(Ruddy/ My Friend)

"Segala puji bagi Allah, Tuhan seluruh alam..."
(Q.S. Al-Fatihah, Ayat 2)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga sampai saat ini, kita masih diberikan keimanan dan ketaqwaan untuk dapat terus bersyukur kepada-Nya dan memuliakan nama-Nya. Anugrah dan karunia yang diberikan kepada penulis merupakan tanda-tanda yang nyata bagi kebesaran-Nya. Oleh karena itulah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI MANAJEMEN KRISIS di PT PERTAMINA (PERSERO) UP IV CILACAP”** (Studi Kasus Strategi Manajemen Krisis di Hupmas PT Pertamina (Persero) UP IV Cilacap Dalam Mengatasi Gugatan Himpunan Nelayan Seluruh Indonesia Cilacap (HNSIC) Berkaitan Dengan Kebocoran Kapal Tanker MT Lucky Lady di Perairan Teluk Penyus) dengan penuh rasa ikhlas setelah melalui proses yang tidak mudah dan cukup panjang.

Hasil dari keseluruhan ini merupakan rasa tanggung jawab penulis sebagai makhluk sosial yang tidak lepas dari ikatan nilai dan norma-norma serta melaksanakan kewajiban untuk menyelesaikan langkah-langkah hidup yang diambil sehingga penulis dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Skripsi ini juga diperjuangkan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Harapan penulis kedepan tentunya tidak lepas dari peran berbagai pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, rasa syukur menjadi landasan untuk berterima kasih atas bantuan baik secara moril maupun materil. Tidak ada nilai di dunia ini yang dapat diberikan oleh penulis selain mendo'akan karena hanya Allah yang dapat membalasnya. Rasa terima kasih ini penulis ucapkan kepada:

1. **Allah SWT**, yang telah memberikan kesehatan dan keteguhan hati kepada penulis sehingga kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dapat dirasakan walaupun berbagai kesulitan di hadapi.
2. **Ir. H.M Dasron Hamid, M.Sc**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. **Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. **Suciati, S.Sos., M.Si**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. **Tri hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si**, selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Tim Penguji.
6. **Taufiqur Rahman, SIP., MA**, selaku Dosen Pembimbing II dan Penguji I.
7. **Aswad Ishak, SIP**, selaku Dosen Penguji II.
8. Ayah, Ibu, Kakak, Adik serta seluruh keluarga besarku.
9. PT. PERTAMINA (PERSERO)UP IV CILACAP dan Himpunan Nelayan Seluruh Indonesia Cilacap (HNSIC) serta pihak-pihak yang terkait.

10. Almamaterku.

Penyusunan skripsi ini tentu sangat jauh sekali dari kesempurnaan. Oleh karena itu, besar harapan penulis untuk memperoleh tanggapan berupa saran-saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga akan berguna untuk kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Juli

2009

Juliandi Sofiar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kerangka Teori.....	7
1. Definisi Public Relations.....	7
2. Peranan Public Relations.....	13
3. Manajemen Krisis.....	15
4. Citra Perusahaan.....	19
E. Metode Penelitian	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. lokasi Penelitian.....	24
3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
4. Metode Analisis data.....	25

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan PERTAMINA.....	28
B. Visi dan Misi PERTAMINA.....	31
C. PERTAMINA UP IV Cilacap.....	32
1. Sarana Penunjang Operasional Kilang PERTAMINA UP IV Cilacap	35
2. Kesejahteraan dan Rekreasi	39
D. Visi dan Misi PERTAMINA UP IV Cilacap.....	40
E. Hupmas (Hubungan Pemerintah dan Masyarakat) PERTAMINA UP IV Cilacap.....	41
.....	

BAB III PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	56
1. Kronologi kejadian.....	56
2. Tahap Krisis	59
3. Langkah-Langkah Manajemen Krisis PT. PERTAMINA (Persero) UP IV Cilacap.....	70
.....	
B. Analisis.....	115
1. Proses perumusan Strategi Kehumasan PT. PERTAMINA (Persero) UP IV Cilacap.....	115
2. Isu Strategis PT. PERTAMINA (Persero) UP IV Cilacap.....	123

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Strategi Manajemen Krisis PT. PERTAMINA (Persero) UP IV Cilacap.....	126
.....	

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	130
B. Saran-Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN