

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS SKK MIGAS  
PERWAKILAN SUMATERA BAGIAN SELATAN  
DALAM MENGELOLA KRISIS INSTANSI**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Oleh:

**YURIKE SALIM**

**07031281520194**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS SKK MIGAS PERWAKILAN  
SUMATERA BAGIAN SELATAN DALAM MEGELOLA  
KRISIS INSTANSI**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Pada Tanggal 31 Juli 2019

**Ketua :**

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP. 197905012002121005

**Anggota:**

1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001

2. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si  
NIP. 198411052008121003

3. Krisna Murti, S.I.Kom., MA  
NIP. 198807252019031010

Mengetahui,

**Dekan FISIP**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP. 197905012002121005

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Humas SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan Dalam Mengelola Krisis Instansi” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal:

Palembang, 31 Juli 2019

**Pembimbing :**

1. **Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.**  
NIP. 197905012002121005

2. **Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si**  
NIP. 199208222018031001

**Penguji :**

1. **Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si**  
NIP. 198411052008121003

2. **Krisna Murti, S.I.Kom., MA**  
NIP. 198807252019031010

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.**  
NIP. 197905012002121005

ILMU ALAT PENGABDIAN

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yurike Salim  
NIM : 07031281520194  
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 10 Desember 1997  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi/ Hubungan Masyarakat  
Judul Tesis : Manajemen Krisis Humas SKK Migas  
Perwakilan Sumatera Bagian Selatan Dalam  
Mengelola Krisis Instansi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Maret 2018  
Yang membuat pernyataan,



Yurike Salim  
NIM.07031281520194

v

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Manajemen Krisis Humas SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan Dalam Mengelola Krisis Instansi”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah mendapat banyak bantuan serta pengarah baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orangtuaku tercinta (Bapak Nursalim dan Ibu Ropiah Lina) atas segala doa dan pengorbanan baik moril maupun materil, yang tiada henti selalu memberikan semangat, motivasi, kepercayaan dan kasih sayang selama ini. Serta Adik tersayang Yunita Salim dan Muhammad Nurazam yang selalu memberikan doa dan semangat dari kalian selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. K. M. Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Leonardo, S.IP., Msi selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Dosen Pembimbing I Skripsi Penulis .
6. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan Dosen Penguji Seminar akhir yang telah memberikan revisi serta saran mengenai skripsi Penulis.
7. Ibu Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.kom selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.

8. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Penulis.
9. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si selaku dosen penguji seminar proposal, yang telah memberikan revisi serta saran mengenai skripsi Penulis.
10. Bapak Krisna Murti, S.Ikom., MA selaku dosen penguji seminar proposal, dan Dosen Penguji Seminar akhir yang telah memberikan revisi serta saran mengenai skripsi Penulis
11. Seluruh Dosen pengajar Ilmu Komunikasi dan seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan Para Staff Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu segala keperluan administrasi baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.
12. Bapak Adiyanto Agus Handoyo selaku Kepala Perwakilan SKK Migas Sumatera Bagian Selatan yang mengizinkan penulis melakukan penelitian di SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan dan juga membantu penulisan selama penelitian.
13. Bapak Andi Arie Pangeran selaku Manajer Senior Humas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan, Ibu Maryamah selaku Staff Humas dan bapak Sofian Hadi selaku staff humas yang membantu penulis selama penelitian di SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan.
14. Seluruh Sahabat-sahabat Penulis (Novany Christina Yusup, Dewanti Dwi Cahya, Catrine Indah Sari, seluruh grup GGS) yang senantiasa berada didekat penulis untuk memberikan motivasi dan memacu semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Ibu Irayani, SE. MM dan Eva Astrilianti, S.Pd yang senantiasa berada didekat penulis untuk memberikan motivasi dan memacu semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Kepada teman-teman semasa kuliah dan teman-teman seperjuangan skripsi, terima kasih atas semua kebahagiaan yang kalian berikan, Terima kasih.
17. Dan Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Keterbatasan yang penulis miliki membuat penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu komunikasi.

Palembang, 31 Juli 2019

Penulis,

Yurike Salim

07031281520194

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Manajemen Krisis .....	10
2.2.1 Tanda- tanda dari sebuah krisis .....	13
2.2.2 Tipe- tipe Krisis .....	14
2.2.3 Tahap Krisis .....	15
2.3 Hubungan Masyarakat .....	16
2.3.1 Tujuan Humas .....	17
2.3.2 Peran Humas .....	18



2.3.3 Fungsi Humas .....	19
2.3.4 Manfaat Humas .....	20
2.4 Krisis Instansi .....	21
2.5 Berbagai Teori Manajemen Krisis .....	22
2.5.1 Teori Manajemen Krisis menurut Frase P. Seitel .....	22
2.5.2 Teori Manajemen Krisis menurut Prayudi .....	23
2.5.3 Teori Manajemen Krisis menurut Rhenald Kasali .....	24
2.6 Teori Yang Digunakan .....	25
2.7 Kerangka Teori .....	25
2.8 Kerangka Pemikiran.....	27
2.9 Alur Pemikiran .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	29
3.2 Definisi Konsep.....	29
3.3 Fokus Penelitian .....	30
3.4 Unit Analisis .....	33
3.5 Informan .....	33
3.5.1 Informan Utama .....	33
3.5.2 Informan Pendukung .....	33
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.6.1 Jenis Data .....	34
3.6.2 Sumber Data .....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	36

### **BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI**

4.1 Sejarah dan Perkembangan Instansi .....	38
4.2 Logo Instansi .....	45
4.3 Visi dan Misi Instansi .....	46

4.4 Fungsi Instansi .....	47
4.5 Tugas Instansi .....	47
4.6 Wewenang Instansi .....	48
4.7 Kontraktor Kontrak Kerja Sama di SUMSEL .....	48
4.8 Struktur Organisasi .....	49
4.9 Prinsip Kelembagaan ( <i>Core Values</i> ) .....	53

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1 Mendefinisikan Risiko .....	56
5.1.1 Pihak Yang Terkena Risiko.....	56
5.1.2. Risiko Positif Yang Akan Terjadi .....	60
5.1.3 Risiko Negatif Yang Akan Terjadi .....	64
5.2. Tindakan Yang Dapat Mengurangi Risiko .....	68
5.2.1 Tindakan Awal .....	68
5.2.2 <i>Action Plan</i> .....	73
5.3 Identifikasi Penyebab Risiko .....	77
5.3.1 Mengumpulkan Data .....	77
5.3.2 <i>Fact Finding</i> .....	82
5.3.3 Mendatangkan Ahli .....	87
5.4 Tindakan Manajemen Yang Bertanggung Jawab .....	91
5.4.1 Melakukan Klarifikasi .....	91
5.4.2 Melakukan Tindakan Penanggulangan .....	95
5.5 Menciptakan Pesan Yang Konsisten .....	99
5.5.1 Juru Bicara Menyuarakan Pandangan Instansi .....	99
5.5.2 Pemulihan Citra Instansi .....	103

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran.....	110

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
-----------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sejarah Industri Migas .....	39
Gambar 4.2 Perubahan Regulasi Kegiatan Hulu Migas .....	40
Gambar 4.3 Alamat SKK Migas Pusat .....	42
Gambar 4.4 Alamat SKK Migas Perwakilan Sumatera bagian Utara di Pekanbaru, Riau .....	42
Gambar 4.5 Alamat SKK Migas Perwakilan Sumatera bagian Selatan di Palembang, Sumsel .....	43
Gambar 4.6 Alamat SKK Migas Perwakilan Jawa, Bali, dan Nusa Tenggara di Surabaya, Jawa Timur .....	43
Gambar 4.7 Alamat SKK Migas Perwakilan Kalimantan dan Sulawesi di Balikpapan, Kalimantan Timur .....	44
Gambar 4.8 Alamat SKK Migas Perwakilan Papua dan Maluku di Sorong, Papua Barat .....	44
Gambar 4.9 Logo SKK Migas .....	45
Gambar 4.10 Ukuran dan Komposisi Logo SKK Migas .....	45
Gambar 4.11 Jumlah KKKS di SUMSEL .....	48
Gambar 4.12 Struktur Organisasi SKK Migas Pusat .....	49
Gambar 4.13 Struktur Organisasi SKK Migas Perwakilan SUMSEL .....	50
Gambar 4.14 <i>Key Performance Indicator</i> .....	51
Gambar 5.1 Rapat koordinasi bersama KKKS Pertamina EP Asset 2.....	72
Gambar 5.2 Kunjungan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel ke Kabupaten Pali ....	84
Gambar 5.3 Kunjungan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel ke Kabupaten Muara Enim.....	84
Gambar 5.4 Sosialisasi mengenai pengadaan tanah di Kecamatan Gunung Megang, Muara Enim .....	89
Gambar 5.5 Press Release yang dibuat SKK Migas Perwakilan Sumbagsel .....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator penentuan sebuah <i>tone</i> .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 5.1 Pengelompokkan pihak yang terkena risiko dalam manajemen krisis humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel tahun 2018.....	58
Tabel 5.2 Risiko positif yang akan terjadi dalam manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel Tahun 2018.....	62
Tabel 5.3 Risiko negatif yang akan terjadi dalam manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018. ....	66
Tabel 5.4 Tindakan awal untuk mengurangi risiko dalam manajemen krisis humas SKK Migas Sumbagsel Tahun 2018 .....	71
Tabel 5.5 Action Plan dalam manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018 .....	75
Tabel 5.6 Tahapan pengumpulan data hasil identifikasi penyebab risiko manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel Tahun 2018.....	79
Tabel 5.7 Media Monitoring SKK Migas Perwakilan Sumbagsel.....	80
Tabel 5.8 <i>Fact Finding</i> .....	83
Tabel 5.9 <i>Fact Finding</i> dari masyarakat .....	86
Tabel 5.10 Mendatangkan ahli dalam melakukan manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018.....	88
Tabel 5.11 Mendatangkan ahli dalam melakukan manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018.....	90
Tabel 5.12 Tahap klarifikasi manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018 .....	93
Tabel 5.13 Tindakan penanggulangan manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018.....	98
Tabel 5.14 Menyuarakan pandangan instansi dalam mengatasi manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel Tahun 2018 .....	102
Tabel 5.15 Pemulihan citra instansi dalam manajemen krisis SKK Migas Sumbagsel tahun 2018 .....	105

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Jumlah Berita terkait SKK Migas Perwakilan Sumbagsel di Media Cetak tahun 2018 .....	4
Bagan 2.1 Alur Pemikiran .....	28

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1.** Pedoman Wawancara
- Lampiran 2.** Transkrip Wawancara dengan Informan Utama 1
- Lampiran 3.** Transkrip Wawancara dengan Informan Utama 2
- Lampiran 4.** Transkrip Wawancara dengan Informan Utama 3
- Lampiran 5.** Transkrip Wawancara dengan Informan Utama 4
- Lampiran 6.** Transkrip Wawancara dengan Informan Pendukung 1
- Lampiran 7.** Transkrip Wawancara dengan Informan Pendukung 2
- Lampiran 8.** Transkrip Wawancara dengan Informan Pendukung 3
- Lampiran 9.** Dokumentasi foto saat wawancara
- Lampiran 10.** Surat Pengajuan Penelitian
- Lampiran 11.** Kartu Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 12.** Kartu Bimbingan Pembimbing 2

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis humas SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan dalam mengelola krisis instansi. Penelitian ini menggunakan teori manajemen krisis menurut Fraser P. Seitel, dengan metode deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data penelitian melakukan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi yang mengacu pada pedoman wawancara. SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan telah mengalami krisis dan telah melakukan manajemen krisis didalamnya. Dengan mengelola krisis melalui manajemen krisis dapat mengurangi serta mencegah adanya krisis di dalam instansi SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan dan fungsi manajemen krisis humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel telah melakukan dan mengelola krisis instansi, terbukti bahwa terdapat kesesuaian antara penerapan manajemen krisis pada SKK Migas Perwakilan Sumbagsel dengan Seitel Fraser P. Seitel. SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memulai mengelola krisis dengan melakukan mendefinisikan risiko, dengan melakukan pengelompokan pihak internal dan eksternal untuk melihat siapa saja yang akan terkena risiko serta melihat risiko positif dan negatif apa yang akan terjadi. lalu tahap kedua melakukan tindakan yang dapat mengurangi risiko dengan melakukan tindakan awal seperti rapat dan membentuk tim penanggulangan, serta *action plan* seperti CSR, Sosialisasi, dan Mitigasi. Tahap ketiga melakukan Identifikasi penyebab risiko dengan membandingkan data dari KKKS, Media Monitoring, dan *Fact Finding* untuk mendapatkan data yang akurat. Tahap keempat dimana humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel melakukan komunikasi krisis kepada masyarakat dan media baik dalam bentuk klarifikasi ataupun *Press Release*. Tahap terakhir menciptakan pesan yang konsisten dimana humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel sendiri yang melakukan komunikasi dan memberikan penjelasan mengenai pemberitaan negatif atau krisis yang ada serta bekerjasama dengan media cetak lokal.

**Kata kunci: Manajemen Krisis, Krisis, Humas, SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan.**

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

Pembimbing II

Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005


## ABSTRACT

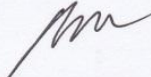
*This research is purposed to know the crisis management of public relation SKK Migas Perwakilan South Sumatera in managing the crisis institution. The result of research used the crisis management theory according to Fraser P. Seitel, by using the qualitative descriptive method. The process of collecting the research data has been done by interview, documentary, and observation referring to the interview orientation. SKK Migas South Sumatera Representative has experienced a crisis and has carried out crisis management in it. Managing crises through crisis management can reduce and prevent crises within the Southern Sumatra Representative SKK Migas institution. The results of this study indicate the application and function of the SKK Migas public relations crisis management of the Sumbagsel Representative Office has carried out and managed the crisis institutions, it is evident that there is a match between the application of crisis management in the SKK Migas Representative of the South Sumatra Representative with Fraser P. Seitel. SKK Migas Sumbagsel Representative starts managing the crisis by defining risks, by grouping internal and external parties to see who will be exposed to the risks and see what positive and negative risks will occur. then the second stage is taking actions that can reduce risk by taking initial actions such as meetings and forming mitigation teams, and action plans such as CSR, Socialization, and Mitigation. The third stage is to identify the causes of risk by comparing data from KKKS, Media Monitoring, and Fact Finding to get accurate data. The fourth stage was where the public relations representative of the South Sumatra Representative SKK Migas carried out crisis communication to the public and the media both in the form of clarification or Press Release. The final stage creates a consistent message where the SKK Migas public relations representative from Sumbagsel himself carries out the communication and provides an explanation of the negative news or the existing crisis and cooperates with the local media.*

**Key Words:** *Crisis Management, Crisis, Public Relation, SKK Migas Perwakilan South Sumatera.*


Advisor I

Advisor II

  
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

  
Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001

*Chairman of Communication Science Major  
Faculty of Social and Political Science*

  
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi memiliki hubungan yang sangat erat dengan kehumasan. Komunikasi merupakan kunci humas dalam menginformasikan pesan yang tepat kepada publik, karyawan, dan sasaran pendengar spesifik. Humas dalam instansi merupakan ujung tombak sehingga perannya menjadi sangat penting dan strategis. Selain untuk menciptakan citra positif bagi instansi, humas dapat juga memecahkan konflik dalam permasalahan baik pihak internal ataupun pihak eksternal. Peran humas juga banyak dilibatkan dalam berbagai hal seperti, pembuatan strategi maupun program-program menarik untuk mampu bersaing dan tetap. Keberhasilan seorang humas akan menentukan sukses atau tidaknya, dilihat dari visi dan misi dalam sebuah instansi (Ruslan, 2007:20). Oleh karena itu setiap instansi memiliki humas, baik itu instansi pemerintah maupun swasta. Salah satu contoh yang dibutuhkan komunikasi dalam instansi ialah manajemen krisis. Krisis bisa menyebabkan reputasi instansi buruk dan mengalami kerugian besar, bahkan citra instansi akan terancam dengan adanya krisis, oleh sebab itu komunikasi dilakukan oleh humas untuk mengatasinya (Seitel, 2016:360). Komunikasi yang dilakukan humas saat terjadinya krisis merupakan salah satu upaya dalam manajemen krisis. Oleh sebab itu humas akan bermanfaat sebagai tim atau yang melakukan manajemen krisis dalam instansi yang berhubungan dengan masyarakat, karena semua instansi pasti pernah mengalami masa krisis sehingga dibutuhkan adanya persiapan dalam mengatasinya (Frank Jefkins, 2003:90).

Manajemen krisis umumnya didasarkan atas bagaimana menghadapi krisis, membuat keputusan disaat krisis, dan memantau perkembangan krisis. Saat mengalami krisis, usahakan kondisi tetap tenang dan memiliki pertimbangan yang matang dalam bentuk keputusan yang akan diambil. Hal tersebut dipertujukan agar reputasi humas aman (Ardianto, 2016:295). Manajemen Krisis sangatlah penting bagi instansi karena pada prakteknya

manajemen krisis memberikan instansi kemampuan untuk memberikan respon yang sistematis pada saat terjadinya krisis. Respon tersebut memungkinkan instansi untuk tetap melanjutkan pekerjaan sehari-hari selama krisis sedang dikelola karena bagaimanapun juga krisis tidak dapat menghentikan aktivitas yang sebagaimana mestinya di instansi. Lebih lanjut lagi, krisis manajemen yang sistematis menciptakan deteksi awal atau sistem peringatan awal. Banyak krisis dapat ditanggulangi, atau setidaknya diatasi dengan lebih efektif melalui investigasi awal. Selain itu perusahaan harus memanfaatkan keahlian individu-individu yang tepat dari berbagai bidang untuk merencanakan dan mengelola situasi krisis (Darling, 1994:4). Salah satu instansi pemerintah yang menggunakan manajemen krisis dalam humas yaitu, Satuan Kerja Khusus Pelaksana Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi atau dikenal dengan SKK Migas. SKK Migas sendiri melakukan kegiatan eksplorasi dan kegiatan eksploitasi usaha hulu minyak bumi dan gas bumi, serta melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan Kontraktor Kontrak Kerja Sama (KKKS).

Pembentukan SKK Migas dimaksudkan untuk pengambilan sumber daya alam minyak dan gas bumi milik negara dapat memberikan manfaat dan penerimaan yang maksimal bagi negara untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. SKK Migas sendiri memiliki humas, dimana terjalinnya komunikasi yang baik dan teratur. Para Humasnya melakukan koordinasi kepada pihak internal, KKKS (Kontraktor Kontrak Kerja Sama, Media, Masyarakat, *Stakeholder*, Pemerintah dan masih banyak lagi. SKK Migas sendiri memiliki perwakilan di wilayah tertentu untuk membantunya dalam melakukan pengawasan terhadap wilayah tersebut, agar kegiatan dapat berjalan lancar. Terdapat lima (5) lokasi kantor perwakilan SKK Migas di Indonesia salah satunya terdapat di Palembang, SKK Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan (Sumbagsel) (dilansir dari hasil wawancara pra penelitian bersama staff humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel 2018 dan *official website* resmi SKK Migas 2018).

Humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memiliki tugas yaitu pengadaan tanah, perizinan, Tanggung Jawab Sosial (TJS), kelembagaan, media, komunikasi dan publikasi. Salah satu tugas humas SKK Migas yang ingin dilihat yaitu melakukan manajemen krisis. Dimana dalam humas media terdapat Media Monitoring. Media monitoring merupakan kegiatan pemantauan atau pengawasan media cetak, televisi, radio maupun daring (*online*). Salah satu media yang sering dilihat dan ditinjau yaitu media cetak. Karena di media cetak terdapat pemberitaan kegiatan yang dilakukan pihak SKK Migas Perwakilan Sumbagsel. Diantaranya sebagai pengelolaan informasi mengenai keluhan, tuntutan ataupun pandangan masyarakat terhadap SKK Migas Perwakilan Sumbagsel. Tugas tersebut dilakukan untuk melihat dan membedakan berita yang positif, negatif, dan netral (dilansir dari hasil wawancara pra penelitian bersama staff humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel 2018).

Menurut Stacks (2006:68), setelah membaca/melihat/mendengar berita di media massa, *Tone* terbagi atas positif, netral/*balanced*, dan negatif. *Tone* merupakan identifikasi untuk menandai apakah berita tersebut bersifat positif, netral/ *balanced*, dan negatif. Berikut indikator penentuan sebuah *tone*:

**Tabel 1.1** Indikator penentuan sebuah *tone*

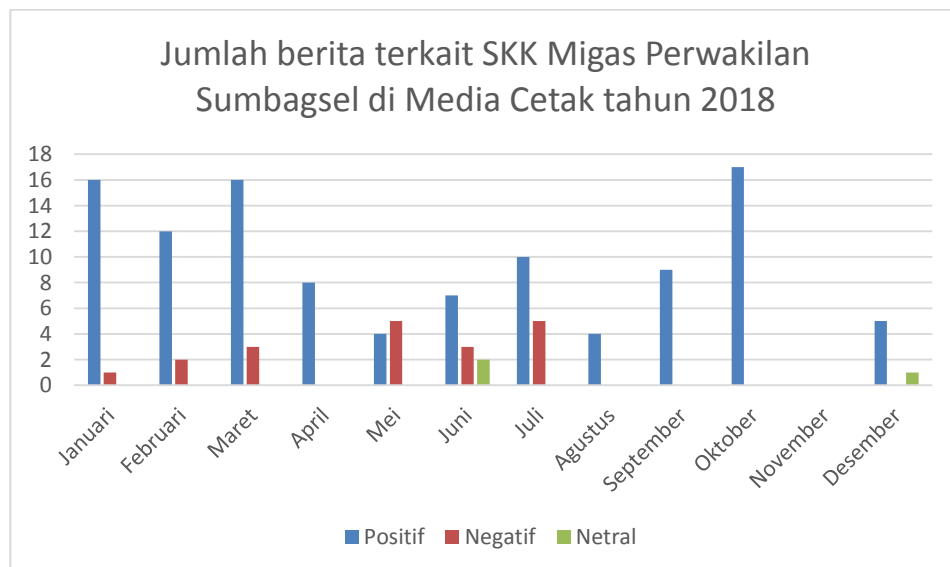
<i>Tone</i>	Deskripsi
Positif	Peliputan media membuat pembaca mendukung, merekomendasikan, dan/ atau bersedia bekerjasama dengan perusahaan/ brand.
Netral	Peliputan media tidak mengandung sentiment tertentu, hanya melaporkan fakta yang ada. Dalam pemberitaan yang negatif, sebuah artikel bisa saja netral jika hanya menyuguhkan fakta tanpa ada komentar editorial. Jika perusahaan/ brand berada dalam kondisi yang tidak baik, paling tidak perusahaan/ brand berupaya mendapatkan peliputan yang netral.
Negatif	Peliputan media membuat pembaca tidak mau mendukung dan bekerjasama dengan perusahaan/ brand.

Sumber: Eisenmann (2012:112)

Banyak Kegiatan yang dilakukan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel dan KKKS yang sering muncul di Media cetak lalu dipublikasikan ke publik. Oleh karena itu, Humas membedakan berita tersebut untuk melihat apa saja respon yang ditimbulkan. Pembagian *tone* tersebut dipergunakan untuk mempermudah memberikan data akurat ke SKK Migas pusat dan dapat memberikan informasi yang terkait. Hampir setiap bulan dapat ditemukan berita negatif di media cetak mengenai SKK Migas Perwakilan Sumbagsel. Hal ini dibuktikan pada **Bagan 1.1**:

**Bagan 1.1 Jumlah Berita terkait SKK Migas Perwakilan Sumbagsel di Media Cetak tahun 2018**

Sumber: Dokumentasi Internal Humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel 2018



Berdasarkan Bagan 1.1, dapat dilihat setiap bulannya SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memiliki jumlah berita positif lebih banyak dari pada negatif, maupun netral. Tetapi hal tersebut tidak memungkinkan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel untuk tidak mengalami krisis. Seperti halnya dibulan Mei tahun 2018, berita negatif lebih unggul dari berita positif. Berita positif maupun negatif dapat menjadi penyebab munculnya krisis pada instansi.

SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memiliki risiko sebelum maupun sesudah pengeboran merupakan kegiatan yang sering dialami, salah satunya seperti yang baru- baru ini adalah demo masyarakat prabumulih kepada PT.

Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel tahun 2018. Dalam bagan 1.1 terdapat berita negatif yang berisikam Demo tersebut yang terjadi karena masyarakat protes adanya titik kebocoran di sumur- sumur masyarakat, yang menyebabkan air sumur tersebut tercemar oleh minyak.

Gambar 1.1 Puluhan Warga Stop Paksa Aktivitas Pengeboran Minyak Pertamina



Sumber : <http://globalplanet.news/berita/9704/puluhan-warga-stop-paksa-aktivitas-engeboran-minyak-pertamina>

Pada Gambar 1.1, merupakan pemberitaan dimana puluhan warga Prabumulih Stop Paksa Aktivitas Pengeboran Minyak Pertamina. Dimana aktifitas pengeboran minyak oleh sub kontraktor PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih dilokasi sumur PMB- P23 yang berada dalam wilayah RT03 RW01 Kelurahan Sukaraja, Prabumulih Selatan, Selasa (21/8) Siang, dihentikan paksa warga sekitar. Dapat dilihat didalam media tersebut menunjukkan bahwa Pertamina dan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel telah mengalami masalah berat dan bukan itu saja hampir terjadinya baku hantam antara masyarakat dengan pihak keamanan perusahaan dan tidak terjadi karena adanya aparat kepolisian. Alasan pengeblokiran tersebut karena pihak Pertamina masih belum mengambil keputusan soal tuntutan kompensasi akibat pencemaran pada air bersih di beberapa lokasi sumur rumah milik warga sekitar. Tuntutan warga antara lain yaitu nilai kerugian 2,5 juta per KK selama aktifitas pengeboran dilokasi sumur

itu dilakukan. Menanggapi hal itu, *Government Relations Analyst* PT Pertamina EP Asset 2, Nur Sukmaputeri M dikonfirmasi membenarkan adanya penyetopam pengeboran sumur bor dilokasi tersebut oleh warga. Terkait tuntutan ganti rugi oleh beberapa warga, hingga saat ini pihaknya belum menerima surat pengajuan kompensasi secara resmi ke warga.

Gambar 1.2 Ganti Rugi Pertamina Terealisasi, Warga Demo ke DPRD Prabumulih



Sumber : <http://globalplanet.news/berita/10155/ganti-rugi-pertamina-belum-teralisasi-warga-demo-ke-dprd-prabumulih>

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa permasalahan yang dialami oleh Pertamina dan SKK Migas telah berkepanjangan baik dari segi waktu maupun berkaitan dengan pemerintah, sehingga membuat citra instansi menjadi rusak. Permasalahan yang berkepanjangan tersebut menimbulkan krisis di instansi karena mengganggu jalannya pengeboran di wilayah tersebut.

Gambar 1.1 dan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa SKK Migas Perwakilan Sumbagsel pernah mengalami krisis dengan adanya demo masyarakat prabumulih kepada PT. Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel tahun 2018. Dilihat dengan berita yang beredar

tersebut dihubungkan dengan SKK Migas Perwakilan Sumbagsel dari hasil wawancara pra-penelitian dengan staff humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel, dimana dari hasil tersebut terdapat tanda- tanda krisis menurut seitel (2016) yaitu: kejutan dimana SKK Migas mengalami hal tak terduga seperti demo dan uang ganti rugi yang terlalu besar, kurang informasi dimana media melakukan publikasi tanpa adanya klarifikasi kepada instansi sebelumnya, peningkatan tensi peristiwa dalam berita tersebut masyarakat melakukan demo terus menerus sampai ke DPRD Prabumulih, kehilangan kendali dialami karena media memojokkan instansi sehingga membuat citra instansi memburuk, peningkatan pengawasan masyarakat humas SKK Migas melakukan kunjungan ke lokasi demo untuk memastikan situasi dengan mendatangkan aparat kepolisian, mentalitas disaat terkepung, dan panik dialami saat hampir terjadinya baku hantam dan citra instansi semakin terburuk karena adanya berita yang disebar. .

Dari tanda mengenai terjadinya krisis menurut teori sitel di atas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel dapat dikatakan pernah mengalami krisis, karena dilihat dari beberapa tanda menurut teori tersebut memang ada dan terjadi di SKK Migas, hal ini pun sudah terkonfirmasi melalui contoh berita yang telah disebutkan sebelumnya dan juga hasil wawancara prasurvei dari peneliti langsung ke pihak humas SKK migas. Dan para humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memiliki cara untuk mengatasi krisis dan risiko, dengan menggunakan Manajemen Krisis untuk menyelesaikan permasalahan krisis yang ada.

Hal yang menarik untuk diteliti dikarenakan:

1. SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memiliki rintangan atau risiko setiap ingin melakukan kegiatan, baik sebelum maupun sesudah pengeboran. Rintangan yang dimaksud seperti kerusakan fasilitas umum yang dipakai, dan ditemukan adanya tuntutan mengenai penjualan lahan masyarakat kepada instansi.
2. Dan bukan itu saja SKK Migas Perwakilan Sumbagsel memiliki risiko besar dimana mengalami *illegal tapping* dan *illegal drilling* di Wilayah Kerja (WK). *Illegal tapping* merupakan pencurian minyak bumi

dengan melalui pipa baik itu digergaji atau hal lainnya, sedangkan *Ilgellal Drilling* merupakan pengeboran tanpa izin dari sumur- sumur tua.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana cara humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel mengatasi krisis dan dapat menjadi acuan kepada perusahaan lain untuk mengatasi krisis melalui manajemen krisis tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana manajemen krisis humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel dalam mengelola krisis instansi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau menjadi tujuan penelitian. Tujuan penelitian dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis humas SKK Migas Perwakilan Sumbagsel dalam mengelola krisis instansi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapula manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Hasil Penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi.
  - b. Meningkatkan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen krisis terhadap krisis perusahaan.
  - c. Dapat menambah referensi yang bermanfaat bagi mata kuliah yang berhubungan dengan manajemen krisis humas.



## 2. Manfaat Praktis:

- a. Memberikan gambaran persiapan humas instansi dalam menghadapi krisis.
- b. Dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang membangun bagi instansi, sehingga kedepannya dapat membantu dalam penyusunan dan implementasi manajemen krisis.
- c. Dapat menjadi acuan untuk perusahaan- perusahaan lain dalam menangani krisis di perusahaan dengan menggunakan manajemen krisis.

## Daftar Pustaka

Buku:

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agung, Silih Wasesa dan Jim Macnamara. 2005. *Strategi Public Relation*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Handbook of Humas*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Barton, Laurence. 1993. *Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos*. South-Western Publishing: Cincinnati
- Berger, Charles R. Dkk. 2014. *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusa Media
- Darling, John. 1994. Crisis Management in International Business: Keys to Effective Decision Making. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 15 No. 8, 1994, pp. 3-8 © MCB University Press Limited, 0143-7739. P (4)
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunika, Teori, dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Publik Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Jalaludin, Rakhmat. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Jefkins, Frank. 1998. *Humas*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. 2003. *Humas*. Jakarta: Erlangga
- Khasali, Rhenald. 2008. *Manajemen Humas*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Liliweri, Alo. 2013. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A, Foss. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, L. J. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morissan. 2006. *Pengantar Humas Strategi Menjadi Humas Profesional*. Bandung: Ramdina Prakarsa
- Mulyana, Dedy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2007. *Kampanye Humas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Seitel, Fraser P. 2016. *Praktik Humas*. Jakarta: Erlangga
- Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Humas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Jurnal:

- Astiyo Saputra. 2017. *Manajemen Isu terkait Pemberitaan Kebakaran Hutan dan Lahan Humas PT. Rapp dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di Provinsi Riau*. Dikutip di <https://media.neliti.com/media/publications/131286-ID-manajemen-isu-terkait-pemberitaan-kebaka.pdf>. 10 September 2018
- Haryadi Mujianto. 2018. Pengaruh Strategi Humas terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus pada Hotel Grand Kopo Bandung). Dikutip dari <http://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/viewFile/360/352>. Vol. 4, No. 1
- Hendra Dinatha. 2017. *Manajemen Krisis Humas PTPN VII (Studi Kasus pada Demo Karyawan Pabrik Gula Cinta Manis Ogan Ilir Sumatera Selatan*. Skripsi. Palembang: STISIPOL Candradimuka

International Standard. (2009). ISO 31000: Risk Management-Principles and Guidelines. Geneva: ISO. ISO. (2009). Diakses pada Juli 20, 2015, from ISO: <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso31000.htm>. 5 Mei 2019

Kiki Handayani. 2014. *Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis dalam Memulihkan Citra PT. Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G.737/400 di Yogyakarta*. Dikutip dari <https://www.esaunggul.ac.id/peran-pr-menerapkan-manajemen-krisis-dalam-memulihkan-citra-pt-garuda-indonesia-pasca-kecelakaan-pesawat-boeing-g-737400-di-yogyakarta/>. 1 November 2018

Shinta Dwi Cahyani. 2018. *Media Monitoring (Analisis Media) di bagian Media Cetak dan Media Sosial Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI)*. Dikutip dari <http://takihumasunj.com/wp-content/uploads/2018/08/Shinta-Dwi-Cahyani.pdf>. 7 Agustus 2018

Nur Alinie Wisudani. 2008. *Manajemen Krisis Public Relations PT PERTAMINA Unit Pengelola IV Cilacap (studi kasus tentang manajemen krisis oleh Hupmas PT PERTAMINA UP IV Cilacap Pasca perolehan predikahitam dalam program audit PROPER Tahun 2002-2003)*. Dikutip dari <http://repository.unair.ac.id/17056/1/gdlhub-gdl-s1-2009-wisudaninu-17931-abstrak-0.pdf>

<http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2011-2-00640-MC%20Bab2001.pdf> diakses pada tanggal 7 Agustus 2018

internet:

<https://www.skkmigas.go.id/> diakses pada tanggal 10 November 2018

<http://www.kjpp-akr.co.id/visi-misi/> diakses pada tanggal 12 Mei 2019

<http://www.citadel.edu/root/images/compliance/citadel%20erm%20guide%20to%20risk%20and%20opportunity%20assessment%20and%20response%20draft.pdf> diakses pada tanggal 4 april 2019