

**MANAJEMEN KRISIS LEGAL & RELATIONS
PT PERTAMINA EP ASSET 2
PRABUMULIH FIELD**

**(Studi pada Penyelesaian Masalah Warga yang Terkena Dampak
Insiden Lingkungan pada Bulan Mei 2018)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh :

Putri Ramadhanti

07031381520107

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN KRISIS LEGAL & RELATIONS PT PERTAMINA EP
ASSET 2 PRABUMULIH FIELD (STUDI PADA PENYELESAIAN
MASALAH WARGA YANG TERKENA DAMPAK INSIDEN
LINGKUNGAN PADA BULAN MEI 2018)

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 13 Januari 2020

Ketua:

1. Drs. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031003

Anggota:

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

2. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
NIP. 197803022002122002

3. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 199209132019032015

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

ILMU ALAT PENGABDIAN

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


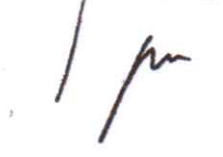
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

MANAJEMEN KRISIS LEGAL & RELATIONS PT PERTAMINA EP ASSET 2 PRABUMULIH FIELD

(Studi pada Penyelesaian Masalah Warga yang Terkena Dampak Insiden
Lingkungan pada Bulan Mei 2018)

Oleh:

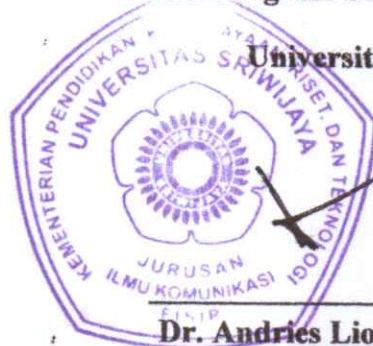
Putri Ramadhanti
07031381520107

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	Drs. Joko Siswanto, M.Si NIP. 195706051985031003		30/12
Pembimbing II	Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si NIP . 199208222018031001		10/12/2018

Telah dinyatakan memenuhi syarat
pada tanggal 20/12/2018..... 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sriwijaya



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dalam mengelola krisis insiden lingkungan. Penelitian ini menggunakan teori langkah pengendalian dan pengelolaan krisis menurut Rosady Ruslan dengan metode deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data penelitian melakukan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi yang mengacu pada pedoman wawancara. Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field telah mengalami krisis dan telah melakukan manajemen krisis di dalamnya. Dengan mengelola krisis melalui manajemen krisis dapat mengurangi serta mencegah adanya krisis di dalam. Instansi PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan dan fungsi manajemen krisis Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field telah melakukan dan mengelola krisis insiden lingkungan, terbukti bahwa terdapat kesesuaian antara penerapan manajemen krisis Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dengan Rosady Ruslan. Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field memulai mengelola krisis dengan melakukan mengidentifikasi krisis, dengan melakukan *fact finding* pada masalah dan observasi lapangan. Lalu tahap kedua melakukan menganalisa data, dengan melakukan analisa data agar menemukan sumber masalah pada insiden lingkungan dan *action plan* untuk membuat rencana yang akan diambil selanjutnya. Tahap ketiga dengan mengatasi dan menanggulangi krisis dengan melakukan tindakan pertama seperti pembersihan lahan dan sumur yang terkena dampak insiden serta pemberian bantuan berupa air bersih dan tangki air dan/atau akomodasi. Kemudian tahap terakhir Legal & Relations bersama *Managemen* melakukan evaluasi krisis, komunikasi interpersonal dengan diadakannya pertemuan antara perusahaan dengan warga yang diketuai oleh RT/RW setempat serta pemulihan citra untuk mengembalikan citra positif pada perusahaan.

Kata kunci: Manajemen Krisis, Krisis, Humas, Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Joko Siswanto, M.Si

NIP: 195706051985031003


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

NIP: 19920822201831001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik


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

NIP: 197905012002121005

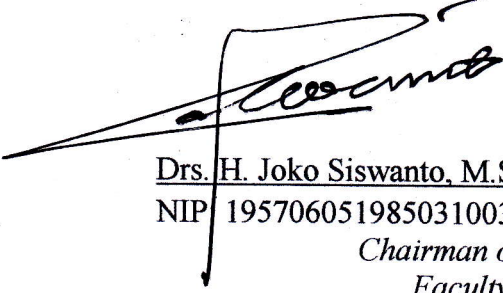
ABSTRACT


This research is purposed to know the crisis management of Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field in managing crisis of environmental incident. This study uses the theory of crisis control and management steps according to Rosady Ruslan with descriptive qualitative methods. The process of collecting research data conduct in-depth interviews, documentation and observations that refer to interview guidelines. Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field has experienced a crisis and has carried out crisis management in it. Managing crises through crisis management can reduce and prevent internal crises. PT Pertamina EP Asset 2, Prabumulih Field. The results of this study indicate the application and function of the crisis management of Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field has carried out and managed environmental crisis crises, it is evident that there is a match between the application of the crisis management of Legal & Relation PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field with Rosady Ruslan. Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field began managing crises by identifying crises, by doing fact finding on problems and field observations. Then the second stage is analyzing the data, by analyzing the data in order to find the source of the problem in environmental incidents and action plans to make plans to be taken next. The third phase is by overcoming and overcoming the crisis by taking the first steps such as clearing the land and wells affected by the incident and providing assistance in the form of clean water and water tanks and / or accommodation. Then the final stage of Legal & Relations with Management conducts a crisis evaluation, interpersonal communication with a meeting between the company and residents chaired by the local RT / RW and image recovery to restore a positive image to the company.

Key Word: Crisis Management, Crisis, Public Relations, Legal & Relatons PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field


Advisor I

Advisor II


Drs. H. Joko Siswanto, M.Si
NIP/ 195706051985031003


Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom, M.Si
NIP: 19920822201831001

*Chairman of Communications Science Major
Faculty of Social and Politik Science*


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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Ramadhanti
NIM : 07031381520107
Tempat dan Tanggal Lahir : Prabumulih, 14 Januari 1998
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Tesis : Manajemen Krisis Legal & Relations PT
Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field
(Studi pada penyelesaian masalah warga
yang terkena dampak insiden lingkungan
pada bulan mei 2018)

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, 07 Januari 2020
Yang membuat pernyataan,



Putri Ramadhanti
NIM.07031381520107

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Proposal Skripsi yang berjudul “Manajemen Krisis Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan serta kesabaran sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Kedua orang tua serta keluarga tercinta ats segala doa dan pengorbanan baik moril maupun materil, yang tiada henti selalu memberikan semangat, motivasi, kepercayaan dan kasih sayangsalam ini.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ijin untuk penyusunan proposal skripsi.
4. Bapak Drs. H. Joko Siswanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan proposal skripsi sampai dengan penyelesaian tugas ini.
5. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.kom, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan proposal skripsi sampai dengan penyelesaian proposal skripsi ini.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang memberikan ilmu dan pelajaran secara teori terhadap penulis selama masa perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat Hachi: Melly, Bulan, Jusincha, Deka, Mersilia, Arista, Ulfa, dan Anggun yang telah memberi semangat selama penyusunan proposal skripsi ini,
9. Eriena Fitriani yang selalu memberikan arahan, masukan, bantuan serta semangat selama penyusunan skripsi,

10. Sahabat-sahabat kuliah Aliyya Muroqobah, Dewanti Dwi Cahya dan Jessica Catherina yang memberikan masukan, arahan, dan bantuan selama penyusunan proposal skripsi,
11. Seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi 2015, semua pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga proposal skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Januari 2020

Putri Ramadhanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRAC</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Masalah.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7

Bab II Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Teori.....	8
2.3 Berbagai Teori tentang Manajemen Krisis.....	11
2.4 Teori yang Digunakan dalam Penelitian.....	22
2.5 Kerangka Teori.....	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Kerangka Pemikiran.....	31

Bab III Metode Penelitian

3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Definisi Konsep.....	32
3.3 Fokus Penelitian... ..	34
3.4 Unit Analisis.....	37
3.5 <i>Key Informan</i> dan Kriteria Informan.....	37

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Data dan Sumber Data.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	40
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	40
3.10 Sistematika Penulisan.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Profil PT Pertamina EP.....	43
4.2 Profil PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field.....	45
4.3 Struktur Humas PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field.....	47
4.4 Prinsip Golden Rules.....	48
4.5 Visi, Misi, dan Tata Nilai PT Pertamina EP.....	48
4.6 Makna Logo PT Pertamina EP.....	49
BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Langkah Pengendalian dan Pengelolaan Krisis.....	52
5.1.1 Mengidentifikasi Krisis.....	52
5.1.2 Menganalisa Krisis.....	60
5.1.3 Mengatasi dan Menanggulangi Krisis.....	64
5.1.4 Mengevaluasi Krisis.....	70
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Pertamina.....	50
Gambar 5.1 Survei Lokasi & Pemeriksaan pada Sumur-sumur warga.....	56
Gambar 5.2 <i>Assistant Manager</i> yang didampingi Ketua RT setempat melakukan peninjauan lokasi insiden lingkungan.....	59
Gambar 5.3 Melakukan Peninjauan lokasi bersama tim HSSE.....	59
Gambar 5.4 Pembersihan sumur dan lahan warga.....	66
Gambar 5.5 Berita mengenai kebocoran pipa.....	71
Gambar 5.6 Fungsi Legal & Relations mengadakan Negosiasi dengan Warga.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Perihal Insiden Lingkungan Periode Bulan Mei 2018.....	4
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Rincian Fokus Penelitian.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari misalnya dalam menyampaikan informasi, membujuk seseorang memberi perintah dan masih banyak lagi kebutuhan komunikasi. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan sehingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti atau diterima dengan baik oleh komunikan. Komunikasi itu sendiri tidak hanya penting dalam kehidupan sehari-hari bagi individu dalam sebuah keluarga atau masyarakat, komunikasi yang efektif juga dibutuhkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan terutama dalam mengimplementasikan visi dan misi perusahaan.

Salah satu contoh dibutuhkannya komunikasi dalam sebuah perusahaan ialah, jika terjadi masalah seperti manajemen krisis pada sebuah perusahaan maka yang sangat dibutuhkan untuk memperbaiki reputasi perusahaan adalah dengan komunikasi antara perusahaan dengan khalayak, dengan perantara seorang *public relations*. Dalam hal ini praktisi *public relations* atau masyarakat lebih mengenalnya dengan sebutan Humas (Hubungan Masyarakat), dapat bertindak sebagai komunikator atau mediator yang membantu pihak manajemen mendengarkan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat.

Krisis menciptakan organisasi dalam posisi menjadi perhatian masyarakat sehingga mempertanyakan kompetensi manajemen perusahaan atau organisasi, oleh sebab itu perusahaan harus berkomunikasi dengan cepat dan terampil dengan berbagai kelompok penting yang terkait dengan keberhasilan jalannya penanganan krisis perusahaan.

Krisis merupakan suatu masa kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi.

Krisis adalah sesuatu yang paling ditakuti oleh perusahaan, karena bisa menghancurkan reputasi perusahaan. Krisis ini datangnya tidak dapat diketahui, melainkan secara tiba-tiba. Tetapi krisis tidak semuanya mendatangkan bahaya, sebaliknya dapat mendatangkan peluang untuk memajukan perusahaan. Ini semua tergantung dengan bagaimana cara penanganannya.

Dengan melakukan pengelolaan manajemen krisis yang tepat, maka krisis bisa dijadikan peluang untuk lebih baik. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak mempengaruhi keseluruhan operasional organisasi. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan. Sebuah krisis cenderung menjadi sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang mempengaruhi organisasi dan publiknya, produknya, dan reputasinya.

Sebagaimana krisis yang dialami oleh organisasi-organisasi lain, krisis yang dialami PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field tentu akan membawa konsekuensi semakin memburuknya citra dan reputasi PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field di mata publiknya atau dapat pula sebaliknya. Semua ini tergantung dari bagaimana Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field mempersepsi, menyikapi, dan mengelola krisis tersebut. Fink (dalam Coombs 1999 : 2) menyatakan bahwa "*crisis is a turning point for better or worst*". Ini berarti krisis yang terjadi dapat dijadikan sebagai suatu titik untuk membangun citra dan reputasi organisasi jika dikelola dengan baik. Sebaliknya, krisis yang tidak mendapat penanganan yang baik akan menyebabkan semakin buruknya citra dan reputasi organisasi. Pada gilirannya, bukan tidak mungkin citra dan reputasi yang memburuk akan menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap organisasi atau perusahaan. Kekecewaan masyarakat dapat berdampak buruk bagi organisasi perusahaan.

Dalam kajian kehumasan, krisis harus di-*manage* secara tepat dengan melakukan langkah-langkah komunikasi krisis untuk menyelamatkan reputasi PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field yang memburuk akibat dampak insiden lingkungan yang mengganggu keberlangsungan hidup warga. Insiden lingkungan adalah suatu kejadian yang tidak diharapkan yang berpotensi memberikan dampak terhadap lingkungan di wilayah kerja atau di sekitar wilayah kerja. Insiden lingkungan dapat berupa tumpahan, ceceran minyak dan/atau air asin ataupun hal-hal lainnya yang berpotensi memberikan dampak terhadap lingkungan.

Kenyataan tersebut tentunya harus disikapi secara serius oleh PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field khususnya di Fungsi Legal & Relations. Bagaimanapun juga penanganan terhadap suatu krisis akan menunjukkan kualitas dari organisasi tersebut yang pada akhirnya berpengaruh pada reputasi organisasi tersebut. Fungsi Legal & Relations juga harus bekerja sama dengan fungsi-fungsi lain yang berada di lingkungan PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field yang terlibat dalam penindaklanjutan insiden lingkungan ini.

Fungsi Legal & Relations bertanggung jawab dalam pengamanan lokasi dan pemberian informasi kepada warga serta mengkoordinir pemberian bantuan. Karena Fungsi Legal & Relations hanya sebagai mediator antara perusahaan dengan masyarakat yang terkena dampak insiden lingkungan bukan sebagai satu-satunya fungsi yang akan menangani insiden lingkungan tersebut. Fungsi-fungsi yang dapat bekerja sama dengan Fungsi Legal & Relations ialah disebut dengan Tim Penanggulangan yang terdiri dari Fungsi HSSE, Operasi Produksi, dan Pemeliharaan.

Pada *pra-riset* ini penulis meneliti manajemen krisis PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dalam menyelesaikan krisis. Salah satu krisis yang dialami, berkaitan dengan operasional produksi minyak dan gas, adalah insiden lingkungan. Insiden lingkungan (Tata Kerja

Organisasi PT Pertamina EP 3:2011) adalah suatu kejadian yang tidak diharapkan yang berpotensi memberikan dampak terhadap lingkungan di wilayah kerja atau di sekitar wilayah kerja. Insiden lingkungan dapat berupa tumpahan, cecceran minyak dan/atau air asin ataupun hal-hal lain yang berpotensi memberikan dampak terhadap lingkungan.

Selama bulan Mei 2018 ada sekitar enam insiden lingkungan yang terjadi di wilayah kerja atau di sekitar wilayah kerja PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dan ditangani langsung oleh Fungsi Legal & Relations beserta Tim Penanggulangan. Adapun rekapitulasi pengaduan masyarakat insiden lingkungan perihal insiden lingkungan sebagai berikut:

No	Wilayah		Asal Limbah	Akibat Dari	Jenis pencemaran	Pemilik Lahan
	Desa/Kel	Kecamatan				
1.	Prabujaya	Prabumulih Timur	Pipa Trunk line bocor	Pipa Korosif	Minyak	23 Pemilik Lahan
2.	Tanjung Kemala	Lubai	Aliran dari areal sumur		Air Asin	Alian
3.	Sukamerindu	Lubai	Aliran dari areal jalan & sumur	Tersumbatn ya gorong-gorong	Air & Sedimen Lumpur	Samhodi & Zarkasi
4.	Lubai Persada	Lubai Ulu	Aliran dari areal SKG	Tersumbatn ya gorong-gorong	Air & Sedimen Lumpur	Sahrialudin
5.	Tanjung Bulan	Rambang Kuang	Resapan dari areal trunkline	Pekerjaan tie in	Minyak	Samsi CS

6.	Suka Raja	Prabumulih Selatan	Limpahan dari areal sumur		MInyak	Mulyadi
----	-----------	--------------------	---------------------------	--	--------	---------

Tabel 1.1. Data Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Perihal Insiden Lingkungan Periode Bulan Mei 2018
(Sumber: PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field)

Dari sekian banyak insiden lingkungan yang terjadi penulis tertarik untuk meneliti manajemen krisis yang dilakukan Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field untuk menyelesaikan permasalahan warga Jalan Nigata ketika menangani insiden lingkungan ini. Jalan Nigata merupakan salah satu lokasi terjadinya insiden lingkungan yang ditangani langsung oleh Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field.

Fungsi Legal & Relations ketika menerima laporan adanya insiden lingkungan dengan cepat dan tanggap langsung meninjau lokasi yang kemudian melakukan pembersihan sesuai dengan situasi dan kondisi menurut Tata Kerja Organisasi yang ada dan membuat Berita Acara Pemeriksaan/Penanggulangan Insiden Lingkungan. Apabila dampak yang terjadi melibatkan lahan warga dan pemilik berkeberatan atas kegiatan pembersihan ini maka Fungsi Legal & Relations membantu Tim Penanggulangan meminta persetujuan warga yang dituangkan dalam Surat Pernyataan Persetujuan Pembersihan di Lahan Warga (apabila diperlukan) (Tata Kerja Organisasi PT Pertamina EP 4:2011). Selain itu PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field memberikan bantuan pada warga yang terkena dampak insiden lingkungan berupa suplai air bersih secara merata dan tangki air.

Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan permasalahan ini. Khususnya di Jalan Nigata Kelurahan Prabujaya

Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih hanya dalam waktu kurang lebih satu bulan Fungsi Legal & Relations beserta Tim Penanggulangan sudah menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kemudian insiden lingkungan di Jalan Nigata ini juga yang paling banyak selama bulan Mei 2018. Dari data rekapitulasi tersebut ada sekitar 23 (dua puluh tiga) warga yang dirugikan disekitar daerah aliran pipa minyak dan gas pemilik lahan yang terkena dampak insiden lingkungan. Insiden di Jalan Nigata ini membuat Tim Penanggulangan harus bekerja lebih keras untuk pembersihan lahan dan juga membuat pengeluaran keuangan PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field menjadi lebih besar karena banyaknya lahan warga yang terkena dampak dari insiden lingkungan ini. Karena pengeluaran keuangan ini digunakan untuk pembersihan lahan, bantuan air bersih dan tangki air serta memberikan bantuan pada warga yang terganggu perekonomiannya karena insiden ini.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memberi judul penelitian ini **“MANAJEMEN KRISIS FUNGSI LEGAL & RELATIONS PT PERTAMINA EP ASSET 2 PRABUMULIH FIELD”**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana manajemen krisis dari Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field khususnya di Jalan Nigata Kota Prabumulih.

1.4. MANFAAT

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi lebih lanjut bagi para peneliti lain maupun Fungsi Legal & Relations PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field dalam melakukan penelitian di PT Pertamina EP Asset 2 untuk menyelesaikan manajemen krisis perusahaan terhadap permasalahan warga yang terkena dampak insiden lingkungan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Humas yang bekerja pada suatu perusahaan atau instansi guna untuk menyelesaikan manajemen krisis perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arikunto, Suharsimi. Suatu Pendekatan Praktik Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Barton, Laurence. *Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos*. Cincinnati: South-Western Publishing, 1993.
- Basrowi, dkk. 2008. *Prosedur Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Coombs, W. Timothy. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. California: SAGE Publications, Incl, 1999.
- Dojowarsito, Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Indonesia-Inggris*, Cet.1 (Jakarta: Hasta, 1974).
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategi Public Relation*. Jakarta: Ghalis Indonesia.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Prayudi. 1998. *Strategi Komunikasi Organisasi dalam Menghadapi Krisis*. Yogyakarta: Fisip UPN.
- Putra, I Gusti Ngurah. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Atmajaya Press, 1999.
- Ruslan, Rosady, SH, MBA. *Seri-1: Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, Juni 1999.
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.

Syafaruddin. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Cetakan 1. Jakarta: Ciputat Press, 2005.

Internet:

<http://digilib.uinsby.ac.id/18888/5/Bab%202.pdf> (Sabtu, 23 Juni 2018)

https://www.academia.edu/30373783/PENELITIAN_DESKRIPTIF_KUALITATIF (Ernayanti Lubis, Penelitian Deskriptif(kualitatif), Selasa, 6 november 2018)

<http://digilib.unila.ac.id/3991/15/BAB%20II.pdf> (14.09.2019 11:10PM)