

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Manajemen Krisis Public Relations Pertamina (Persero) (Studi Kasus Dalam Kebocoran Pipa Pertamina Refinery Unit VI Balongan)”, adapun permasalahannya adalah pengelolaan krisis, upaya menanggulangi krisis, peran PR disaat krisis yang dilaksanakan oleh Divisi *Public Relations* Pertamina Refinery Unit VI Balongan, dalam menyelesaikan krisis kebocoran pipa yang mengakibatkan minyak mentah mencemari wilayah pesisir Indramayu, untuk itu penelitian ini menggunakan tahapan krisis Gonzales-Herero dan Pratt, yang menganalogikan krisis seperti tahapan kehidupan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif interpretatif disertai dengan riset studi kasus. Data diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara, dan studi pustaka, sedangkan informan pada penelitian ini adalah para *Officer* Divisi *Public Relations* Pertamina Refinery Unit VI Balongan sebanyak lima orang, perwakilan masyarakat sebanyak empat orang dan Pemerintah Kabupaten Indramayu (Kantor Lingkungan Hidup) sebanyak tiga orang. Hasil penelitian ini adalah manajemen krisis yang dilaksanakan oleh PT Pertamina (Persero) Refinery Unit VI Balongan telah dilaksanakan mulai dari pembersihan hingga pada proses penyelesaian penggantian kerugian, baik yang berdampak langsung dan tidak langsung, sedangkan penggantian kerugian yang berdampak tidak langsung hingga saat ini mengalami kendala diakibatkan keterbatasan anggaran unit Pertamina Refinery Unit VI Balongan.

Kata kunci : Manajemen Krisis, Analogi Krisis, Tahapan Krisis Gonzales-Herero dan Pratt

ABSTRACT

The study titled “Crisis Management Public Relations of PT Pertamina (Persero) (Case Study In Pipe Leakage Pertamina Refinery Unit VI Balongan), the problem of the research is the management crisis, efforts to crisis, the role of homework when a crisis that is enforceable by the division of public relations Pertamina Refinery Unit VI Balongan, the leakage in resolving the crisis resulting in crude oil pollute the coastal region Indramayu, therefore this research use phase crisis Gonzales-Herero and Pratt, describing the crisis as stage of life.

The research uses qualitative research method interpretive accompanied by a research case studies. Data was obtained through direct observation, interviews and literature studies, while the informants in this research were five Division of Public Relations officer, 5 people representatives, and 3 local governments Indramayu officers (Kantor Lingkungan Hidup). The result of this research shows that crisis management carried out by PT Pertamina (Persero) Refinery Unit VI Balongan, has been implemented, starting from cleanup to process settlement indemnity, both the direct and indirect impact, while the indemnity that impact indirectly to currently experiencing problems due to the limitations of the budget unit, Pertamina Refinery Unit VI Balongan.

Keywords: Crisis Management, The Management of Crisis, Phase Crisis Gonzales-Herero and Pratt.