



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT PERTAMINA (PERSERO)
DALAM MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP
KASUS PENYELUNDUPAN MINYAK MENTAH (*Crude Oil*) DAN
BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) DI TERMINAL LAWE-Lawe,
KALIMANTAN TIMUR, PERIODE SEPTEMBER 2005**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DISUSUN OLEH :

**NAMA : KURNIASTUTI KUSUMA
NIM : 04202-111
JURUSAN : PUBLIC RELATIONS**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2006**



MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kurniastuti Kusuma
NIM : 04202-111
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PERTAMINA DALAM
MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP
KASUS PENYELUNDUPAN MINYAK MENTAH DAN
BAHAN BAKAR MINYAK DI TERMINAL LAWE-Lawe,
KALIMANTAN TIMUR PERIODE SEPTEMBER 2005

Mengetahui,

Pembimbing I

Dra. Agustina Zubair, M.Si

Pembimbing II

Amir, SS., M.Si



MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Kurniastuti Kusuma
NIM : 04202-111
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PERTAMINA DALAM
MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP
KASUS PENYELUNDUPAN MINYAK MENTAH DAN
BAHAN BAKAR MINYAK DI TERMINAL LAWE-Lawe,
KALIMANTAN TIMUR PERIODE SEPTEMBER 2005

MERCU BUANA

Jakarta, 4 Juli 2006

Ketua Sidang

Nurprapti W.W, S.Sos., M.Si

Penguji Ahli

Dra. Tri Dhiah Cahyo Wati, M.Si

Pembimbing I

Dra. Agustina Zubair, M.Si

Pembimbing II

Amir, SS., M.Si

()
()
()
()



MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Kurniastuti Kusuma
NIM : 04202-111
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PERTAMINA DALAM
MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP
KASUS PENYELUNDUPAN MINYAK MENTAH DAN
BAHAN BAKAR MINYAK DI TERMINAL LAWE-Lawe,
KALIMANTAN TIMUR PERIODE SEPTEMBER 2005

Jakarta, 31 Juli 2006

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing I

Dra. Agustina Zubair, M.Si

Pembimbing II

Amir, SS., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi

Irmulan Sati T, SH., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Strategi Public Relations Pertamina Dalam Mengelola Reputasi Perusahaan Terhadap Kasus Penyelundupan Minyak Mentah (*Crude Oil*) dan Bahan Bakar Minyak (BBM) Di Terminal Lawe-lawe, Kalimantan Timur Periode September 2005.**

Penulisan skripsi ini adalah tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komunikasi khususnya Public Relations di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulis belum bisa berbuat banyak. Namun, penulis tetap berusaha semaksimal mungkin dengan bekal pengetahuan yang penulis peroleh dari bangku kuliah dan juga hasil-hasil penelitian penulis. Oleh karena itu, apabila dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan-kekurangan dan masih jauh dari sempurna, maka penulis berusaha memperbaikinya agar dapat melakukan sesuatu dengan lebih baik pada kesempatan yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak atas bantuannya sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Agustina Zubair M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi sekaligus Pembimbing Akademik serta Pembimbing Skripsi saya dan Bapak Amir

- SS, M.Si yang juga merupakan Pembimbing Skripsi saya dengan sabar memberikan bimbingan serta bantuannya kepada penulis di tengah kesibukannya.
2. Kedua orang tua saya, yang selalu sabar dan penuh kasih sayang dalam memberikan dorongan serta doanya untuk keberhasilan studi saya.
 3. Kakak saya satu-satunya, Sri Widiastuti Kusuma beserta suaminya Aditya Indra Cahyanto, yang selalu siap memberikan nasehat-nasehat serta dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
 4. Ardhya Ekaputra Febryandi beserta Ibunya tercinta, Ibu Endang Pudjiastini yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
 5. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
 6. Ibu Irmulan Sati T, SH., M. Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, bidang Public Relations.
 7. Ibu Ida Anggraeni Ananda SS., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, bidang Public Relations.
 8. Seluruh dosen, karyawan Tata Usaha dan rekan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
 9. Pak Abadi Purnomo selaku Kepala Divisi Hupmas Pertamina Pusat, Pak Harun selaku Asisten Manajer Hubungan Pers, Chusnul Busro selaku Humas Pertamina UP V Balikpapan, Kitty Andhora selaku Staf Media Cetak dan Elektronik serta segenap karyawan Pertamina yang telah memberikan bantuan atas penulisan skripsi ini.

10. Rekan-rekan organisasi: HIMA PR (Himpunan Mahasiswa Public Relations), DPM (Dewan Perwakilan Mahasiswa), BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) dan MPM (Majelis Permusyawaratan Mahasiswa).
11. Sahabat-sahabat saya ketika menimba ilmu di Universitas Mercu Buana yaitu Sekar Arum Mandalia, Yera Yulista, Iswanti Wulandari, Mestriana Hersa, Reni Rosvita, Dun Akhir Asan, Kak Toyo, Fajrin dan Irul yang selalu memberi semangat serta mendoakan saya agar cepat menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat-sahabat saya sewaktu di SMA 86 Depsos Bintaro yaitu Muley, Rineta, Irawan yang selalu memberikan nasihat-nasihat dan semangat melalui SMS.
12. Teman-teman saya dari angkatan 2000-2004 Universitas Mercu Buana.
13. Semua pihak yang mungkin saya khilaf tidak menyebutkannya.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia dan rahmat-Nya atas segala bantuan serta dukungan yang telah diberikan. Akhir kata saya berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi mereka yang memerlukannya dan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Signifikansi Penelitian	13
1.4.1 Signifikansi Akademis	13
1.4.2 Signifikansi Praktis	14

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pengertian Komunikasi	15
2.2 Pengertian, Ciri, Fungsi Dan Tujuan Public Relations.....	18
2.3 Sasaran Kegiatan Public Relations	26
2.4 Strategi Public Relations	27
2.5 Pengertian Reputasi	29

2.6	Manfaat Reputasi	33
2.7	Pengertian Manajemen Reputasi	33
2.8	Strategi Manajemen Reputasi	35
2.9	Pengertian Krisis	39
2.10	Media Relations	39
2.11	Kegiatan Media Relations	42
2.12	Internal Relations	45
2.13	Eksternal Relations	46
2.14	Government Relations	47
 BAB III METODOLOGI		
3.1	Tipe Penelitian	49
3.2	Sifat Penelitian	50
3.3	Metode Penelitian	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1	Data Primer	51
3.4.2	Data Sekunder	51
3.5	Key Informan	52
3.6	Definisi Konsep	53
3.6.1	Reputasi	53
3.6.2	Krisis	53
3.6.3	Strategi Manajemen Reputasi	53
3.7	Fokus Penelitian	54
3.7.1	Strategi Manajemen Reputasi	54
3.8	Analisa Data	55

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Obyek Penelitian	57
4.1.1	Gambaran Umum Sejarah Pertamina	57
4.1.2	Penjabaran Struktur Organisasi Pertamina	60
4.1.3	Penjabaran Struktur Dan Tugas Hupmas Pertamina Pusat	61
4.1.6	Kedudukan Hupmas Pertamina Pusat	69
4.2	Hasil Penelitian	70
4.3	Analisa Data	106
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran	125
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perencanaan, Pelaksanaan, Strategi Reputasi PR
	PT Pertamina (Persero)93



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi Pertamina Pusat
- Lampiran 2. Struktur Organisasi Hupmas Pertamina Pusat
- Lampiran 3. Job Description Hupmas Pertamina Pusat
- Lampiran 4. Permohonan Wawancara untuk Data Skripsi
- Lampiran 5. Draft Wawancara
- Lampiran 6. Hasil Wawancara
- Lampiran 7. Analisa Data SPSS Pertamina Mengenai Kecenderungan Pemberitaan terhadap Pertamina
- Lampiran 8. Buletin PT Pertamina Persero No. 38.XLI, 19 September 2005
- Lampiran 9. Cybernews PT Pertamina Persero
- Lampiran 10. Materi Presentasi Lawe-lawe Wartawan
- Lampiran 11. Foto Konferensi Pers Mengenai Isu di Terminal Lawe-lawe
- Lampiran 12. Tabel Beberapa Judul Artikel Media Cetak Indonesia Mengenai Kasus Lawe-lawe
- Lampiran 13. Kliping-kliping pemberitaan PT Pertamina (Persero) terkait dengan Kasus Lawe-lawe