



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**STRATEGI MANAJEMEN KRISIS HUPMAS
PT PERTAMINA (PERSERO) DALAM
KASUS LAWE-Lawe**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :

**Nama : MESTRIANA HERSA
NIM : 04202-058
JURUSAN : PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

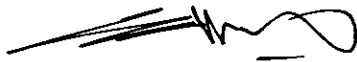
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JURUSAN PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mestriana Hersa
NIM : 04202-058
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : *Public Relations*
Judul : Strategi Manajemen Krisis Hupmas PT Pertamina (Persero)
Dalam Kasus Lawe-lawe

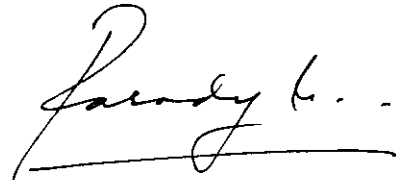
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui,

Pembimbing I



Irmulan Sati T. SH. M.Si

Pembimbing II



Rosady Ruslan SH. MM

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JURUSAN PUBLIC RELATIONS

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Mestriana Hersa
NIM : 04202-058
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : *Public Relations*
Judul : Strategi Manajemen Krisis Hupmas PT Pertamina (Persero)
Dalam Kasus Lawe-lawe

Jakarta, 24 Agustus 2006

1. Ketua Sidang

Nama : Drs. Akhmad Mulyana M.Si

2. Penguji Ahli

Nama : Siti Dewi Sri Ratna Sari SS M.Si

3. Pembimbing I

Nama : Irmulan Sati T. SH. M.Si

4. Pembimbing II

Nama : Rosady Ruslan SH. MM

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JURUSAN PUBLIC RELATIONS

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Mestriana Hersa
NIM : 04202-058
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : *Public Relations*
Judul : Strategi Manajemen Krisis Hupmas PT Pertamina (Persero)
Dalam Kasus Lawe-lawe

Jakarta, 24 Agustus 2006

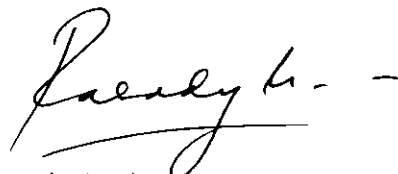
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing I



Irmulan Sati T. SH. M.Si

Pembimbing II



Rosady Ruslan SH. MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Komunikasi



Dra. Diah Wardhani M.Si

Ketua Bidang Studi



Irmulan Sati T. SH. M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbill alamin...

Penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia, serta hidayah yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian “Strategi Manajemen Krisis Hupmas PT Pertamina (Persero) Pusat Dalam Kasus Lawe-lawe” dengan perodesasi semester akhir tahun 2005.

Skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh Hupmas PT Pertamina untuk mengatasi kasus pencurian dan penyelundupan BBM yang terjadi di terminal Lawe-lawe sehingga kasus itupun dikenal dengan Kasus Lawe-lawe.

Menghadapi krisis merupakan tantangan bagi seorang *public relations* pada masa sekarang ini, karena melihat dari perkembangan zaman dan masuknya era globalisasi di Indonesia menjadikan perusahaan-perusahaan terutama para PR yang harus sudah siap menghadapi kemungkinan yang terburuk.

Pembuatan skripsi ini merupakan ujian terberat dibandingkan dengan mata kuliah yang telah ditempuh penulis namun penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan, dorongan dan doa yang tulus kepada penulis. Oleh karena itu, dengan hati yang ikhlas dan tulus penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Irmulan Sati, SH. M.Si., selaku Ketua Jurusan *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan juga selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
2. Bapak Rosady Ruslan SH. MM., selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Kedua orang tua, yaitu Papa dan Mama yang telah mendoakan dan memberikan dorongan moril dengan ikhlas dan tulus, dan kepada kakak dan adik-adikku tersayang yang selalu menghibur dan membantu penulis, “Terima kasih yah...I love you all!!”
4. Dun Akhir Asan (Aa) yang selalu memberi inspirasi, semangat, dan menjadi “teman dekat terbaik” sehingga penulis selalu tegar dalam menghadapi apapun karena Aa selalu ada di samping penulis. “Ewesu...!”
5. Bapak Djauhari Kunsetyanto selaku Manajer Hubungan Kelembagaan dan Pemerintah dan Bapak Mochammad Harun selaku Asisten Manajer Hubungan Pers Hupmas Pertamina yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi nara sumber dalam skripsi ini.
6. Mba Dothy (wartawan Kompas), Mas Hano (wartawan Metro TV), dan Mas Farid (wartawan Radio Republik Indonesia) yang telah menyempatkan waktunya untuk diwawancara penulis padahal mereka juga sedang sibuk untuk mewawancari Direksi Pertamina.

7. Untuk teman-teman dekat (Iis, Sekar, Tutut, Yera, dan Reni) yang selalu memberikan dorongan bagi penulis. Thanks 4 Ur supports.....
“Nanti kita masak-masak lagi yah....”
8. Bapak Mulyana selaku Ketua Sidang Akhir yang telah memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi skripsi penulis.
9. Ibu Ratna selaku penguji Ahli dalam Sidang Akhir yang telah banyak memberikan masukan-masukan dan bantuan dalam menyempurnakan skripsi penulis.
10. Dan untuk teman-teman PR 2002, “Ayo Semangaatt.., kita wisuda bareng yah!!!”

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, karenanya penulis memohon maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dan menjadi dorongan semangat untuk rekan-rekan yang lain agar segera menyelesaikan skripsinya.

Jakarta, 7 September 2006

Mestriana Hersa S.Sos

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	11
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	12
1.4 SIGNIFIKANSI PENELITIAN.....	12
1.4.1 SIGNIFIKANSI AKADEMIS.....	12
1.4.2 SIGNIFIKANSI PRAKTIS.....	12
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	
2.1 PENGERTIAN KOMUNIKASI.....	13
2.2 PENGERTIAN, CIRI, FUNGSI DAN TUJUAN PUBLIC RELATIONS.....	15
2.3 PERAN DAN TUGAS PUBLIC RELATIONS.....	25
2.4 STAKEHOLDERS PUBLIC RELATIONS.....	28
2.5 STRATEGI MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS.....	30
2.7 STRATEGI MANAJEMEN KRISIS.....	34

BAB III METODELOGI.....	53
3.1 TIPE PENELITIAN.....	53
3.2 METODE PENELITIAN.....	54
3.3 TEHNIK PENGUMPULAN DATA.....	55
3.3.1 DATA PRIMER.....	55
3.3.2 DATA SEKUNDER.....	56
3.4 KEY INFORMAN.....	56
3.5 DEFINISI KONSEP.....	58
3.5.1 STRATEGI MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS.....	58
3.5.2 STRATEGI MANAJEMEN KRISIS.....	59
3.5.3 KRISIS.....	59
3.6 FOKUS PENELITIAN.....	59
3.6.1 STRATEGI MANAJEMEN KRISIS.....	59
3.7 TEHNIK ANALISA DATA.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	64
4.1 GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	64
4.1.1 SEJARAH DAN PERKEMBANGAN PERTAMINA.....	64
4.1.2 VISI, MISI, DAN TATA NILAI PERTAMINA.....	70
4.1.3 GOOD CORPORATE GOVERNANCE.....	71
4.1.4 STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS PERUSAHAAN.....	72
4.1.5 KEDUDUKAN HUPMAS PT PERTAMINA DALAM STRUKTUR ORGANISASI.....	81
4.2 HASIL PENELITIAN.....	81
4.2.1 STRATEGI MANAJEMEN KRISIS HUPMAS PERTAMINA.....	82
4.3 ANALISA DATA.....	139

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
5.1 KESIMPULAN.....	148
5.2 SARAN.....	150
5.2.1 SARAN AKADEMIS.....	150
5.2.2 SARAN PRAKTIS.....	150

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN:

Pedoman Wawancara
 Transkrip Wawancara
 Surat Ijin Penelitian
 Struktur Organisasi PT Pertamina
 Tabel Judul Berita Kasus Lawe-lawe di Media Cetak
 SPSS (Statistic Programme for Social Study)
 Buletin PT Pertamina No. 37/XLI, 12 September 2005, hlm. 1
 Buletin PT Pertamina No. 38/XLI, 19 September 2005, hlm. 1-2
 Foto Konferensi Pers
 Materi Presentasi Konferensi Pers
 Kliping Berita Media Cetak

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1 Interest dan Kepentingan Masing-masing Stakeholders	29
Tabel 2 Stakeholder Internal dan Eksternal	30
Tabel 3 Tipologi Krisis	41
Tabel 4 Anatomi Krisis	42
Tabel 5 Siklus Krisis	45
Tabel 6 Strategi Manajemen Krisis Hupmas dalam Kasus Lawe-lawe	124



DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar/Grafik	HALAMAN
Gambar 1 Proses Pembongkaran Minyak Mentah	74
Grafik 1 Statistik Pemberitaan Media Massa	107
Grafik 2 Statistik Pandangan Berbagai Kalangan Mengenai Pertamina Pasca Kasus Lawe-lawe	109

