

Mestriana Hersa (04202-058)

Strategi Manajemen Krisis Hupmas PT Pertamina (Persero) Dalam Kasus Lawe-lawe.

1x + 151 halaman; 6 tabel; 1 gambar; 2 grafik

Bibliografi: 28 buku (1984-2005)

### ABSTRAKSI

Krisis adalah masa-masa genting yang dapat membuat perusahaan menjadi terpuruk. Tapi dengan strategi yang tepat, krisis bisa dijadikan peluang untuk menjadi lebih baik. PT Pertamina merupakan perusahaan minyak nasional terbesar di Indonesia. Sebagai perusahaan yang besar tentunya tidak bisa lepas dari permasalahan. Salah satunya, Kasus pencurian dan penyelundupan BBM/minyak mentah (kasus Lawe-lawe) yang terjadi pada bulan September 2005. Keterlibatan orang Pertamina sendiri dalam kasus Lawe-lawe membuat kasus tersebut menarik banyak perhatian dari berbagai kalangan khususnya masyarakat dan pemerintah. Pertamina pun menjadi sorotan media massa dan pemberitaannya mewarnai berbagai media massa khususnya selama bulan September. Berbagai opini negatif yang menyatakan Pertamina pencuri dan penyelundup BBM pun berkembang, sehingga mengakibatkan Pertamina mengalami krisis, yaitu krisis kepercayaan karena citra Perusahaan menjadi negatif di mata publik khususnya masyarakat. Oleh sebab itu, Hupmas Pertamina melakukan strategi untuk mengatasi krisis. Selama ini, belum diketahui strategi Hupmas Pertamina dalam mengelola krisis untuk memperbaiki citra perusahaan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh Hupmas Pertamina (Persero) Pusat dalam mengatasi krisis yang telah terjadi sehingga dapat memperbaiki nama baik (citra) dan reputasi perusahaan. Dengan kerangka teori yakni komunikasi, pengertian, fungsi dan tugas PR, *stakeholders* PR, strategi PR dan strategi manajemen krisis. Penelitian ini difokuskan pada manajemen krisis menurut Rhenald Kasali yang terdiri dari; Identifikasi krisis, Analisa krisis, Isolasi Krisis, Pilihan strategi (strategi defensif, strategi adaptif, atau strategi dinamis) dan program pengendalian.

Tipe yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Tipe deskriptif digunakan untuk menggambarkan strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh Hupmas Pertamina untuk mengatasi krisis. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara secara mendalam dengan para nara sumber.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah Hupmas Pertamina telah melakukan langkah-langkah strategi manajemen krisis, tetapi isolasi krisis tidak dilakukan. Strategi generik yang dipilih adalah strategi adaptif. Kesimpulan penelitian, strategi Hupmas dalam mengatasi krisis akibat kasus Lawe-lawe adalah melakukan *press relations* yaitu konferensi pers dan *press visit* untuk memberi penjelasan dan pemahaman mengenai kasusnya dan mempublikasikan perbaikan-perbaikan yang dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki citra.