



**MANAJEMEN ISSUE DI PT PERUSAHAAN GAS NEGARA  
(PERSERO) TBK PADA KASUS KEBOCORAN GAS DI  
LABUHAN MARINGGAI-MUARA BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
(S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Disusun oleh:

**NAVIS MEI HERAWATI**

**44212110116**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **MANAJEMEN ISU DI PT PERUSAHAAN GAS  
NEGARA (Persero) Tbk PADA KASUS KEBOCORAN  
GAS DI LABUHAN MARINGGAI – MUARA BEKASI**

Nama : Navis Mei Herawati

NIM : 44212110116

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, Januari 2015  
Mengetahui,  
Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE, MM)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **MANAJEMEN ISU DI PT PERUSAHAAN GAS  
NEGARA (Persero) Tbk PADA KASUS KEBOCORAN  
GAS DI LABUHAN MARINGGAI – MUARA BEKASI**

Nama : Navis Mei Herawati

NIM : 44212110116

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS Jakarta, Januari 2015  
**MERCU BUANA**

Ketua Sidang,  
Dr.Elly Yuliawati, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,  
Novi Erlita, S.Sos., MA

(.....)

Pembimbing I  
Suryaning Hayati, SE, MM

(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **MANAJEMEN ISU DI PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (Persero) Tbk PADA KASUS KEBOCORAN GAS DI LABUHAN MARINGGAI – MUARA BEKASI**

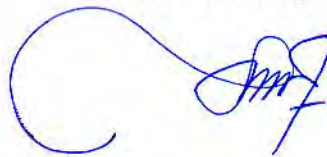
Nama : Navis Mei Herawati

NIM : 44212110116

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
Jakarta, Januari 2015  
Disetujui dan diterima oleh,  
**Pembimbing**



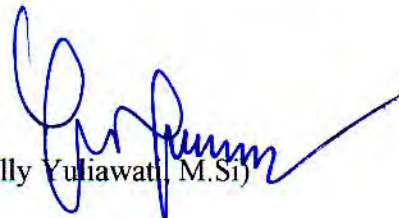
(Suryaning Hayati, SE, MM)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kepada kehadiran ALLAH SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik. Terima kasih tak lupa peneliti sampaikan kepada keluarga tercinta atas semangat dan kepercayaannya, serta dukungan yang tiada henti baik secara moril maupun materil. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan jenjang Strata I (S1) program studi Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan *Public Relations*. Skripsi ini di susun berdasarkan penelitian di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, Jakarta yang berjudul **"Manajemen Isu di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Pada Kasus Kebocoran Gas Di Labuhan Maringgai – Muara Bekasi"**.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari kendala dan hambatan yang harus di hadapi dalam menyelesaikannya, akan tetapi berkat adanya bimbingan, dukungan, bantuan, saran dan kerjasama dari berbagai pihak, sulit kiranya bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak materi serta masukan dan saran dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Jurusan Public Relations.
4. Bapak Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si selaku Dosen Riset dan Seminar yang telah banyak memberikan pandangan dan cara berpikir dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua saya yang tersayang, terima kasih untuk semuanya atas kasih sayang do'a, perhatian, semangat serta dukungan moril maupun materi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta wawasan yang bermanfaat bagi peneliti.
7. Seluruh staff perpustakaan Universitas Mercubuana yang telah membantu peneliti dalam peminjaman buku.
8. Unit Hukum pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk yang banyak memberikan saya semangat, inspirasi, dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk yang telah mengizinkan saya untuk melakukan riset dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman yang telah banyak memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah membantu dan mendukung peneliti selama ini semoga kebaikan dibalas oleh Allah SWT.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunianya Kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan serta dukungannya. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, namun Skripsi ini Sempurna akan kekurangan peneliti, sehingga peneliti dengan hati terbuka menerima kritik dan saran untuk perbaikan yang lebih baik lagi.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga ini dapat bermanfaat bagi pihak lain khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan *Public Relations* Universitas Mercubuana yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama dengan peneliti.



Jakarta, Januari 2015

Peneliti

Navis Mei Herawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAK.....	xi
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II            TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi.....	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	12
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	16
2.1.3 Komunikasi Organisasi.....	19
2.2 Public Relations (Humas).....	23
2.2.1 Definisi Humas.....	23
2.3 Manajemen Isu.....	27
2.3.1 Pengertian Isu dan Manajemen Isu.....	27
2.3.2 Jenis-Jenis Isu.....	31
2.3.3 Pendekatan Manajemen Isu.....	33

2.3.4	Proses Manajemen Isu.....	36
2.3.5	Tahapan Isu.....	43
2.3.6	Manajemen Isu Menjadi Keahlian Seorang Public Relations (Humas).....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Paradigma Penelitian.....	49
3.2	Metode Penelitian.....	50
3.3	Subyek Penelitian.....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5	Teknik Analisa Data.....	60
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	62

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Sejarah Singkat PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	54
4.1.2	Visi dan Misi PT Perusahaan Gas Negara (persero) Tbk.....	56
4.1.3	Strategi dan Tujuan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	56
4.1.4	Kegiatan Usaha PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	57
4.1.4.1	Kegiatan Usaha Distribusi.....	57
4.1.4.2	Kegiatan Usaha Transmisi.....	59
4.1.5	Logo Perusahaan.....	60
4.1.6	Struktur Organisasi.....	61
4.1.7	Fungsi dan Tugas.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	65
4.2.1	Manajemen Isu PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	67

	4.2.1.1 Identifikasi Masalah.....	70
	4.2.1.2 Analisa Isu.....	74
	4.2.1.3 Pilihan Strategi.....	75
	4.2.1.4 Program/Tindakan Isu.....	79
	4.2.1.5 Evaluasi.....	82
4.3	Pembahasan.....	86
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	95
	5.2.1 Saran Akademis.....	96
	5.2.2 Saran Praktis.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		98
 LAMPIRAN – LAMPIRAN		
1.	Transkrip Wawancara	
2.	Berita Media Online	
3.	Surat Keterangan Penelitian	
4.	Riwayat Hidup Peneliti	