



**STRATEGI KOMUNIKASI PT TIMAH TBK  
DALAM MENGELOLA KRISIS**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (SKRIPSI)**

**UNIVERSITAS  
ANGGI BUDIMAN SIAHAAN  
44320120036**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGI BUDIMAN SIAHAAN

NIM : 44320120036

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Judul Laporan Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PT TIMAH Tbk DALAM  
MENGELOLA KRISIS

Menyatakan bahwa Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 18 Agustus 2023



Anggi Budiman Siahaan

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : ANGGI BUDIMAN SIAHAAN  
NIM : 44320120036  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Laporan Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PT TIMAH Tbk DALAM MENGELOLA KRISIS

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Diploma 3/Strata 1/Strata 2 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi /Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

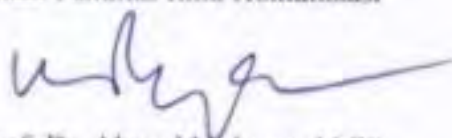
Disahkan oleh:

Pembimbing 1 :	Anindita M.Ikom	(.....  .....)
NIDN :	0306018903	
Ketua Penguji :	Dr Suraya M.Si	(.....  .....)
NIDN :	0327116802	
Penguji Ahli :	Wiyanto Hidayatullah M.Ikom	(.....  .....)
NIDN :	0330019002	

Jakarta, 18 Agustus 2023

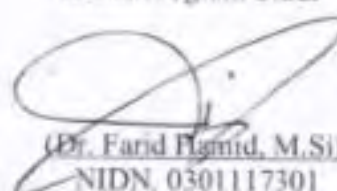
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)  
NIDN. 0318116602

Ketua Program Studi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)  
NIDN. 0301117301

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGI BUDIMAN SIAHAAN  
NIM : 44320120036  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Laporan Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PT TIMAH Tbk DALAM  
MENGELOLA KRISIS

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2023

Yang menyatakan,



( ANGGI BUDIMAN SIAHAAN )

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Komunikasi Pemasaran dan Advertising  
Anggi Budiman Siahaan  
44320120036

## **Strategi Komunikasi PT TIMAH Tbk dalam Mengelola Krisis**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang bagaimana sebuah perusahaan pada sektor pertambangan yang rentan terhadap konflik sosial dituntut untuk merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi korporat yang efektif dan tepat sasaran dengan tujuan mereduksi gangguan terhadap reputasi. Dalam hal ini, *Corporate Communication* PT Timah Tbk sebagai objek penelitian, menghadapi peristiwa yang berpotensi krisis dengan terjadinya kebakaran pada alat produksinya yaitu Kapal Keruk Singkep 1.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan hasilnya berbentuk data deskriptif. Teknik pengumpulan data didapatkan melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan internal, yaitu: *Manager External Relations* PT Timah Tbk, *Manager Social Media and Website* PT Timah Tbk, Bidang Kepatuhan PT Timah Tbk dan informan eksternal perusahaan yaitu *Tribunbangka.com*. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Penelitian ini menemukan fakta-fakta terkait strategi komunikasi yang dilakukan PT Timah Tbk yang dilaksanakan dengan tahapan perencanaan komunikasi, yang mencakup : Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Pelaporan, dimana kemudian ditemukan bahwa penerapan tahapan-tahapan kerja komunikasi tersebut dianggap berhasil dengan indikator yang ditemukan pada tahapan evaluasi.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Tahapan Perencanaan Komunikasi, Corporate Communication

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Komunikasi Pemasaran dan Advertising  
Anggi Budiman Siahaan  
44320120036

## **Communication Strategy of PT Timah Tbk in Managing Crisis**

### **ABSTRACT**

This study discusses how a company in the mining sector that is vulnerable to social conflict is required to design and implement an effective and targeted corporate communication strategy with the aim of reducing interference with reputation. In this case, Corporate Communication PT TIMAH Tbk as the object of research, faced a potentially crisis event with a fire on its production equipment, namely Kapal Keruk Singkep 1

This study is a qualitative research with the results in the form of descriptive data. Data collection techniques were obtained through in-depth interviews with several internal informants, namely: External Relations Manager of PT Timah Tbk, Social Media and Website Manager of PT Timah Tbk, Compliance Division of PT Timah Tbk and external informants of the company, namely Tribunbangka.com. the validity of the data in this study using data triangulation. Data analysis in qualitative research is done by data reduction, data presentation, and draw conclusions.

This study found the facts related to the communication strategy carried out by PT TIMAH Tbk which was carried out with the communication planning stages, which included: research, planning, implementation, evaluation and reporting, where it was later found that the application of the stages of communication work was considered successful with the indicators found in the evaluation stage.

**Keywords :** Communication Strategy, Stages of Communication Planning, Corporate Communication

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi PT TIMAH Tbk dalam Mengelola Krisis” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan kesadaran, bahwa tugas akhir ini tentunya tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya tanpa dukungan penuh, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ingin diucapkan terimakasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu merealisasikan proses penyelesaian tugas akhir ini, antara lain:

1. Ibu Anindita M.Ikom selaku pembimbing, terimakasih atas dukungan, bantuan dan bimbingan terhadap penulis hingga proses penyelesaian tugas akhir dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan penguji pada sidang skripsi penulis yang telah memberikan masukan dan saran untuk kelengkapan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Seluruh Dosen, staff dan keluarga besar civitas Mercu Buana Jakarta
5. Orang tua, keluarga dan orang-orang terdekat untuk doa dan ekspektasi kepada saya.
6. Seluruh rekan profesi, tim kerja dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungan moriil terhadap penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata tentunya tak ada gading yang tak retak, Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan membutuhkan perbaikan terhadap kekurangannya. Untuk itu kritik dan saran pembaca akan

sangat membantu untuk manfaat dari penelitian ini. Insha Allah skripsi ini dapat memberikan hal positif khususnya bagi pembacanya.

Jakarta, Juli 2023

Anggi Budiman Siahaan





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I 1</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Akademis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Strategi .....	12
2.2.1 Definisi Strategi .....	12
2.2.2 Jenis-jenis Strategi .....	13
2.2.3 Tujuan Strategi.....	14
2.2.4 Manfaat Strategi.....	14
2.2.5 Perencanaan Strategi .....	15
2.3 Komunikasi .....	15
2.3.1 Pengertian .....	15
2.3.2 Konteks-konteks Komunikasi.....	16
2.3.3 Unsur-unsur Komunikasi .....	16
2.3.4 Tingkatan Komunikasi.....	18
2.3.5 Tujuan dan Fungsi Komunikasi .....	19
2.3.6 Indikator Komunikasi .....	21
2.3.7 Pola Komunikasi .....	22
2.4 Komunikasi Pemasaran.....	22
2.4.1 Tujuan Komunikasi Pemasaran .....	23
2.5 Strategi Komunikasi.....	23

2.5.1	Definisi.....	23
2.5.2	Fungsi Strategi Komunikasi.....	24
2.5.3	Tujuan Strategi Komunikasi .....	25
2.5.4	Hambatan Strategi Komunikasi .....	25
2.5.5	Tahapan Strategi Komunikasi.....	27
<b>BAB III</b>	.....	<b>29</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>29</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	29
3.2	Metode Penelitian .....	29
3.3	Subjek Penelitian .....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Data Primer .....	31
3.4.2	Data Sekunder.....	31
3.5	Teknik Analisis Data.....	32
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
3.6.1	Uji Kredibilitas.....	33
3.6.2	Triangulasi .....	33
<b>BAB IV</b>	.....	<b>34</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
4.1.2	<i>Corporate Communication</i> PT Timah Tbk.....	35
4.2	Hasil Penelitian .....	37
4.2.1	Penelitian.....	38
4.2.2	Perencanaan .....	41
4.2.3	Pelaksanaan.....	45
4.2.4	Evaluasi.....	53
4.2.5	Pelaporan.....	56
4.3	Pembahasan.....	58
4.3.1	Penelitian.....	59
4.3.2	Perencanaan .....	60
4.3.3	Pelaksanaan.....	61
4.3.4	Evaluasi.....	62
4.3.5	Pelaporan.....	63
<b>BAB V</b>	.....	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>65</b>
5.1.	Kesimpulan .....	65
5.2.	Saran .....	66
5.2.1.	Saran Akademis .....	66
5.2.2.	Saran Praktis .....	66



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1.....	37
Gambar 4.2.....	47
Gambar 4.3.....	48
Gambar 4.4.....	50
Gambar 4.5.....	58



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 .....	9
Tabel 2.2 .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	<i>Interview Guide</i> ..... 72
Lampiran 2	Transkrip Wawancara <i>External Relations Manager</i> ..... 80
Lampiran 3	Transkrip Wawancara <i>Website and Social Media Manager</i> .... 89
Lampiran 4	Transkrip Wawancara Bidang Kepatuhan PT Timah Tbk..... 97
Lampiran 5	Transkrip Wawancara Editor Media Online Tribun Bangka... 99
Lampiran 6	Surat Keterangan Selesai Penelitian ..... 104
Lampiran 7	Riwayat Hidup ..... 105

