

ABSTRAKSI

JUDUL : **Manajemen Krisis PT. Pertamina Jateng-DIY Dalam Pengelolaan Opini Publik Berkaitan Dengan Kelangkaan Distribusi BBM**
NAMA : **Jessi Nadya Noorpatria**
NIM : **D0C 006 061**
PROGRAM STUDI : **DIII Public Relations**

Krisis kelangkaan BBM yang tengah terjadi di sejumlah daerah disebabkan oleh beberapa faktor, di beberapa daerah memang tidak menutup kemungkinan karena adanya kendala teknis seperti keterlambatan pasokan yang menjadi pemicu utama terjadinya krisis sebagaimana yang terjadi di Jateng dan DIY. Manajemen krisis merupakan suatu manajemen pengelolaan, penanggulangan atau pengendalian krisis, pemulihan citra perusahaan/corporate image recovery (Ruslan, 2003 : 63)

Bagi organisasi, krisis memang *Unpredictable* tetapi bukan berarti *unexpected*. Krisis memiliki shortness of time, dimana organisasi diuntut untuk mengambil tindakan dalam waktu yang terbatas untuk dapat mencegah/mengurangi dampak negatif yang di timbulkan.

Oleh karena itu perusahaan harus mampu mengantisipasi terjadinya krisis, karena dengan mengantisipasinya suatu perusahaan akan siap dalam menghadapinya. Yang harus di lakukan adalah dengan mengelola krisis, yaitu dengan menyusun rencana yang jelas apabila sebuah perusahaan mengalami krisis.

Diadakannya penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kegiatan manajemen krisis departemen humas PT. PERTAMINA Jateng-DIY, dalam mengelola opini publik berkaitan dengan kelangkaan distribusi BBM (Bahan Bakar Premium). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggambarkan suatu proses dan gejala-gejala atau objek tertentu yang sedang di amati. (Ruslan, 2003 : 52), dengan menggunakan metode penelitian observasi mendalam, dan wawancara mendalam. Penulis mengambil empat narasumber untuk wawancara mendalam. Setelah periset merasa data yang terkumpul sudah cukup maka dilakukan analisis. Data hasil observasi akan dianalisis dengan membuat kategori-kategori tertentu.

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah Manajemen krisis Pertamina terkait kelangkaan distribusi BBM area Jateng dan DIY di lakukan secara bertahap, mulai dari identifikasi masalah krisis, menganalisa masalah krisis, perencanaan dan pemrograman pelaksanaan mengatasi krisis, hingga evaluasi masalah krisis. Kesimpulan dari penelitian ini adalah masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan humas Pertamina dalam mengatasi Krisis tersebut antara lain mengenai pelaksanaan manajemen krisis dengan tim krisis agar lebih terkoordinasi secara baik pengukuran hasil manajemen krisis berdasarkan perubahan persepsi/opini, sikap, dan perilaku khalayak terhadap citra Pertamina terkait dalam mengelola krisis kelangkaan BBM.

Semarang, Juni 2010
Disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

Agus Naryoso, S.Sos, M.Si
NIP.19750831.200212.1.002