



**PERAN HUMAS PT.PERTAMINA (PERSERO) BBM RETAIL REGION
IV DALAM MENYELESAIKAN KASUS KECELAKAAN GAS ELPIJI 3
KG YANG TERJADI DI WILAYAH JATENG & DIY**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Program DIII Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Diana Dewi Surya

NIM : D0C007026

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2010

PENDAHULUAN

PT.Pertamina yang merupakan perusahaan pensuplai bahan bakar terbesar di Indonesia akhir-akhir ini mendapatkan sebuah ujian besar dalam mempertahankan eksistensinya di hadapan seluruh masyarakat Indonesia. Sejak tahun 2007 lalu Pemerintah mengajak serta PT.Pertamina untuk mengadakan program konversi minyak tanah ke gas elpiji 3 kg. Hal ini tentu mendapat banyak perhatian dari masyarakat Indonesia, karena hal ini merupakan kebutuhan yang pokok bagi manusia dalam mempertahankan hidupnya. Dampak dari kegiatan konversi ini melibatkan sebagian besar masyarakat Indonesia. Baik masyarakat dari kelas menengah ke atas maupun masyarakat kelas bawah mau tidak mau harus merubah pola hidup mereka dari yang biasanya memasak dan melakukan kegiatan yang menggunakan bahan bakar minyak sekarang harus di ganti dengan menggunakan gas elpiji 3 kg. Dari kegiatan konversi ini, Pro kontra pun akhirnya timbul dari seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Pada saat awal program konversi minyak tanah ke gas LPG diluncurkan tahun 2007, mendapat penolakan keras dari masyarakat dengan alasan tidak efektif dan efisien serta tidak aman karena bisa meledak. Akan tetapi setelah melalui sosialisasi secara berkesinambungan akhirnya masyarakat bisa menerima, bahkan sekarang permintaan akan gas LPG terus bertambah” tandas menteri ESDM Purnomo Yusgiantoro ketika memberikan sambutan pada acara Penganangan Percepatan Program Konversi minyak Tanah ke Gas LPG. (<http://temanggungcity.wordpress.com/2009/03/10/konversi-minyak-ke-gas/>).

PT.Pertamina yang berperan sebagai penyedia dan pengatur pemasaran gas elpiji 3 kg mendapatkan dampak dari kejadian buruk yang banyak terjadi di masyarakat. Masyarakat cenderung menyalahkan mereka atas kecelakaan akibat ledakan tabung gas elpiji 3 kg. Karena masyarakat tahu bahwa yang mengatur dan memasarkan gas elpiji adalah PT. Pertamina. Sehingga PT. Pertamina dianggap harus bertanggung jawab atas beberapa kecelakaan yang terjadi. Masyarakat cenderung merasa takut menggunakan lagi produk PT. Pertamina terutama gas elpiji ukuran 3 kg. Karena banyaknya kasus-kasus gas elpiji yang meledak di lingkungan masyarakat. Contohnya di wilayah Jateng & DIY ada sekitar 20 korban ledakan elpiji (Tempo, Selasa,13 Juli 2010). Dari banyaknya korban ini tentu memberikan dampak yang cukup berat bagi Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV. Humas PT. Pertamina harus berusaha keras untuk dapat mempertahankan dan memulihkan lagi citra perusahaan yang mulai menurun di mata masyarakat. Karena citra perusahaan sangatlah penting bagi perusahaan agar konsumen bisa menjadi pelanggan yang

loyal. Citra organisasi atau perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, bukan hanya citra atas produk dan pelayanan. (Jefkins, Frank. 1992:8).

Dalam pencapaian tujuan pelaksanaan konversi minyak ke gas PT. Pertamina harus berupaya maksimal untuk mengadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang pemakaian tabung gas elpiji yang benar. Namun karena ada sebagian dari masyarakat yang tidak mengerti dengan benar bagaimana pemakaian dan perawatan gas elpiji juga adanya oknum yang tidak bertanggung jawab, sehingga menimbulkan beberapa kasus terjadi akibat konversi gas elpiji 3 kg pada masyarakat Indonesia. Hal ini membuat PT. Pertamina mengalami krisis pada perusahaan dan berdampak langsung pada reputasi, citra serta kepercayaan masyarakat terhadap existensi perusahaan. Hal ini lah yang menjadikan humas PT. Pertamina berjuang lebih keras untuk mempertahankan sekaligus me-recovery kembali citra perusahaan melalui pemilihan cara penyelesaian masalah kasus ledakan elpiji ini.

Adapun tujuan dari Penulis untuk membuat penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV dalam menyelesaikan kasus ledakan gas elpiji 3 kg yang terjadi khususnya di wilayah Jateng & DIY. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca, karena penelitian ini mampu memberikan contoh yang riil mengenai kinerja Humas di dalam perusahaan serta menggambarkan bentuk tanggung jawab sosial seorang Humas terhadap publik nya.

PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*) mengenai peran Humas PT.Pertamina (Persero) Pemasaran BBM Retail Region IV dalam menangani kasus ledakan gas elpiji 3 kg yang terjadi di wilayah Jateng&DIY. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan. Informan tersebut antara lain: Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV, divisi Gas Domestik PT.Pertamina Region III, Bapak Yulianto selaku korban ledakan gas elpiji 3 kg, Ibu Sulistiani selaku korban ledakan gas elpiji 3 kg, Ibu Sri Ludjiwati selaku pemakai sekaligus agen gas elpiji 3 kg dan Ibu Suparti selaku pemakai gas elpiji 3 kg hasil konversi.

1. Kedudukan dan Peranan Humas PT. Pertamina BBM Retail Region IV

Humas mempunyai keterlibatan penuh untuk memperkuat komunikasi dengan kalangan eksternal dan internal suatu instansi baik pemerintahan maupun swasta. Begitu pula dengan Humas PT. Pertamina Region IV, beliau selalu dilibatkan dalam segala hal yang berhubungan dengan menjaga reputasi perusahaan dimata khalayak internal pada umumnya, dan eksternal pada khususnya, disesuaikan dengan ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab beliau sebagai praktisi humas.

Peranan humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV adalah :

1. Sebagai Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Humas PT.Pertamina membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah yang berhubungan dengan public. Misalnya dalam kasus ledakan elpiji, Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV bekerjasama dengan divisi Gas Domestik untuk menyelesaikan kasus ledakan gas elpiji yang terjadi.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu mendengar apa yang menjadi keinginan dan harapan publik. Biasanya dilakukan melalui contact pertamina maupun surat dari publik.

3. Fasilitator Pemecah Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Humas bertindak sebagai membantu proses pemecahan masalah. Mulai dari ide sampai pada proses pelaksanaan penyelesaian kasus.

Langkah – langkah tersebut sebagai kontribusi PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV dalam memberikan manfaat terhadap perusahaan dan public, sesuai dengan visi perusahaan, yaitu menjadi unit usaha terbaik, tanggung jawab, dan terpercaya. Visi ini erat kaitannya dengan menjalin hubungan yang harmonis dengan publik sekitar karena publik adalah bagian yang penting untuk menunjang kelangsungan suatu perusahaan. Terutama adalah saat perusahaan mengalami suatu krisis dalam mempertahankan citranya dimata masyarakat karena suatu kasus yang berkaitan dengan produk dan hubungan perusahaan dengan public secara langsung. Dalam hal inilah seorang Humas harus memberikan perannya secara maksimal dalam menyelesaikan kasus tersebut agar citra perusahaan tetap terjaga.

2. Contoh kejadian kecelakaan akibat gas elpiji 3 kg serta responnya terhadap PT.Pertamina

Konversi minyak tanah ke gas yang dilaksanakan oleh PT.Pertamina di wilayah Jawa Tengah dan DIY telah berhasil membagikan tabung gas elpiji ke 10.417.000 warga. Dan selama tahun 2007 sampai 2010 telah terdapat 43 korban jiwa di wilayah Jateng&DIY (wawancara kepada pihak Gas Domestik Region III). Dari 43 korban tersebut 2 orang diantaranya yang telah penulis wawancara memberikan keterangan sebagai berikut :

1. Ibu Sulistiani (23) warga Dusun Penawangan Rt.07/01 Kabupaten Grobogan pada tanggal 28 September 2010

Kecelakaan gas elpiji bermula pada saat memindahkan kompor untuk memasak yang membuat pemasangan regulator berubah menjadi tidak sempurna. Pada saat memasak tiba-tiba terdengar suara letupan dan tiba-tiba api menyala di bagian tabung gasnya. Api mulai membesar karena di sekitar tempat memasak terdapat bensin. Api mengenai satu korban dan rumah beserta isinya. Korban kemudian dilarikan ke rumah sakit.

Korban mengalami kerugian kira-kira 100 juta rupiah untuk perawatan korban dan kerusakan rumah. Setelah kejadian tersebut pihak Pertamina memberikan bantuan sebesar 2 juta rupiah sebagai awalan dan selanjutnya bekerjasama dengan pihak rumah sakit untuk membiayai seluruh perawatan sampai korban sembuh.

Keluarga korban pada saat pembagian gas elpiji mendapatkan sosialisasi dari RT dan kelurahan tempat tinggalnya. Beliau merasa mendapatkan perhatian dari pihak Pertamina karena beliau mendapatkan bantuan serta tidak menyalahkan pihak Pertamina atas kejadian yang terjadi.

2. Bapak Yulianto (30) warga Kalilangse RT.3/8, Kelurahan Sukorejo Kecamatan Gunung Pati pada tanggal 17 Oktober 2010.

Kecelakaan gas elpiji tersebut bermula pada saat Bapak Yulianto akan mengganti tabung gas yang telah habis, tabung gas mengeluarkan suara desisan dan bau gas menyengat. Beliau kemudian melarikan tabung gas tersebut dan memasukkannya ke kamar mandi, namun beberapa menit kemudian api tiba-tiba muncul dari belakang dan mengenai tubuh Pak Yulianto, kedua orang tuanya yang saat itu ada di dekat Pak Yulianto sekaligus mengenai rumah bagian belakangnya. Ketiganya terdapat luka bakar dibagian tangan, kaki dan wajahnya. Mereka mendapatkan perawatan di rumah sakit dengan menggunakan Jamkesmas, dan sampai saat ini baru mendapatkan bantuan dari PT.Pertamina sebesar 1 juta rupiah.

Keluarga Bapak Yulianto telah mendapatkan sejumlah uang dari PT.Pertamina, namun jumlah yang diberikan tersebut dirasa tidak cukup untuk membiayai pengobatan 3 orang yang selama 2 bulan ini masih harus mendapatkan perawatan jalan merasa kurang puas dengan respon pihak Pertamina dan beliau mengharapkan agar memberikan bantuan baik secara moral maupun material. Karena walaupun Keluarga Bapak Yulianto tidak menyalahkan pihak Pertamina, namun beliau mengharapkan bantuan dari PT.Pertamina selaku penyedia gas elpiji. Bapak Yulianto memberikan saran kepada PT.Pertamina agar setiap konsumen pemakai gas elpiji selayaknya mendapatkan asuransi jiwa dari pihak Pertamina dan kegiatan sosialisasi segera diratakan.

3. Peranan Humas PT.Pertamina dalam menangani kasus ledakan gas elpiji 3 kg.

Konversi minyak tanah ke gas dimulai sejak tahun 2007 hingga sekarang. Kegiatan konversi ini telah mampu diterima oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Namun, dalam perkembangannya beberapa kasus telah terjadi akibat tabung gas elpiji. Beberapa Tabung gas elpiji mengakibatkan kecelakaan dan ledakan yang menimbulkan beberapa korban. Baik korban yang mengalami luka ringan hingga luka berat sampai mengalami kerugian yang berjumlah puluhan hingga ratusan juta rupiah. Jumlah kasus yang terjadi sejak program konversi berlangsung tahun 2007 hingga bulan Oktober 2010 terdapat 43 kasus yang terjadi di wilayah sekitar Jateng & DIY. Kecelakaan yang terjadi di sebabkan oleh beberapa faktor antara lain, akibat kelalaian dari pengguna dan tabung yang mengalami kerusakan atau sudah tidak layak pakai.

Sebagai seorang Humas dalam menghadapi kasus ini melakukan beberapa tindakan. Tindakan yang dilakukan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu teori dari (Cutlip dan Center, Iriantara,2007:14) mengenai pendekatan manajerial. Pendekatan itu dengan cara:

1. Mencari penyebab kejadian

Humas biasanya mengetahui berita kecelakaan gas elpiji 3 kg dari pengaduan warga, media dan juga dari pemberitahuan karyawan PT.Pertamina sendiri. Setelah mendengar berita tersebut, Humas bekerjasama dengan pihak Gas Domestik yang merupakan penanggung jawab kegiatan konversi gas elpiji 3 kg turun kelapangan langsung untuk mengetahui fakta yang ada. Kegiatan pencarian fakta untuk menanyakan tentang seluk beluk kejadian dilakukan dengan turun langsung ke lapangan dan dengan melakukan pendekatan persuasive melalui wawancara kepada korban langsung maupun dengan tetangga-tetangga korban. Kegiatan tersebut biasanya dilakukan langsung ke rumah korban dan apabila ada korban jiwa dalam kecelakaan ini, maka kegiatan wawancara dilakukan di rumah sakit tempat korban dilarikan untuk mendapatkan pertolongan.

Berdasarkan hasil penemuan fakta yang ada dilapangan, beberapa kecelakaan yang terjadi adalah dikarenakan kelalaian pemakaian, proses perawatan dan kebocoran tabung gas yang diakibatkan oleh beberapa agen yang melakukan kecurangan-kecurangan seperti yang telah banyak diberitakan di media.

2. Memberikan bantuan kepada korban

Dari penelusuran fakta yang ada, diketahui jumlah korban dan kerugian material yang harus ditanggung baik itu fisik rumah maupun perawatan kesembuhan korban. Dari hasil penilaian itulah, maka Pertamina merencanakan untuk memberikan suatu asuransi yang mana semua orang yang mendapatkan kompor dan tabung gas elpiji telah mendapatkan asuransi jiwa dari PT.Pertamina. Sedangkan jumlah dan saratnya telah ditentukan dan proses pemberian asuransinya harus sesuai dengan prosedur. Bantuan yang disebut dengan tali asih ini merupakan program dari PT.Pertamina sebagai rencana yang telah diperhitungkan apabila suatu saat akan terjadi kecelakaan akibat pemakaian gas elpiji.

Korban yang telah memenuhi prosedur tentunya langsung diberikan bantuan sesuai dengan nominal asuransi yang telah ditentukan sebelumnya. Asuransi itu berkisar antara 1 juta sampai seluruh biaya perawatan rumah sakit untuk korban yang mengalami cedera badan, sedangkan yang korban meninggal dunia pihak keluarganya di berikan santunan. Perencanaan yang telah ditetapkan dan di ukur sesuai dengan jumlah kerugian segera

diberikan langsung kepada korban agar mereka bisa langsung mendapatkan perawatan dan tidak merasa dirugikan atau merasa tidak mendapatkan perhatian dari pihak Pertamina

Tindakan berikutnya setelah perencanaan tentang jumlah bantuan dana tali asih ditentukan, maka pihak Pertamina dengan segera memberikannya kepada korban. Selain itu, tidak lupa diberikan pengetahuan tambahan cara penggunaan elpiji yang aman agar tidak terjadi lagi hal yang serupa. Serta, korban diberikan surat pernyataan yang isinya tidak melakukan penuntutan terhadap PT.Pertamina setelah proses tali asih dari PT.Pertamina telah berakhir.

Untuk membantu mengkomunikasikan kepada public luar, Humas PT.Pertamina juga bekerjasama dengan pihak media untuk melakukan pemberitaan kepada public mengenai kasus ledakan gas elpiji dan tindakan penyelesaian kasus kecelakaan

3. Melakukan tindakan evaluasi

Tahap terakhir adalah *evaluating*. Setelah selesai pemberian bantuan kepada korban, pihak Pertamina mengevaluasi tindakan yang telah dilakukan, apakah sudah bisa diterima baik oleh korban dan tindakan tersebut apakah telah mampu mengembalikan lagi citra perusahaan di mata korban.

4. Melakukan upaya pencegahan kasus agar tidak terjadi lagi.

Dengan beberapa jumlah kasus kecelakaan akibat gas elpiji yang terjadi maka PT.Pertamina melakukan upaya guna mencegah kasus kecelakaan gas elpiji terjadi kembali. Upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan resosialisasi yang dilakukan di beberapa kecamatan yang ada di seluruh wilayah Jateng dan DIY. Proses resosialisasi ini bertujuan untuk menciptakan kader-kader yang nantinya akan dapat memberikan pengetahuan yang lebih kepada pihak-pihak konsumen agar lebih mengerti bagaimana cara pemakaian dan perawatan yang benar sesuai prosedur yang ada. Selain itu juga resosialisasi juga diberikan kepada pramuka-pramuka agar mereka bisa membantu menyalurkannya kepada pihak-pihak keluarga ataupun tetangga-tetangga mereka yang lain.

Selain itu dilakukan pula *Quality Control* kepada SPBE setiap harinya dengan melakukan pengecekan terhadap tabung elpiji, mulai dari proses kelayakan pakai tabung gas, perlengkapan dan aksesoris tabung hingga proses pendistribusian ke agen-agen. Proses ini dilakukan untuk mengurangi kelalaian SPBE agar tidak mendistribusikan tabung yang tidak layak pakai dan dapat mengakibatkan kecelakaan terjadi lagi.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Peran Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV dalam menyelesaikan kasus kecelakaan elpiji 3 kg yaitu :

1. Humas menyelesaikan kasus kecelakaan gas elpiji 3 kg ini dengan cara bekerjasama dengan divisi Gas Domestik memberikan bantuan yang disebut tali asih kepada pihak korban. Bantuan itu diberikan dalam bentuk uang maupun biaya perawatan rumah sakit.
2. Humas melakukan kerjasama dengan kader-kader di tiap kelurahan untuk melakukan resosialisasi mengenai cara aman menggunakan gas elpiji kepada masyarakat secara langsung.
3. Humas melalui pihak Gas Domestik melakukan *Quality Control* terhadap SPBE agar setiap tabung gas elpiji yang beredar kepada masyarakat sudah sesuai dengan standart kelayakan dan aman untuk dikonsumsi masyarakat.
4. Humas memberikan informasi kepada pihak media mengenai penyelesaian kasus kecelakaan elpiji 3kg.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian di lapangan mengenai Peran Humas PT.Pertamina dalam menyelesaikan kasus kecelakaan elpiji 3 kg, peneliti menilai bahwa kinerja Humas sudah sesuai dengan teori yang ada. Namun, untuk proses pelaksanaannya, belum merata kepada seluruh masyarakat. Misalkan dalam hal sosialisasi dan pemberian bantuan kepada korban kecelakaan elpiji belum bisa maksimal. Untuk itu, perbaikan dan perubahan perlu dilakukan Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV sebagai upaya mempertahankan kepercayaan masyarakat, yaitu :

1. Dalam proses pelaksanaan resosialisasi kepada masyarakat, Humas PT.Pertamina diharapkan lebih menyeluruh di seluruh bagian wilayah Jateng&DIY di tiap kecamatan dan dilakukan secara terjadwal agar tidak ada tempat yang terlewatkan untuk diberi resosialisasi.
2. Pemberian bantuan kepada korban ledakan gas elpiji 3 kg sebaiknya di ratakan sesuai dengan jumlah kerugian yang harus ditanggung oleh korban.
3. Memberikan sosialisasi mengenai asuransi yang diberikan kepada pengguna elpiji konversi, karena hanya sebagian kecil orang saja yang mengetahui tentang asuransi dari Pertamina tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip dan Center. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: Indeks Kelompok Media.
- Coulson, Coulin-Thomas. 2002. *Public Relations Pedoman Praktis untuk PR*. Jakarta: Sinar Grafika Offset
- Effendy, Onong Uchjana. 1999. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kogan, Irving Smith, F. Rachmadi. 1996. *PR dalam Teori & Praktek*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Moore, Frazier. 2004. *Humas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rachmadi. 1992. *Public Relations teori dan praktek*. Jakarta: Gramedia
- Ruslan, Rosady. 1997. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 1997. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas & Komunikasi Konsepsi & Aplikasi*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Soemirat, Soleh. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- <http://temanggungcity.wordpress.com/2009/03/10/konversi-minyak-ke-gas/>
- <http://alarmelpiji.wordpress.com/2010/06/>
- <http://politik.kompasiana.com/2010/10/08/antara-subsidi-program-konversi-dan-bom-elpiji/>
- <http://temanggungcity.wordpress.com/2009/03/10/konversi-minyak-ke-gas/>

ABSTRAK

NAMA : DIANA DEWI SURYA
NIM : D0C007026
JUDUL : PERAN HUMAS PT.PERTAMINA (PERSERO) REGION IV WILAYAH JATENG&DIY DALAM MENYELESAIKAN KASUS KECELAKAAN GAS ELPIJI 3 KG YANG TERJADI KHUSUSNYA DI WILAYAH JATENG & DIY

Pemerintah bersama PT. Pertamina mengadakan konversi minyak tanah ke gas yang dimulai dari tahun 2007 hingga sekarang. Namun sejak dimulainya program konversi ini hingga tahun 2010 sudah terdapat 43 kasus kecelakaan ledakan gas elpiji yang terjadi di wilayah Jateng & DIY dan menimbulkan korban jiwa serta kerugian materiil. Dalam hal ini PT.Pertamina sebagai penyelenggara harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut. Untuk itulah peran Humas PT.Pertamina sangat diperlukan dalam proses penyelesaian kasus kecelakaan gas elpiji ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Humas PT. Pertamina (Persero) BBM Retail Region IV dalam menyelesaikan kasus kecelakaan gas elpiji 3 kg yang terjadi khususnya di wilayah Jateng & DIY. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dengan panduan *interview guide* kepada Humas dan Gas Domestik, dua orang korban kecelakaan gas elpiji serta dua orang pengguna gas elpiji. Cara yang digunakan oleh Humas PT.Pertamina dalam menyelesaikan kasus ini adalah dengan menggunakan pendekatan manajerial yang meliputi *Fact Finding, Planning and Programming, Communicating* dan *Evaluating* (Cutlip dan Center, Iriantara, 2007:14).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Humas dalam menyelesaikan kasus adalah dengan cara berkerjasama dengan pihak Gas Domestik selaku bagian yang berhubungan langsung dengan gas elpiji untuk memberikan bantuan berupa dana kepada korban sebagai biaya perawatan, memberikan resosialisasi kepada masyarakat melalui kader-kader di tiap kecamatan tentang bagaimana cara pemakaian gas elpiji yang aman, melalui pihak Gas Domestik melakukan *Quality Control* terhadap standart kelayakan gas elpiji dan juga Humas melakukan pemberitaan melalui media tentang pemberian bantuan kepada korban. Dan dari pemberitaan itu masyarakat dapat mengetahui bentuk tanggung jawab PT.Pertamina terhadap korban kecelakaan elpiji dan hal ini diharapkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata masyarakat.

Hasil dari tindakan yang dilakukan oleh pihak PT.Pertamina ini sudah cukup efektif, hanya saja masih kurang pemerataan jumlah nominal yang diberikan kepada korban sehingga menimbulkan adanya kekecewaan yang dirasakan dari pihak korban.

Semarang, Desember 2010
Dosen Pembimbing

Djoko Setyabudi, S.Sos, MM
NIP. 197312282005011001