

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hutan merupakan sumberdaya alam yang tidak ternilai karena didalamnya terkandung keanekaragaman hayati, sumber hasil hutan kayu dan non-kayu, pengatur tata air, pencegah banjir dan kesuburan tanah, perlindungan alam hayati untuk kepentingan ilmu pengetahuan, kebudayaan, rekreasi, pariwisata dan sebagainya. Namun gangguan terhadap sumberdaya hutan terus berlangsung bahkan intensitasnya makin meningkat. Kebakaran hutan merupakan salah satu bentuk gangguan yang makin sering terjadi. Dampak negatif yang ditimbulkan oleh kebakaran hutan cukup besar mencakup kerusakan ekologis, menurunnya keanekaragaman hayati, merosotnya nilai ekonomi hutan dan produktivitas tanah, perubahan iklim mikro maupun global, dan asapnya mengganggu kesehatan masyarakat serta mengganggu transportasi baik darat, sungai, danau, laut dan udara. Gangguan asap karena kebakaran hutan Indonesia akhir-akhir ini telah melintasi batas negara.

Siklus terjadinya kebakaran hutan terus menerus serta pengrusakan hutan di Indonesia harus mulai dianggap sebagai masalah global karena negara kita merupakan penyumbang besar terhadap perubahan iklim dunia.

Khususnya di provinsi Riau dimana hutan di Riau banyak yang terbakar karna kurangnya pengetahuan masyarakat untuk membuka lahan dan mahalnya penyewaan alat berat untuk membuat atau membuka lahan baru yang tidak mampu di bayar oleh petani kebun, jalan satu-satunya dan murah adalah membakar hutan jadi masyarakat banyak menggunakan atau lebih memilih membakar hutan tanpa memikirkan akibat dari yang dilakukannya tersebut.

Dibawah ini adalah data kebakaran hutan dan lahan di Provinsi Riau.

No	Sumber Data	Berita
1	nationalgeographic.co.id	<p>Telah terjadi peningkatan jumlah titik api di Sumatera, tepatnya daerah provinsi Riau. Titik api disebabkan oleh adanya kebakaran hutan yang diduga sengaja dilakukan oleh oknum-oknum tertentu. Kebakaran hutan yang terjadi berdasarkan hasil laporan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional LAPAN. Pemantauan satelit Modis dengan sensor Terra Aqua dari NASA pada Minggu (03/07/2016) menemukan kurang lebih 288 titik api, dimana 245 titik terdapat di Sumatera dan 43 lainnya berada di Kalimantan. Komandan Satgas Udara Riau Hendri Alfiandi menduga kuat peningkatan kebakaran hutan dalam sepekan akibat dari ulah manusia. Hal tersebut juga didukung dengan bersamanya awal musim kemarau. Tak hanya Riau yang terpantau memiliki sejumlah titik api, provinsi lain di Sumatera pun juga menghadapi hal serupa. Sejumlah provinsi tersebut adalah Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Bengkulu, Jambi, Lampung, dan Sumatera Selatan. Kepala Dinas Penerangan TNI AU, Marsekal Pertama Wieko Sofyan telah memerintahkan satu kompi Pasukan Khas untuk membantu memadamkan api di Riau. Tak hanya itu, pasukan tersebut juga akan turut melakukan perburuan terhadap para pelaku pembakaran. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) mengakui bahwa upaya pemadaman mengalami sejumlah rintangan. Hal tersebut terkait akses menuju lokasi hutan yang terbakar, serta kesulitan untuk memperoleh sumber air terdekat untuk membantu pemadaman. Namun Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah</p>

		<p>(BPBD) Provinsi Riau , Edward Sanger mengakui bahwa terdapat penurunan angka kebakaran yang ada di Riau. "Jumlah itu jauh lebih rendah daripada dua tahun sebelumnya. Kalau 2014 pada bulan yang sama, sudah 23,000 hektare. Tahun lalu, juga pada bulan Juli, hampir 6,000 hektare dilanda kebakaran," jelas Edward.</p>
2	detik.com	<p>BNPB Deteksi 59 Titik Api Kebakaran Hutan dan Lahan di Sumatera</p> <p>Jakarta - Sebanyak 59 titik api (hotspot) terdeteksi di wilayah Sumatera. Sebanyak 45 titik terdeteksi di Riau, 3 titik di Aceh, 1 titik di Bengkulu, 3 di Sumatera Barat, 1 di Sumatera Selatan, dan 6 di Sumatera Utara. Hal tersebut berdasarkan data dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Jumat (4/3). Sehari sebelumnya, pada Kamis (3/3), di Riau juga terdeteksi 52 titik api yaitu di Bengkalis lahan yaitu di Bengkalis 37 titik, Siak 10 titik, Meranti 4 titik, dan Rokan Hilir 1 titik.</p> <p>"Daerah yang terbakar adalah kebun masyarakat, semak belukar, dan konsesi milik perusahaan," ujar Kepala Pusat Data Informasi Humas BNPB Sutopo Purwo Nugroho, dalam rilis yang diterima detikcom, Sabtu (5/3/2016).</p>

	<p>"Jumlah hotspot di Riau mulai meningkat seiring dengan cuaca yang makin kering. 45 hotspot di Riau tersebar di Kabupaten Bengkalis 21, Meranti 1, Dumai 5, Pelalawan 2, Siak 14, Indragiri Hulu 1, dan Indragiri Hilir 1. Lokasi kebakaran hutan dan lahan sesungguhnya di daerah langganan yang hampir setiap tahun berulang," terang Sutopo. Upaya pemadaman dilakukan oleh tim gabungan dari BPBD, TNI, Polri, Manggala Agni, Masyarakat Peduli Api, dan perusahaan yang kebunnya terbakar. Bupati Bengkalis dan Meranti pun telah menetapkan status Siaga Darurat Kebakaran Hutan dan Lahan di wilayahnya sehingga akan lebih mudah dalam melakukan koordinasi dengan berbagai pihak.</p> <p>"BPBD Bengkalis telah memadamkan 10 lokasi karhutla di Kecamatan Bukit Batu, Siak, Rumpin, dan Pinggir. Kebakaran di Meranti terdapat di Desa Mekarsari, Kecamatan Merbau, seluas 45 hektare berupa kebun karet masyarakat dan belukar. Saat ini masih terbakar. Asap cukup tebal," tutur Sutopo. Kebakaran juga melanda di Cagar Biosfer Giam Siak Kecil di Desa Bukit Kerikil, Kecamatan</p>
--	--

		<p>Bukit Batu Tikor, Kabupaten Siak, seluas 50 hektar. Api berasal dari luar kawasan hutan. Manggala Agni dibantu BPBD, TNI, Polri terus memadamkan api.</p> <p>"Karhutla di Kota Dumai mencapai 50 hektar yaitu di Kelurahan Mekarsari Kecamatan Dumai Selatan, Kelurahan Tanjung Palas Kecamatan Dumai Timur dan Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampa. Penyebab karhutla adalah dibakar untuk pembukaan lahan," jelas Sutopo.</p>
3	beritasatu.com	<p>Luas Kebakaran Hutan-Lahan Di Riau 1.957 Hektare</p> <p>[PEKANBARU] Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Riau menyatakan luas kebakaran lahan dan hutan di daerah tersebut mencapai sekitar 1.957 hektare yang terjadi selama periode Januari hingga akhir Agustus 2015. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Riau Edward Sanger di Pekanbaru, Senin (24/8), mengatakan luas areal kebakaran mengalami penurunan drastis apabila dibandingkan dengan tahun 2014 saat kebakaran membuat daerah ini dalam status darurat. "Apabila dibandingkan dengan luas lahan yang terbakar pada 2014 mencapai 22.037 hektare, kondisi pada tahun ini menurun drastis," kata Edward Sanger kepada Antara. Selain itu, ia mengatakan jumlah titik panas (hotspot) berdasarkan data satelit NOAA 18 juga mengalami penurunan signifikan. Jumlah "hotspot" pada 2014 di Riau mencapai 3.951 titik, sedangkan hingga Januari-Agustus 2015 mencapai 1.288 titik. "Kita semua harus berkomitmen kuat untuk mewujudkan Riau bebas asap dan kebakaran," katanya. Menurut dia, keberhasilan menekan kebakaran di Riau adalah berkat kerja sama yang cukup kuat dari semua instansi mulai dari pemerintah pusat,</p>

		<p>pemerintah daerah serta TNI dan Polri. Upaya pemadaman melibatkan pasukan pemadam kebakaran dari darat dan bantuan tiga helikopter yang menjatuhkan bom air. Sementara itu, pemerintah daerah terus mengupayakan sosialisasi kepada masyarakat agar tidak lagi membuka lahan dengan cara membakar, sedangkan pihak kepolisian menindaklanjuti dengan penegakan hukum terhadap pelaku pembakaran. Kondisi udara di Kota Pekanbaru dan sekitarnya sejak dua hari terakhir terus diselimuti kabut asap sisa kebakaran. Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG) Stasiun Pekanbaru mendeteksi ada sebanyak 15 titik api yang menyebar di sejumlah daerah di Provinsi Riau, berdasarkan pantauan satelit Terra dan Aqua pada Senin pagi. "Hotspot tersebar di Indragiri Hulu dengan 10 titik api, Pelalawan dan Kuantan Singingi masing-masing dua titik api serta Indragiri Hilir satu titik api," kata Kepala BMKG Pekanbaru Sugarin di Pekanbaru. Ia menjelaskan jumlah tersebut kembali meningkat setelah dalam tiga hari terakhir BMKG tidak mendeteksi adanya titik api di Riau. Sedangkan untuk wilayah Sumatera BMKG mendeteksi sebanyak 217 titik panas yang terdeteksi di lima Provinsi yakni Jambi 107 titik panas, Sumatera Selatan 79 titik panas, Bangka Belitung 10 titik panas, dan Lampung dengan 3 titik panas serta Riau 18 titik panas. Kabut asap yang kini menyelimuti sejumlah daerah di Riau adalah akibat kebakaran di daerah tersebut, dan juga asap kiriman dari provinsi tetangga. [Ant/L-8]</p>
4	news.okezone.com	<p>BPBD: 548,72 Hektare Lahan di Riau Terbakar Sepanjang 2017</p> <p>PEKANBARU – Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Riau menyatakan luas lahan yang terbakar sepanjang Januari hingga Juli 2017 mencapai 548,72 hektare.</p> <p>"Hingga kini kami terus mengantisipasi kebakaran meluas menyusul masuknya musim kemarau," kata Kepala BPBD Riau Edwar Sanger di Pekanbaru, Kamis (27/7/2017).</p> <p>Edwar menjabarkan, total luas lahan yang terbakar</p>

	<p>itu menyebar di sejumlah titik di Provinsi Riau. Di antara wilayah yang mengalami kebakaran cukup masif sejak awal tahun ini adalah Rokan Hilir, Bengkalis, Dumai, Meranti, Rokan Hulu, Pelalawan, Siak, Indragiri Hilir.</p> <p>Bahkan, dalam beberapa hari terakhir titik-titik api dengan kebakaran berkisar dua hingga puluhan hektare terjadi di wilayah pesisir Riau, seperti Dumai dan Meranti.</p> <p>Rokan Hilir merupakan wilayah dengan Karhutla terluas, mencapai lebih dari 100 hektare.</p> <p>Kebakaran yang terjadi di Rokan Hilir terjadi pada medio Februari, sebelum kemudian pada awal Maret Riau memasuki musim hujan. Bahkan, Pangkalan Udara Roesmin Nurjadin harus mengerahkan Korps Pasukan Khas Batalion 462 Pulanggeni dengan menggunakan Super Puma dan berhasil menangkap dua terduga pembakar lahan.</p> <p>Sempat memasuki musim penghujan rentang akhir Februari-April, kini Riau kembali dihadapkan dengan musim kemarau.</p> <p>Guna mengantisipasi hal tersebut, Pemerintah Provinsi Riau memutuskan untuk memperpanjang status siaga penanggulangan kebakaran hutan dan lahan hingga November 2017.</p> <p>Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) telah membantu Riau dengan mengerahkan lima pesawat helikopter pengebom air jenis Sikorsky, MI-171 dan MI-172.</p> <p>Helikopter itu menjadi andalan Pemerintah Riau yang tergabung dalam Satgas Karhutla dalam menanggulangi titik-titik api.</p> <p>Sementara itu, Komandan Resor Militer 031 Wirabima, Brigjen TNI Abdul Karim menginstruksikan jajarannya untuk mengubah pola patroli pencegahan Karhutla di Provinsi Riau.</p> <p>"Patroli kita ubah, dari pagi menjadi sore sekitar pukul 15.00 WIB," katanya.</p> <p>Perubahan pola patroli tersebut berdasarkan hasil panelusuran Brigjen TNI Abdul Karim terkait pola terjadinya Karhutla, yang menurutnya hal</p>
--	--

		<p>disengaja.</p> <p>Abdul Karim yang juga menjabat sebagai komandan satuan tugas (Satgas) penanggulangan Karhutla Riau tersebut mengatakan, mayoritas kebakaran terjadi menjelang sore.</p> <p>Dia menilai, selama ini pelaku pembakar lahan kerap beraksi pada sore hari saat kegiatan patroli berakhir.</p> <p>Dirinya berharap dengan mengubah pola patroli tersebut dapat menekan angka Karhutla yang belakangan mulai marak.</p> <p>(erh)</p>
5	http://www.bbc.com	<p>Awal Juli, ‘pembakaran’ hutan dan lahan di Riau melonjak drastis Kirim</p> <p>Selama dua hari pertama bulan Juli 2016, titik panas di Pulau Sumatera, terutama Provinsi Riau, melonjak drastis akibat kebakaran hutan dan lahan di sejumlah kabupaten yang diduga disengaja. Data satelit badan kelautan dan atmosfer Amerika Serikat (NOAA) menunjukkan terdapat dua titik panas di Sumatera pada Rabu (29/07). Hari berikutnya meningkat menjadi 17 titik. Kemudian, pada Jumat (01/07), titik panas telah mencapai 27 buah, 15 di antaranya berada di Riau. Tren ini sejalan dengan temuan di lapangan. Komandan Satgas Udara Riau, Marsekal Pertama Hendri</p>

	<p>Alfiandi, mengatakan pihaknya melihat peningkatan kebakaran selama satu pekan terakhir, bersamaan dengan awal musim kemarau. Dia menduga kebakaran itu merupakan ulah manusia.“Di Kabupaten Rokan Hilir, penerbang TNI AU melihat dua orang membawa obor, sengaja membakar lahan. Namun, saat itu pesawat tidak mengangkut pasukan. Besok akan kami cari pelakunya dan bawa ke polisi,” kata Marsma Hendri kepada wartawan BBC Indonesia, Jerome Wirawan.Secara terpisah, Kepala Dinas Penerangan TNI AU, Marsekal Pertama Wiekso Sofyan mengatakan satu kompi Pasukan Khas sengaja diturunkan untuk membantu upaya pemadaman api di Riau. Pasukan tersebut akan bekerja sama dengan kepolisian Riau untuk memburu pelaku pembakaran, Sepanjang 2016, Polda Riau telah menangkap puluhan orang dan menempatkan para individu tersebut sebagai tersangka pembakar hutan dan lahan. Tiada satu pun dari mereka yang berasal dari perusahaan. Hal ini berbeda dari Desember 2015 lalu, tatkala lima pejabat perusahaan ditetapkan sebagai tersangka.</p>
--	--

	<p>Berdasarkan data sementara, Kepala Badan Penanggulangan bencana Daerah (BPBD) Provinsi Riau, Edward Sanger, mengatakan jumlah lahan yang mengalami kebakaran di Riau mencapai 1.076 hektare. “Jumlah itu jauh lebih rendah daripada dua tahun sebelumnya. Kalau 2014, pada bulan yang sama, sudah 23.000 hektare. Tahun lalu, juga pada bulan Juli, hampir 6.000 hektare dilanda kebakaran,” kata Edward.</p> <p>BPBD, menurut Edward, terus memantau data satelit. Namun, data itu punya kelemahan.</p> <p>“Seperti kemarin ada katanya 31 titik panas. Dari jumlah itu, yang tingkat confidence-nya di atas 70% ada enam hingga tujuh titik. Kita periksa di lapangan, nggak ada,” ujar Edward. Pada Maret lalu, kebakaran hutan dan lahan melanda sebagian wilayah Provinsi Riau sehingga pemerintah setempat menetapkan status siaga darurat. Status ini diperpanjang hingga September 2016 mendatang.</p>
--	---

PT RAPP adalah perusahaan yang memproduksi pulp dan kertas dimana bahan yang digunakan yaitu kayu, dimana kayu tersebut diambil dari hutan. Dan PT RAPP ini di tuding ikut membakar hutan dan lahan karna keperluan perusahaan dimana bahan yang diambil itu berasal dari hutan dan masyarakat mentuding bahwasanya PT RAPP melakukan pembakaran hutan untuk membuka lahan baru untuk keperluan perusahaan tersebut.

Dibawah ini adalah data dimana PT Riau Andalan Pulp and Paper di tuding ikut melakukan membakar hutan dan lahan.

Tabel 1.2

Berita negatif PT Riau Andalan Pulp and Paper (RAPP) yang terlibat membakar hutan dan lahan di Riau

NO	Sumber Data	Berita
1	Potretnews.com	LSM tuding anak perusahaan RAPP dan APRIL terlibat bakar lahan di Riau.Kabut di Riau dan sekitarnya diduga terjadi akibat pembakaran lahan oleh perusahaan minyak sawit dan kertas, namun perusahaan Riau Andalan Pulp and Paper (RAPP) membantah terlibat. RAPP adalah satu perusahaan bubur kertas dan kertas terbesar di indonesia. RAPP memiliki program Fire Free Village Program untuk membina desa-desa sekitar wilayah Kerinci, Riau.Provinsi Riau ditetapkan sebagai darurat asap setelah tiga minggu terkepung oleh asap dari kebakaran hutan dan lahan. Untuk mengatasi kebakaran hutan, pemerintah mengirim lebih dari 1.000 anggota TNI untuk memadamkan kebakaran di Sumatra.

Sumber : Data sekunder 2014-2015

NO	Sumber Data	Berita
1	CNN Indonesia.com	Royal Garden Eagle (RGE), induk perusahaan PT Riau Andalan Pulp and Paper (RAPP) menepis tudingan bahwa perusahaan itu terlibat dalam kebakaran hutan dan lahan. Sebelumnya, pada september lalu, muncul tudingan dari lembaga swadaya masyarakat (LSM) perihal keterlibatan sejumlah perusahaan dalam kebakaran hutan dan lahan yang dasyat di Provinsi Riau. Sementara untuk kasus kebakaran hutan dan lahan yang terjadi saat ini. Tapi polisi dan pemerintah tak mau mengungkapkan nama perusahaan yang terlibat itu sekarang.

Sumber : Data sekunder 2014-2015

Public Relations (PR) kini menjadi bagian terpenting dari gugusan manajemen organisasi. setiap badan apa pun bentuknya menjadikan ujung tombak untuk membangun kepercayaan di mata masyarakat. Keberadaan PR dinilai sangat strategis dalam memainkan opini di depan publik. Untuk menjaga hubungan baik dengan publik, seorang humas didalam kegiatannya harus haruslah mampu menetapkan etos kerja tempat ia bernaung, dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan citra baik perusahaan di mata masyarakat luas.

Peran *Public Relations* dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangat besar. Hal ini terlihat dari definisi *Public Relations* yang bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yaitu publik. Dalam hal ini PR

memiliki peran komunikasi yang membentuk sebuah hubungan yang menciptakan saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.

Perusahaan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat di sekitarnya dengan cara menjalin hubungan / relasi dengan publik. Tugas PR bukan sekedar menciptakan citra seolah-olah terlihat kuat dalam posisi keberadaannya saja namun juga menciptakan agar organisasi kondusif, memiliki iklim kerja yang sehat, kuat dalam hubungan sosial serta mempunyai kinerja sumberdaya manusia yang tinggi. Kedudukan PR dalam menjalin komunikasi dan hubungan dengan publik, dalam hal ini adalah menilai sikap masyarakat (publik) agar tercipta keserasian antara publik dan kebijakan organisasi.

Kegiatan *Public Relations* adalah kegiatan yang ditujukan untuk publiknya. Berdasarkan jenis publiknya kegiatan *Public Relations* terbagi menjadi dua yaitu kegiatan internal dan kegiatan eksternal. Melalui kegiatan *Internal Public Relations* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi/perusahaan. Kegiatan *Internal Public Relations* merupakan kegiatan yang ditujukan untuk publik internal organisasi/perusahaan. Publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, manajer, supervisor, pemegang saham, dewan direksi perusahaan dan sebagainya dengan menjalin hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan begitu kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar. Kegiatan *Eksternal Public Relations* ini ditujukan untuk publik eksternal organisasi/perusahaan, yaitu keseluruhan elemen yang berada di luar perusahaan yang tidak berkaitan secara langsung dengan perusahaan, seperti masyarakat sekitar perusahaan, pers, pemerintah, konsumen, pesaing dan lain sebagainya. Melalui kegiatan eksternal ini, diharapkan dapat menciptakan kedekatan dan kepercayaan publik eksternal kepada

perusahaan. Dengan begitu maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara organisasi/perusahaan dengan publik eksternalnya, sehingga dapat menimbulkan citra baik atas perusahaan dimata publiknya. Membina hubungan dengan komunitas merupakan wujud kepedulian perusahaan terhadap lingkungan disekitar perusahaan. Ini juga dapat diartikan sebagai tanda terima kasih perusahaan kepada komunitas. Dengan begitu menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanyasekedar mengambil keuntungan dari mereka, melainkan ikut peduli dan mau berbagi apa yang diperoleh perusahaan dari lingkungan yang merupakan milik bersama.

Dalam hal ini penulis ingin melakukan penelitian tentang masalah kebakaran hutan dan peran humas PT RAPP dalam menanggapi isu tersebut. Dan penulis mengangkat judul “Strategi Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper Dalam Menanggapi Isu Kebakaran Hutan dan Lahan di Provinsi Riau.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper dalam menanggapi kebakaran hutan dan lahan di Provinsi Riau.

\

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi humas PT Riau Andalan Pulp and Paper dalam menanggapi isu kebakaran hutan dan lahan di Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Manfaat akademis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat dijadikan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Humas (*public relations*) dalam menanggapi isu dan krisis.
2. Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa maupun perusahaan yang ingin meningkatkan pengetahuan dalam dunia Kehumasan (*public relations*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama yang berhubungan dengan strategi *public relations* dalam menjalin hubungan dengan media.

2. Praktis

Hasil penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat berguna bagi praktisi *public relations* (PR) Perusahaan/Instansi khususnya di PT Riau Andalan Pulp and Paper.

Strategi yang digunakan untuk memecahkan masalah ini adalah *social responsibility* yang mana humas memiliki tanggung jawab sosial dalam aktifitasnya menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Humas

Pada dasarnya humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial. Mulai dari yayasan, perhuruan tinggi, dinas militer, maupun lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren dan usaha bersama seperti Gerakan

Nasional Orang Tua Asuh (GN-OTA) pun memerlukan humas. Kehadiran humas tidak bisa dicegah baik kita menyukai humas atau tidak, karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan organisasi secara positif.

Menurut definisi kamus terbitan *Institute of Public Relations (IPR)* “humas adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara organisasi dengan segenap khalayak.”

Sedangkan menurut kamus *Fund and Wagnal, American Standard Des Dictionary* terbitan 1994, “humas diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaannya atau sepek terjangnya.”

Pada pertemuan asosiasi humas seluruh dunia di Mexico City, Agustus 1978, ditetapkan “humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksikan setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberikan masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayak.”

Strategi Humas

Strategi berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” dan menunjukkan pada keseluruhan peran komando seperti sebuah komando umum militer. Dalam bisnis, strategi menentukan lingkup dan arah suatu pengembangan organisasi dan bagaimana dapat mencapai strategi yang kompetitif.

Strategi Strategi menurut Thompson dalam Oliver (2007:2) adalah “sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi.”

Cutlip, Center & Broom (2006:353) mendefinisikan strategi merupakan penentuan tujuan dan sasaran usaha jangka panjang yang diadopsi upaya pelaksanaan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Sedangkan menurut Rosady Ruslan (2002), yang dikutip oleh nova dalam bukunya *crisis publik relation* (2009 : 41-43) strategi PR adalah :

a. *Publication* (Publikasi)

Setiap fungsidan tugas humas adalah menyelenggarakan publikasi atau menyebarkan informasi melalui berbagai media tentang aktifitas dan kegiatan perusahaan atau organisasi yang pantas untuk diketahui oleh publiknya. Itu menghasilkan publisitas untuk memperoleh tanggapan positif secara luas dari masyarakat. Dalam hal ini tugas Humas adalah menciptakan berita untuk tujuan menguntungkan citra lembaga atau organisasi yang di wakilinya.

b. *Event* (Penyusunan Program Acara)

Merancang acara tertentu atau lebih dikenal dengan peristiwa (special event) yang dipilih dalam jangka waktu, tempat, dan objek tertentu yang khusus sifatnya untuk mempengaruhi opini publik.

c. *News* (Menciptakan Berita)

Berupaya menciptakan berita melalui *Press Release*, *news letter* dan *bulletin*, dan lain-lain yang biasanya mengacu teknis penulisan 5W + 1H dengan sistematika penulisan “piramida terbalik”, yang paling penting menjadi *lead* atau *intro* dan

kurang penting diletakkan di tengah batang berita. Untuk itulah seorang Humas mau tidak mau harus mempunyai kemampuan untuk menulis, karena sebagian tugasnya untuk tulis-menulis, khususnya dalam menciptakan publisitas.

d. *Community Involvement* (Kepedulian Kepada Komunitas)

Keterlibatan tugas sehari-hari seorang Humas adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu untuk menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi atau lembaga yang diwakilkan.

e. *Inform or Image* (Memberitahukan dan Meraih Citra)

Ada fungsi utama dari Humas, yaitu memberitahukan sesuatu kepada publik atau menarik perhatian, sehingga diharapkan memperoleh tanggapan berupa citra positif dari suatu proses “*nothing*” menjadi “*something*” dari yang tidak tahu menjadi tahu, setelah tahu menjadi suka dan kemudian diharapkan timbul suatu (*something*) yaitu berupa citra.

f. *Lobby or Negotiation* (Pendekatan dan Bernegosiasi)

Keterampilan untuk melobi secara pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang Humas. Tujuan lobi adalah untuk mencapai kesepakatan atau memperoleh dukungan dari individu dan lembaga yang berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis perusahaan.

g. *Sosial Responsibility*

Memiliki tanggung jawab sosial dalam aktifitas Humas menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik. Saat ini banyak perusahaan menjadikan kegiatan

sosial sebagai aktivitas yang harus dilakukan. Bentuknya beragam seperti peduli banjir, memberikan beasiswa dan santunan lainnya.

Program Humas

Menurut Cutlip-Center-Broom, humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah pemecahan masalah humas. Keempat langkah ini harus dijalankan oleh humas profesional. Keempat langkah itu adalah:

a. Menentukan masalah (*defining the problem*)

Kegiatan yang dilakukan oleh humas perusahaan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan perusahaan. Intinya, kegiatan intelijen untuk mengumpulkan atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya.

b. Perencanaan dan Penyusunan Program (*planning and programming*)

Masalah yang telah ditentukan pada langkah pertama di gunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan dan strategi komunikasi. Langkah kedua memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama kedalam kebijakan dan program perusahaan.

c. Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi (*taking action and Communication*)

Melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

d. Evaluasi Program (*evaluating the Program*)

Penilaian atau evaluasi atas persiapan, pelaksanaan dan hasil program.

Aktivitas Humas

Aktivitas humas adalah suatu kegiatan atau cara menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak organisasi dengan khalayak atau sasaran, dengan tujuan mempengaruhi dan menciptakan komunikasi dua arah yang *favourable*. Indikatornya adalah bagaimana pihak yang melakukan aktivitas kehumasan diasumsikan yang *pertama* adalah sebagai penghubung antara organisasi dan publiknya, yang didalamnya mencakup pembentukan citra. *Kedua*, menyediakan dan memberikan informasi tentang kegiatan yang dilakukan organisasi secara detail yang tujuannya untuk menciptakan pengetahuan dan pemahaman publik terhadap organisasi. *Ketiga*, meneliti dan menafsirkan pendapat secara umum yang berkenaan dengan segala kegiatan dan kepentingan organisasi.

Humas mencakup berbagai macam hubungan yang semuanya bertujuan untuk membina hubungan yang harmonis antara organisasi yang menjalankan hubungan-hubungan itu, dengan "masyarakat dalam" atau Publik internal serta "masyarakat luar" atau publik eksternal yang ada hubungannya dengan organisasi tersebut. Definisi humas sangat beragam, Krisis dapat terjadi tanpa pandang bulu, artinya dapat melanda berbagai organisasi atau perusahaan, baik besar maupun kecil, dan tanpa memerhatikan situasi geografi atau reputasi. Pada dasarnya krisis terjadi pada waktu yang cepat, kadang tidak dapat di prediksi dan muncul tanpa adanya tanda-tanda, meskipun awal permasalahan terjadi dalam jangka waktu yang pendek, tetapi sering kali mengakibatkan konsekuensi jangka panjang.

Hampir setiap buku yang berisi topik tentang humas mempunyai definisi sendiri mengenai apa itu humas. Menurut Cutlip, Center dan Broom, humas didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya sebagai penentu kesuksesan dan kegagalan organisasi.

Di dalam *Public relations society of America* (PRSA), sebuah organisasi *public relations* yang terbentuk pada tahun 1947 di Amerika, pada tahun 2002 merumuskan aktivitas-aktivitas humas diantaranya yaitu;

Media relations. Perkembangan teknologi dan pengaruhnya terhadap bentuk-bentuk media massa memberikan pengaruh yang berarti bagi perusahaan atau instansi. Liputan yang baik di media akan memberikan pencitraan yang baik pula bagi perusahaan, meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam memakai produk perusahaan, dan akhirnya menumbuhkan minat pemodal untuk menginvestasikan modalnya pada perusahaan. Aktivitas *public relations* inilah yang menjalin relasi dengan media dan mendapatkan kepercayaan dari liputan media.

Sebagai sebuah saluran atau penyuar organisasi untuk menjangkau publiknya, media dalam hal ini memiliki peranan yang cukup signifikan dalam aktivitas *public relations* dengan tanpa mengesampingkan aktivitas-aktivitas lainnya. Kekuatan media yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat diharapkan mampu menjaga citra yang selama ini akan dan telah dibangun oleh sebuah organisasi

1.5.2 Isu

1. Pengertian Isu

Beberapa definisi isu oleh para ahli :

- a. Horrison (2008:550)

Isu adalah “berbagai perkembangan, biasanya di dalam arena publik, yang jika berlanjut dapat secara signifikan memengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari organisasi.” Dapat disebut bahwa isu adalah awal munculnya konflik jika tidak dikelola dengan baik.

b. W. Howard Chase dan Bary Jones, dalam Chase (1984:38)

Isu adalah sebuah masalah yang belum terselesaikan dan siap untuk mengambil keputusan.

c. Crable & Vibbert (1986:62)

Isu terjadi ketika sebuah masalah menjadi terfokus pada satu pertanyaan khusus yang bisa mengarah pada pertikaian dan beberapa jenis resolusi.

d. Regester dan Larkin (2002:31)

Isu yang muncul adalah suatu kondisi atau peristiwa, baik internal maupun eksternal organisasi, yang jika berlanjut akan memiliki dampak signifikan pada fungsi atau aktifitas organisasi.

e. Heath dan Coombs (2006:262)

Isu merupakan perbedaan pendapat yang diperdebatkan, masalah fakta, evaluasi, atau kebijakan yang penting bagi pihak-pihak yang berhubungan.

2. Jenis-Jenis Isu

Isu pada intinya bisa berupa masalah, perubahan, peristiwa, situasi, kebijakan atau nilai. Crabble dan Vibbert (1986:63) menyatakan bahwa isu dapat dikategorikan ke dalam empat jenis :

a. Isu Fakta

Merupakan isu yang tidak perlu dipertentangkan, misalnya isu bahwa organisasi menghadapi kekurangan bahan mentah.

b. Isu definisi atau Kategori

Isu ini bisa jadi memiliki lebih dari satu definisi atau kategori, apa yang dimaksud dengan *price-gouging* (masuk dalam kategori apa) dan apakah aktivitas organisasi masuk dalam kategori ini? Jenis isu ini bisa jadi lebih baik didiskusikan dalam ruang dewan, dalam diskusi media dan terkadang dalam pengadilan.

c. Isu Nilai

Isu ini meliputi penilaian apakah sesuatu itu baik atau buruk, etis atau tidak etis, benar atau salah, dan sebagainya.

d. Isu Kebijakan

Isu ini meliputi pertikaian atas tindakan yang harus diambil pada situasi tertentu. Keputusan untuk membangun pembangkit nuklir bisa melibatkan kelompok lingkungan, komunitas lokal publik lainnya dalam mendebat atau mempertahankan keputusan.

Menurut Gaunt and Ollenburger (1995), isu dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis.

Pembagian ini berdasarkan sumber isu, yaitu :

a. Isu-isu Internal

Isu-isu yang bersumber dari internal organisasi, biasanya hanya diketahui oleh pihak manajemen dan anggota organisasi lainnya, seperti penurunan kepuasan kerja karena adanya perubahan aturan organisasi dan perubahan dan manajemen diskriminasi kerja antara pria dan perempuan, isu keuangan dan kesejahteraan sistem promosi yang tidak jelas.

b. Isu-isu Eksternal

Mencakup peristiwa-peristiwa atau fakta-fakta yang berkembang di luar organisasi yang berpengaruh, langsung atau tidak langsung, pada aktivitas organisasi.

Menurut Horrison (2008), dapat dideskripsikan dua aspek jenis isu, yaitu :

a. *Defensive issues*

Isu-isu yang membuat cebderung memunculkan ancaman terhadap organisasi, karenanya organisasi harus mempertahankan diri agar tidak mengalami kerugian reputasi.

b. *Offensive Issues*

Isu-isu yang dapat digunakan untuk meningkatkan reputasi perusahaan.

1.5.3 Manajemen Krisis

Teori manajemen krisis pada umumnya didasarkan atas bagaimana menghadapi krisis (*crisis bargaining and negotiation*), membuat keputusan disaat krisis (*crisis decision making*), dan memantau perkembangan krisis (*crisis dynamics*). Manajemen krisis sangatlah penting dan perusahaan harus mempersiapkan dengan matang cara mencegah terjadinya krisis. Perusahaan sebaiknya selalu memiliki rencana dalam menghadapi krisis dan menghindari keputusan yang justru akan membuat perusahaan terperosok lebih jauh dalam krisis. Apabila pencegahan krisis tidak berhasil maka enam langkah berikut sebaiknya diambil segera.

1. Melakukan penilaian yang objektif terhadap penyebab krisis.
2. Menentukan apakah penyebab terjadinya krisis memiliki dampak jangka panjang atau hanyalah fenomena sesaat.
3. Perhitungkan setiap kejadian dalam krisis dengan cermat sehingga setiap peristiwa yang terjadi dapat diantisipasi dengan baik.
4. Memusatkan perhatian pada upaya menyelesaikan masalah.

5. Memanfaatkan setiap peluang yang ada untuk memperbaiki keadaan.
6. Segera bertindak untuk melindungi *cash flow* perusahaan. (Nova, 2009 : 138-139).

Esensi manajemen krisis adalah upaya untuk menekan faktor ketidakpastian dan faktor resiko hingga tingkat yang paling rendah. Manajemen krisis diawali dengan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin mengenai faktor-faktor yang berpotensi mengakibatkan krisis pada perusahaan. Jika hal tersebut diketahui maka pengambilan keputusan mengenai langkah-langkah yang harus diambil dapat disiapkan sebelum krisis terjadi.

Manajemen krisis membedakan situasi krisis menjadi pra-krisis dan krisis. Situasi pra-krisis adalah situasi yang tenang dan stabil, tanpa tanda-tanda akan terjadinya krisis. Situasi krisis dirinci dalam tahap-tahap peringatan (*warning*), akut, kronik, dan pengakhiran (*resolution*) (Nova, 2009 : 141).

Firsan Nova dalam bukunya (2009 : 142) menyampaikan upaya yang dapat dilakukan untuk menanggulangi krisis, dengan melakukan langkah-langkah berikut :

1. Peramalan krisis (*forecasting*)

Setiap perusahaan menghadapi masa depan yang selalu berubah dan arah perubahannya tidak bisa diduga (*uncertainty condition*). Untuk itu peramalan terhadap krisis (*forecasting*) perlu dilakukan pada situasi pra-krisis. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi dan menganalisa peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang terjadi di dunia bisnis. Untuk memudahkannya, manajemen dapat melakukan peramalan (*forecasting*) dengan memetakan krisis pada peta barometer krisis

2. Pencegahan krisis (*prevention*)

Langkah-langkah pencegahan sebaiknya diterapkan pada situasi pra-krisis. Untuk mencegah terjadinya krisis. Namun, jika krisis tidak dapat dicegah, manajemen harus mengupayakan agar krisis tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar. Untuk itu, begitu terlihat tanda-tanda krisis, segera arahkan ke tahap penyelesaian.

3. Intervensi krisis (*intervantion*)

Langkah intervensi dalam situasi krisis bertujuan untuk mengakhiri krisis. Pengendalian terhadap kerusakan (*damage control*) dilakukan pada tahap akut. Langkah-langkah pengendalian terhadap kerusakan diawali dengan identifikasi, isolasi (pengucilan), membatasi (*limitation*), menekan (*reduction*), dan diakhiri dengan pemulihan (*recovery*).

Krisis tidak selalu bersifat negatif tetapi juga dapat berkembang ke arah yang positif. Oleh karena itu yang harus dikelola adalah faktor risiko dan faktor ketidakpastiannya agar kelangsungan perusahaan dapat diperkirakan.

Pada saat perusahaan dilanda krisis, diperlukan sebuah perencanaan yang matang sebagai tindakan korektif untuk menanggulangi krisis. Terdapat beberapa tahapan strategi atau kiat penanggulangan krisis, yaitu :

1. Mengidentifikasi krisis

Langkah ini merupakan penetapan untuk mengetahui (mengidentifikasi) suatu masalah krisis. Hal ini penting untuk melihat secara jelas faktor penyebab (*fact finding*) penyebab timbulnya krisis untuk mengambil tindakan (*action plan*) penanggulangan atau jalan keluar secara tepat, cepat dan benar.

2. Menganalisis krisis

Perlu mengungkapkan dan menggunakan formula 5W+1H untuk mengungkapkan dan menganalisis secara mendalam dan sistematis, informatif dan deskriptif krisis yang terjadi. Pada praktisi atau masa akut krisis bisa dianalisis melalui berbagai pertanyaan yang diajukan untuk menetapkan penanggulangan suatu krisis yakni :

- a. Apa penyebab terjadinya krisis itu – *what*
- b. Kenapa krisis itu terjadi – *why*
- c. Dimana dan kapan krisis itu terjadi – *where and when*
- d. Sejauh mana krisis itu berkembang – *how far*
- e. Bagaimana krisis itu terjadi – *how*
- f. Siapa saja yang mampu mengatasi krisis tersebut, apa perlu dibentuk suatu tim penanggulangan – *who*

3. Mengatasi dan menanggulangi krisis

Dalam hal ini perlu untuk mengetahui bagaimana dan siapa personel-personel yang mampu diikutsertakan dalam tim penanggulangan krisis. mengatasi krisis dalam jangka pendek telah disebutkan diatas, maka dalam jangka panjang yaitu untuk selanjutnya bagaimana krisis tersebut tidak terulang lagi di masa mendatang.

4. Mengevaluasi krisis

Tujuannya adalah untuk melihat sejauh mana perkembangan krisis tersebut di masyarakat. Apakah perkembangannya cukup cepat atau lambat. Evaluasi merupakan suatu kegiatan atau perencanaan PR yang dirancang untuk menilai atau mengevaluasi kinerja (hasil kerja) organisasi yang telah dicapai, baik dari segi kualitas maupun

kuantitas. Hasil evaluasi dijadikan dasar mengambil keputusan atau perencanaan baru dimasa mendatang. (Ruslan, 2003 : 233-234).

Untuk menyelesaikan krisis, manajemen harus memiliki *crisist management plans* yang didesain secara teliti untuk menghadapi berbagai level krisis yang mungkin terjadi. Oleh karena itu, jika terjadi kondisi kritis, perusahaan dapat mendefinisikan dan merespon dengan baik. Firsan Nova dalam bukunya (2009 : 147-148) menyampaikan pedoman umum yang dapat membantu manajemen dalam penyelesaian krisis pada saat krisis :

1. Mempersiapkan *contingency plan* (anggota tim krisis manajemen dapat dibentuk dalam waktu singkat, selalu adakan pelatihan untuk menghadapi berbagai macam krisis).
2. Segera umumkan *official spokesperson* (anggota tim krisis) yang berhak bicara dan memberikan keterangan mengenai krisis ke publik dan media.
3. Bergerak cepat (jam pertama ketika krisis terjadi sangat *crusial* karena media sering memberikan informasi berdasarkan kejadian awal).
4. Gunakan konsultan manajemen krisis (saran dari konsultan PR sangat penting).
5. Memberikan informasi yang akurat dan benar (mencoba untuk memanipulasi informasi akan berbalik menjadi bahaya jika kebenaran ditemukan).
6. Ketika memutuskan bertindak, jangan hanya mempertimbangkan kerugian jangka pendek, tetapi pikirkan juga efek jangka panjang.

1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

Dalam melaksanakan strategi humas dalam menanggapi isu memiliki empat yaitu:

a. Menentukan masalah

Kegiatan ini untuk mengumpulkan data atau isu yang telah terjadi.

b. Perencanaan Program

Kegiatan ini dilakukan setelah menentukan masalah yang dihadapi dan humas harus merencanakan program untuk menanggapi isu.

c. Melakukan Tindakan

Melaksanakan tindakan yang telah dirancang dari awal.

d. Evaluasi

Kegiatan penilaian atas persiapan, pelaksanaan dan hasil program.

Isu dan Krisis merupakan suatu masa yang terkait sebuah peristiwa yang tidak dapat di prediksi dan memiliki pengaruh negatif maupun positif bagi perusahaan atau organisasi. Apabila penanganannya tepat dan cepat maka yang dapat dihasilkan akan berdampak positif begitupun sebaliknya apabila tidak teratasi maka dapat berdampak negatif.

Manajemen Isu dan Krisis adalah suatu proses yang digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengenali gejala krisis dari awal, membuat sebuah strategi dalam penanganan masalah atau meminimalisir timbulnya krisis, membangun sistem untuk mencegah terjadinya kerusakan, kerugian, dan hilangnya nama baik (citra) perusahaan.

1.6.2 Definisi Operasional

Tahapan-tahapan dalam strategi manajemen Isu dan Krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* (PR) atau pihak manajemen dalam menangani Isu dan Krisis, yaitu:

1. Mengidentifikasi Isu dan Krisis pada kasus PT Riau Andalan Pulp and Paper Dalam Menanggapi Kebakaran Hutan dan Lahan di Provinsi Riau kedalam beberapa tahapan-tahapan pada Isu dan krisis.
2. Merancang atau menyusun strategi manajemen isu dan krisis yang akan digunakan serta bagaimana strategi tersebut dilakukan oleh Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper untuk Menanggapi Isu Kebakaran Hutan dan Lahan di Provinsi Riau berdasarkan hasil analisis.
3. Menghadapi serta mengatasi isu dan krisis berdasarkan upaya atau langkah-langkah tepat yang telah dirancang dengan baik oleh Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper.
4. Mengevaluasi keberhasilan pada manajemen isu dan krisis yang dilakukan oleh Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif memiliki tujuan utama mengumpulkan data deskriptif yang mendeskripsikan objek penelitian secara rinci dan mendalam dengan maksud mengembangkan konsep atau pemahaman dari suatu gejala. (Sandjaja&Herianto 2011:49).

Di dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian studi kasus. Studi kasus adalah suatu inquiri empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas – batas antar fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan dimana multi sumber bukti dimanfaatkan. (Yin 2013 : 18).

Penelitian ini memberikan informasi gambaran lengkap tentang objek yang diteliti secara deskriptif, komparatif dan asosiatif berdasarkan fakta mengenai manajemen isu dan krisis yang

dilakukan oleh Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper Dalam Menanggapi Isu Kebakaran Hutan dan Lahan di Provinsi Riau.

1.7.2 Sumber Informasi

Data yang didapatkan melalui informan dari perusahaan PT Riau Andalan Pulp and Paper yaitu kepala Humas langsung yang bernama Djarot Handoko dimana informasi didapat melalui wawancara langsung dengan informan tersebut mengenai isu kebakaran hutan dan lahan.

1.7.3 Jenis dan Sumber Data

1.7.3.1 Data Primer

Data primer meliputi hasil pengamatan langsung atau observasi dan wawancara mendalam (*depth interview*) yang secara langsung dilakukan oleh peneliti tanpa ada media perantara. Data primer diperoleh dari hasil *interview* kepada Manajer dan staff Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper mengenai isu dan krisis yang terjadi.

1.7.3.2 Data Sekunder

Data sekunder didapatkan dengan acuan pada buku-buku referensi, arsip atau dokumen, internet, dan surat kabar atau sumber lainnya yang relevan. Data sekunder merupakan penunjang atau sumber yang mendukung bagi penelitian ini.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mendapatkan data adalah interview guide dimana interview guide ini dilakukan sebelum melakukan wawancara. Interview guide sudah harus disusun dan pewawancara harus mengerti sekali akan isi serta makna dari interview guide tersebut. Segala pertanyaan yang ditanyakan haruslah tidak menyimpang dari panduan yang telah digariskan dalam interview guide tersebut. Latihan wawancara harus diadakan sebelum wawancara

diadakan. Umumnya pewawancara memegang peranan yang amat penting dalam memulai wawancara. Pewawancara harus dapat menggali keterangan-keterangan dari responden, dan harus dapat merasa serta membawa responden untuk memberikan informasi

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara. Wawancara merupakan tanya jawab secara tatap muka yang dilaksanakan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk di teliti. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*depth interview*) yang bertujuan untuk menggali informasi sedalam mungkin tentang yang mendasari timbulnya perilaku tertentu. *Depth interview* dalam prosesnya menggunakan *interview guide* sebagai alat penelitian agar wawancara yang dilakukan fokus hanya pada topik penelitian saja. (Sandjaja&Herianto 2011:51).

1.7.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh merupakan data yang berkaitan dengan manajemen isu dan krisis yang dilakukan oleh Peran Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara dengan pihak-pihak yang relevan. Kemudian data akan dirangkum dan dipilih pokok-pokok penting untuk disajikan secara narasi dengan mencari tahu dan mendeskripsikan manajemen isu dan krisis yang dilakukan oleh Peran Humas PT Riau Andalan Pulp and Paper.

Strauss dan Corbin (Emzir, 2010) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri atas tiga jenis pengodean, yaitu pengodean terbuka (*open coding*), pengodean berporos (*axial coding*), dan pengodean selektif (*selective coding*). Analisis data dilakukan dengan pengodean terbuka (*open coding*), pengodean terbuka adalah bagian analisis yang berhubungan khususnya dengan penamaan dan pengategorian fenomena melalui pengujian data secara teliti. Selama proses pengodean terbuka, data dipecah ke dalam bagian-bagian yang terpisah, diuji secara cermat,

dibandingkan untuk persamaan dan perbedaannya, dan pertanyaan-pertanyaan diajukan tentang fenomena sebagaimana tercermin dalam data.

Analisis data juga dilakukan berdasarkan analisis bukti studi kasus, menurut Yin (2013 : 133-150) analisis studi bukti kasus menggunakan 3 teknik yang hendak dipergunakan:

1. Penjodohan Pola

Menggunakan logika penjodohan pola. Logika seperti ini membandingkan pola yang didasarkan atas data empirik dengan pola yang diprediksikan (atau dengan beberapa prediksi alternatif). Jika kedua pola ini ada persamaan, hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan.

2. Pembuatan Eksplanasi

Pembuatan eksplanasi yang bertujuan untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi tentang studi kasus yang bersangkutan.

3. Analisis Deret Waktu

Analisis deret waktu banyak dipergunakan untuk studi kasus yang menggunakan pendekatan eksperimen dan kuasi eksperimen.