

ABSTRAK

Nama : Luthfi Noppy Safitri
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Manajemen Krisis PT. Indah Kiat *Pulp and Paper* Tbk (IKPP)
Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan

PT. Indah Kiat *Pulp & Paper* Tbk (IKPP) Perawang adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri *pulp* dan kertas dengan status Penanaman Modal Asing (PMA) yang terbesar di Indonesia. PT. IKPP Perawang mengalami krisis akibat berkembangnya isu dugaan pencemaran lingkungan. Salah satu peran dan tanggung jawab *public relations* dalam perusahaan adalah manajemen krisis. Manajemen krisis merupakan upaya yang ditempuh dalam menghadapi krisis sekaligus berupaya mencegah meluasnya dampak yang ditimbulkan dari suatu peristiwa krisis dengan tujuan memperoleh kembali kepercayaan masyarakat. Krisis adalah masa gawat atau sangat genting dimana situasi tersebut dapat merupakan titik baik atau sebaliknya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif, pengumpulan data dengan teknik *in depth interview* (wawancara mendalam), observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori manajemen krisis yang terdiri atas identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilih strategi dan melakukan program pengendalian. Hasil penelitian ini adalah identifikasi krisis yang dilakukan dengan berkoordinasi dengan unit yang berkompeten dibidang lingkungan, analisis krisis dengan melakukan analisis terhadap faktor internal (lingkungan potensi krisis) dan faktor eksternal, isolasi krisis dengan memberikan penjelasan ke media dan NGO terkait serta menjalankan peran media pada saat krisis, dilanjutkan dengan melakukan strategi yaitu *mapping* dan bangun *link* potensi krisis, klarifikasi dan beri informasi akurat krisis, tunda *hearing*, ambil peluang krisis, bangun relasi dan hubungan yang baik, *update* pengelolaan lingkungan, lakukan kegiatan positif, serta evaluasi. Yang terakhir dengan melakukan beberapa program pengendalian yaitu penanaman pohon Barembang disepanjang pinggiran Sungai Siak, kunjungan media Kompas ke pabrik PT. IKKP Perawang dan lomba foto bertajuk Indonesia mendunia, serta *Family gathering* memperingati hari K3 nasional 2018 tingkat *mill*. Dengan langkah manajemen krisis yang dilakukan tersebut krisis isu pencemaran lingkungan yang terjadi pada PT. IKPP Perawang dapat teratasi dengan baik.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, *Public Relations*, Isu Pencemaran Lingkungan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

Name : Luthfi Noppy Safitri
Department : Communication
Title : The Crisis Management of PT Indah Kiat Pulp and Paper Perawang toward the Development of Environment Pollution Issue

PT Indah Kiat Pulp and Paper Perawang is a company run in the pulp and paper sector with the largest foreign capital investment in Indonesia. It however faces a crisis in which there is an issue of pollution. In fact, a task of public relations in a company is the crisis management .It is an attempt of solving the crisis to prevent it from a great impact to gain the public trust. A crisis is a critical condition which can be worst or not. This is a qualitative study with descriptive approach. Data is collected from in depth interview, observation and documentation. Theory used is the crisis management consisting of crisis identification, crisis analysis, crisis isolation, and strategy choice and prevention program. This thesis finds that the crisis identification is done by coordinating with competent unit in environment sector. The crisis analysis is done by analyzing the internal factor (potential crisis environment) and external factor. The crisis isolation is done by giving the explanation to media and related NGO as well as running the role of media during the crisis. The strategy is done through mapping and developing link of potential crisis, clarification and provides crisis accurate information, cancel hearing, take potential crisis, develop good relationship, update environment management, conduct positive activities and evaluation. The last is the program of prevention, i. e planting Barembang trees in the Siak river bank, Kompas media visit to PT IKKP Perawang company and photograph competition entitled internationalizing Indonesia as well as family gathering celebrating K3 national day 2018 mill level. With this crisis management, the environment pollution issue can be solved.

Keywords : Crisis Management, Public Relations, Environment Pollution Issue

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.