

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Public relations (PR) memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Aktivitas *public relations* adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. Sedangkan praktik *public relations* adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya.¹

Krisis adalah masa gawat atau sangat genting dimana situasi tersebut dapat merupakan titik baik atau sebaliknya. Krisis dapat menyebabkan reputasi perusahaan luntur. Sehingga apabila krisis tidak ditangani dengan baik dan cepat maka akan membuat perusahaan tidak bisa dipercaya oleh masyarakat. Krisis merupakan ujian bagi eksistensi diri, baik perusahaan maupun individu. Dengan itu dalam menghadapi krisis harus dengan memahami prinsip-prinsip yang benar.

Dalam perusahaan *public relations* memiliki beberapa peranan penting, *public relations* dianggap sebagai mata dan telinga dari perusahaan. Salah satunya adalah peran sebagai pemecah masalah (*problem solver*) yaitu dalam menangani persoalan dan krisis yang terjadi pada perusahaan. Manajemen krisis (*crisis management*) merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh seorang *public relations*. Tujuan dari manajemen krisis adalah untuk menghentikan dampak negatif dari suatu peristiwa melalui upaya persiapan dan penerapan beberapa strategi dan taktik.²

PT. Indah Kiat *Pulp & Paper* Tbk (IKPP) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri *pulp* dan kertas dengan status Penanaman Modal Asing (PMA) yang terbesar di Indonesia. Perusahaan ini mempunyai dua lokasi utama yaitu lokasi kantor dan lokasi pabrik.

¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 15.

² Rahmat Kriyantono, *Public Relations & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Cetakan-1, (Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2012), 180.

Lokasi kantor terletak di Jalan Teuku Umar No 51 Pekanbaru dan lokasi pabrik berada di Jalan Raya Minas Perawang Km. 26 Desa Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura, Riau.³

PT. IKPP merupakan salah satu perusahaan yang mengalami krisis akibat berkembangnya isu pencemaran lingkungan yang berada disekitar masyarakat yang disebabkan oleh aktivitas perusahaan. Hal ini terlihat pada pemberitaan di media massa terkait aksi/demo yang dilakukan oleh *Non Government Organization* (NGO) yang berada disekitar perusahaan. Aksi tersebut membahas permasalahan pencemaran lingkungan yang dilakukan oleh perusahaan. Berkembangnya isu pencemaran lingkungan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya jumlah peserta aksi yang menuntut perusahaan, yang awalnya hanya beberapa NGO dan menyebar hingga kemasyarakat luas yang berada disekitar perusahaan.⁴

Setelah beberapa kali aksi salah satu NGO pada 8 Mei 2017 memasukkan surat Nomor 003/KOPEL/SIK/V/2017 menuntut agar diadakannya *hearing* PT. IKPP yang ditujukan kepada Ketua DPRD Siak. Hal itu terkait beberapa permasalahan yang dilakukan oleh PT. IKPP, yaitu dugaan pencemaran lingkungan. Selain itu, pada 9 Mei 2017 PT. IKPP juga resmi dilaporkan oleh Komisi Peduli Lingkungan yang terdiri dari beberapa NGO. Laporan itu resmi dilaporkan ke penegak hukum yakni POLDA Riau, Kejaksaan Tinggi Riau dengan ditanda tangani ketua masing-masing NGO.

Terkait permasalahan tersebut berkembangnya isu pencemaran lingkungan disekitar masyarakat menyebabkan krisis terhadap perusahaan. Oleh karena itu, PT. IKPP khususnya *Public Relations* berperan dalam mengatasi dan menangani permasalahan dan krisis tersebut (manajemen krisis). Sehingga *public relations* perusahaan juga melaksanakan tugas dan tanggung jawab perusahaan dalam menjaga kelestarian lingkungan yang telah diatur dalam UU Perindustrian yang berbunyi;

³ PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk, Profil Perusahaan.

⁴ Dokumentasi Public Relations PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk, Kliping Berita Online. 2017.

“Perusahaan industri wajib melaksanakan upaya keseimbangan dan kelestarian sumber daya alam serta pencegahan timbulnya kerusakan dan pencemaran terhadap lingkungan hidup akibat kegiatan industri yang dilakukannya”.⁵

Manajemen krisis merupakan sebuah proses yang menggunakan aktivitas *public relations* untuk mengatasi akibat negatif, manajemen krisis merupakan tanggung jawab seorang *public relations*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seharusnya *public relations* diberikan posisi yang memungkinkan berperan dalam proses merumuskan dan mengimplementasikan strategi menangani krisis.⁶

Adapun manajemen krisis yang dilakukan oleh *public relations* yaitu dengan menggunakan teori manajemen krisis yang terdapat dalam buku Iriantara Yosol tahun 2004, yaitu langkah-langkah yang digunakan *public relations* dalam menangani krisis. Yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilih strategi dan program pengendalian. Hal inilah yang dapat dijalankan oleh *public relations* PT. IKPP Perawang dalam menangani dan mengatasi krisis yang diakibatkan oleh berkembangnya isu pencemaran lingkungan. Yang mengakibatkan krisis kepercayaan dari beberapa pihak terutama masyarakat terhadap perusahaan.

Pentingnya peran *public relation* PT. IKPP Perawang dalam menangani krisis ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah khususnya dengan judul: “Manajemen Krisis PT. Indah Kiat *Pulp and Paper* Tbk (IKPP) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan”.

⁵ UU Perindustrian, Pasal 21, Tahun 1984, Point 1.

⁶ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif*, (Jakarta: PT. Adhitya Adrebina Agung, 2015), 221.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penegasan Istilah

1. Manajemen Krisis

Manajemen Krisis (*crisis management*) adalah suatu manajemen pengelolaan, penanggulangan dan pengendalian krisis hingga pemulihan citra perusahaan (*corporate image recovery*). Manajemen krisis merupakan sebuah proses yang menggunakan aktivitas *public relations* untuk mengatasi akibat negatif.⁷

2. *Public Relations* (PR)

International of Public Relations (IPRA) mendefinisikan *public relations* yang disingkat dengan sebutan PR sebagai upaya terencana dan dilakukan secara terus-menerus untuk mempertahankan itikad baik dan saling pengertian antara organisasi dengan publiknya. Dengan tugas adalah bagaimana merencanakan, mewujudkan dan memelihara relasi yang baik secara terus-menerus dengan semua pihak secara efektif dan berhasil mendapatkan keuntungan atas bentuk-bentuk relasi itu.⁸

3. PT. Indah Kiat *Pulp and Paper Tbk* (IKPP) Perawang

PT. Indah Kiat *Pulp and Paper Tbk* (IKPP) Perawang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia kertas terbesar di Indonesia. PT. IKPP didirikan tanggal 07 Desember 1976 dan memulai kegiatan komersilnya pada tahun 1978. PT. IKPP Perawang adalah perusahaan Swasta Nasional yang bergerak dalam bidang industri *pulp & paper* dengan status Penanaman Modal Asing (PMA).⁹

⁷ Ibid, 221.

⁸ John P. Simandjuntak, dkk, *Public Relations*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2003), 6.

⁹ PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk, *Profil Perusahaan*.

4. Isu Pencemaran Lingkungan

Isu pencemaran lingkungan merupakan isu yang muncul akibat adanya pencemaran lingkungan. Isu-isu lingkungan sensitif yang dilakukan oleh perusahaan tertentu dengan mengabaikan aturan yang berlaku. Pencemaran lingkungan oleh perusahaan biasanya akan memancing reaksi keras dari masyarakat sekitar dan LSM yang peduli terhadap lingkungan.¹⁰

C. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen krisis *public relations* yang dilakukan PT. IKPP Perawang terhadap berkembangnya isu pencemaran lingkungan?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan PT. IKPP Perawang terhadap berkembangnya isu pencemaran lingkungan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Untuk menerapkan ilmu yang diterima peneliti selama menjadi mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang khususnya jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi *public relations*.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian dilakukan sebagai penyelesaian tugas akhir yang berguna untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau.

¹⁰ Firsan Nova, Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra Dan Reputasi Perusahaan. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 85.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi perusahaan PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang dikemudian hari.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini akan diuraikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan validitas data penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum lokasi tempat penelitian, seperti; sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil dari penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA