

ABSTRAK

Nama : Mintan Permata Indah Sari

Jurusan : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Judul : Peran *Public Relations* PT. Ansar Terang Crushindo dalam Menangani Krisis Kepercayaan Masyarakat (studi kasus "rumah retak" warga Pauh Anok, Kecamatan Pangkalan).

Krisis adalah sesuatu yang paling ditakuti perusahaan, karena bisa menghancurkan reputasi perusahaan, namun demikian krisis tidak semuanya mendatangkan bahaya, sebaliknya mendatangkan peluang untuk memajukan perusahaan, semua tergantung dari cara menanganinya. Hal yang terjadi di PT. Ansar Terang Crushindo adalah adanya keluhan masyarakat terhadap PT yang disebabkan oleh retaknya rumah masyarakat Pauh Anok oleh kegiatan peledakan batu. Karena itu PR sangat penting untuk membangun komunikasi dengan masyarakat. Peneliti menganalisis Peran PR PT. ATC dalam menangani krisis kepercayaan masyarakat pada kasus "rumah retak" warga Pauh Anok, Kecamatan Pangkalan, Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, dalam menganalisis data peneliti menggunakan teori Cutlip-Center dalam menangani krisis kepercayaan pada kasus "rumah retak". Hasil dari penelitian yaitu PR PT. Ansar Terang Crushindo telah menangani krisis kepercayaan pada kasus rumah retak yang terjadi pada masyarakat Pauh Anok dengan cara PR PT. ATC memperbaiki rumah masyarakat Pauh Anok yang retak, dan menyakinkan masyarakat dengan menanggapi keluhan masyarakat yang rumahnya retak dan memberikan informasi bahwa setiap rumah masyarakat Pauh Anok yang retak pasti akan di perbaiki oleh PT. ATC.

Kata Kunci: PR, Krisis, Krisis Kepercayaan, Menangani Krisis, PT. ATC

ABSTRACT

Name : Mintan Permata Indah Sari

Department : Communication

Title : The Role of the Public Relations at PT Ansar Terang Crushindo in Handling the Society's Trust Crisis (A Case Study of 'Rumah Retak' of the Pauh Anok Society, Kecamatan Pangkalan)

A crisis is a threat for the company because it can destroy the company's reputation. However, it also can improve the company. This means that it depends on the treatment of the crisis. Some people complain to the company because its activities cause the crack of the house in the Pauh Anok society. This research analyzes The Role of the Public Relations at PT Ansar Terang Crushindo in Handling the Society's Trust Crisis (A Case Study of 'Rumah Retak' of the Pauh Anok Society, Kecamatan Pangkalan). Research method used is a descriptive-qualitative method. Data is obtained from observation, interview, and documentation. Theory used is Cutlip-Center theory. This thesis finds that PT Ansar Terang Crushindo has handled the trust crisis on the cracked house in the Pauh Anok society. This is done by repairing the cracked houses, convincing the victims, responding the people's complaints, and providing information that the cracked houses will surely be repaired or reconstructed.

Keywords : Public Relations, Trust Crisis, Handling Crisis, PT. ATC

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.