

**ANALISIS PERAN PEMANGKU KEPENTINGAN PADA
PENANGANAN KRISIS PERTAMINA HULU ENERGI –
OFFSHORE NORTH WEST JAVA (PHE ONWJ) DITINJAU
DARI TEORI KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL
(STUDI KASUS TUMPAHAN MINYAK DI KARAWANG
TAHUN 2019)**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

IRENE OINIKE SIMANJUNTAK

2221013014

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2024**

**ANALISIS PERAN PEMANGKU KEPENTINGAN PADA
PENANGANAN KRISIS PERTAMINA HULU ENERGI –
OFFSHORE NORTH WEST JAVA (PHE ONWJ) DITINJAU
DARI TEORI KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL
(STUDI KASUS TUMPAHAN MINYAK DI KARAWANG
TAHUN 2019)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu
Komunikasi**



IRENE OINIKE SIMANJUNTAK

2221013014

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Irene Oinike Simanjuntak

NIM : 2221013014

Tanda tangan :



Tanggal : 09 September 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Irene Oinike Simanjuntak
Nim : 2221013014
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Analisis Peran Pemangku Kepentingan pada Penanganan Krisis Pertamina Hulu Energi - *Offshore North West Java* (PHE ONWJ) Ditinjau dari Teori Komunikasi Krisis Situasional (Studi Kasus Tumpahan Minyak di Karawang Tahun 2019)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

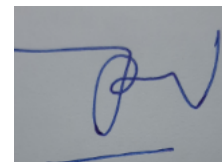
Pembimbing : Dr. Mochammad Kresna Noer M.Si.



Penguji : Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si.



Penguji : Eli Jamilah Mihardja, Ph. D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 09 September 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Master Ilmu Komunikasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Mochammad Kresna Noer M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) pihak pemangku kepentingan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 09 September 2024

Irene Oinike Simanjuntak

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irene Oinike Simanjuntak

NIM : 2221013014

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS PERAN PEMANGKU KEPENTINGAN PADA PENANGANAN KRISIS PERTAMINA HULU ENERGI – OFFSHORE NORTH WEST JAVA (PHE ONWJ) DITINJAU DARI TEORI KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL” (STUDI KASUS TUMPAHAN MINYAK DI KARAWANG TAHUN 2019) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 09 September 2024

Yang menyatakan



(Irene Oinike Simanjuntak)

**ANALISIS PERAN PEMANGKU KEPENTINGAN PADA PENANGANAN
KRISIS PERTAMINA HULU ENERGI – *OFFSHORE NORTH WEST
JAVA (PHE ONWJ)* DITINJAU DARI TEORI KOMUNIKASI KRISIS
SITUASIONAL
(STUDI KASUS TUMPAHAN MINYAK DI KARAWANG TAHUN 2019)**

Irene Oinike Simanjuntak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemangku kepentingan dalam penanganan krisis yang dilakukan oleh Pertamina Hulu Energi - *Offshore North West Java* (PHE ONWJ) terkait tumpahan minyak yang terjadi di Karawang pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) yang dikembangkan oleh Coombs dan Holladay. SCCT digunakan untuk memahami bahwa respons komunikasi krisis dapat mempengaruhi persepsi dan peran dari berbagai pemangku kepentingan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, survei, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemangku kepentingan sangat dipengaruhi oleh respons komunikasi yang diberikan oleh PHE ONWJ. Respon yang transparan, cepat, dan tepat sasaran mampu meningkatkan kepercayaan dan peranan pemangku kepentingan, sementara respons yang lambat dan kurang informatif cenderung menurunkan timbang rasa. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang langkah-langkah perusahaan dalam mengelola komunikasi krisis secara efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan peranan pemangku kepentingan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain dalam menangani krisis serupa di masa mendatang.

Kata kunci: Komunikasi krisis, pemangku kepentingan, Pertamina Hulu Energi - *offshore north west java*, teori komunikasi krisis situasional, tumpahan minyak

DAFTAR ISI

<i>BAB I</i>	<i>1</i>
<i>PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
<i>BAB II</i>	<i>9</i>
<i>KERANGKA PEMIKIRAN</i>	<i>9</i>
2.1 Definisi Konsep	9
2.1.1 Corporate Communication	9
2.1.2 Crisis Communication	11
2.1.3 Stakeholders Mapping (Manajemen Hubungan Kepentingan).....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	19
2.3 Kerangka Pemikiran	31
<i>BAB III</i>	<i>32</i>
<i>METODOLOGI PENELITIAN</i>	<i>32</i>
3.1 Desain dan Pendekatan	32
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	33
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Sumber Data.....	34
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	36
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Teknik Pengabsahan Data	400
<i>BAB IV</i>	<i>41</i>
<i>HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	<i>41</i>
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	41
4.2 Penyajian Data	43
4.2.1 Peran Pemangku Kepentingan dalam <i>Crisis Responsibility</i>	49
4.2.1 Peran Pemangku Kepentingan dalam <i>Crisis History</i>	65
4.2.1 Peran Pemangku Kepentingan dalam <i>Prior Reputation</i>	70
4.2.1 Peran Pemangku Kepentingan dalam <i>Crisis Response Strategy</i>	77
4.2.1 Peran Pemangku Kepentingan dalam <i>Organizational Reputation; Behavioral Intension</i>	83
4.3 Pembahasan dan Diskusi	85
4.3.1 Humanisme dalam Peran Pemangku Kepentingan.....	85
4.3.2 Dukungan Media dalam Peran Pemangku Kepentingan	93
4.3.3 Gotong Royong dalam Peran Pemangku Kepentingan.....	104

BAB V.....	110
SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Simpulan.....	1100
5.2 Kendala dan Keterbatasan	111
5.3 Saran.....	112
5.3.1 Saran Teoritis.....	112
5.3.2 Saran Praktis	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.0 1 Harga Saham BP Setelah Oil Spill 2010.....	2
Gambar 1.0 2 Harga Saham Exxon Valdez Setelah Oil Spill 1989	3
Gambar 1.0 3 Shell Financial Summary 1998-2002	4
Gambar 1.0 4 Luasan Mangrove di Karawang Tahun 2013-2020.....	5
Gambar 2.0 1 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	14
Gambar 2.0 2 Tujuh Elemen SCCT.....	20
Gambar 2.0 3 Strategi dan Taktik Komunikasi Krisis	20
Gambar 2.0 4 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.0 1 Peneliti dengan Ardhian Indra KLHK.....	52
Gambar 4.0 2 Konferensi Pers Pertamina Pasca Insiden Tumpahan Minyak di Karawang Tahun 2019	53
Gambar 4.0 3 Wakil Menteri ESDM di Pantai Karawang.....	56
Gambar 4.0 4 Posko Logistik di Sekitaran Area Terdampak Tumpahan Minyak Karawang Tahun 2019	56
Gambar 4.0 5 Tim Medis Pertamedika di Posko Bantuan	57
Gambar 4.0 6 Tim Medis Pertamedika Melakukan Daily Check Up (DCU).....	58
Gambar 4.0 7 Ceceran Minyak dari Tumpahan Karawang.....	59
Gambar 4.0 8 Mangrove Tercemar Tumpahan Minyak di Karawang	61
Gambar 4.0 9 Surat Arahan Pemulihan Ekosistem dari KLHK untuk Pertamina .	62
Gambar 4.0 10 Program Orang Tua Asuh Pohon (OTAP) CSR Pertamina	66
Gambar 4.0 11 Peralatan Penanggulangan Tumpahan Minyak Karawang 2019	67
Gambar 4.0 12 Sosialisasi Bupati Karawang dan Pertamina dengan Masyarakat Terdampak Tumpahan Minyak	73
Gambar 4.0 13 Tingkatan Tanggung Jawab Komunikasi Krisis PHE ONWJ.....	91
Gambar 4.0 14 BCOMSS 2024 oleh Kementerian BUMN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.0 1 Operasionalisasi Konsep.....	36
Tabel 4.0 1 Manajemen Krisis Pertamina	77