Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Strategi komunikasi dalam krisis : Studi kasus insiden meledaknya sumur migas milik TOTAL E&P INDONESIE

Sri Wahyuningsih Ferita Damayanti, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=79457&lokasi=lokal

---

Abstrak

Jumlah krisis dan insiden yang terjadi pada perusahaan semakin meningkat seiring dengan semakin kompleksnya teknologi, masyarakat dan perusahaan itu sendiri. Dengan meningkatnya jumlah society's watchdog, hanya sedikit krisis yang tidak terpublikasi, karena satu hal yang pasti : Media Massa akan selalu tepat berada dibelakangnya, karena krisis, bencana atau situasi gawat darurat lain adalah news-worthy.

TOTAL E&P INDONESIE adalah anak perusahaan dari Grup TOTAL - perusahaan minyak dan gas bumi nomor 4 terbesar di dunia yang berkantor pusat di Paris, Perancis - dan mulai beroperasi di Indonesia sejak tahun 1968 sebagai Kontraktor Bagi Hasil Pertamina. Pada tanggal 1 Maret 2002, sumur gas Tunu E5 di desa Sepatin, Kalimantan Timur yang dikelola perusahaan migas Perancis itu meledak dan terbakar. Tidak ada korban jiwa pada insiden tersebut dikarenakan cepatnya evakuasi para karyawan dan lokasi sumur migas yang berada pada kawasan yang tak berpenghuni. Namun, banyak pemberitaan di koran baik lokal maupun nasional tentang insiden tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui dan menganalisa tentang bagaimana kecenderungan pemberitaan di surat kabar lokal (Kaltim) dan nasional tentang insiden tersebut, dan efektivitas pelaksanaan Manajemen Komunikasi Krisis yang dilakukan oleh Divisi Komunikasi Korporat TOTAL E&P INDONESIE. Untuk itu kerangka konsep yang akan diacu melingkupi konsep tentang Krisis, Komunikasi Krisis, Manajemen Komunikasi Krisis, Komunikasi Korporat, Media Relations, Employee Communications, Community Relations dan Government Affairs.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus dengan model single-case mulfy level analisis. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode analisa kecenderungan isi surat kabar, studi dokumen skunder dan wawancara mendalam.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif dan populasi sumber beritanya adalah seluruh surat kabar harian Iokal maupun nasional yang meliput tentang insiden meledaknya sumur gas TI dari tanggal 2 Maret 2002 hingga 24 April 2002. Karena menggunakan model single case multy level analisis, maka unit analisisnya adalah berita yang dimuat di surat kabar yang berkaitan dengan insiden di Rig Maera pada tanggal 1 Maret 2002 dan strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Divisi Komunikasi Korporat TI pada saat dan setelah krisis terjadi.

Hasil dari analisa pemberitaan terhadap kecenderungan yang ditimbulkan oleh keberpihakan isi pesan media dalam tajuk, artikel dan berita adalah negatif (64,6%) dan positif (35,4%). Jadi secara umum kecenderungan pemberitaan media pada saat itu bersifat negatif. Dan dari temuan penelitian didapatkan bahwa manajemen

komunikasi krisis yang dilaksanakan oleh Divisi Komunikasi Korporat TI dianggap kurang efektif dikarenakan keterlambatan pelaksanaan. Kesalahan utama dari penanganan komunikasi krisis tersebut terletak pada sistim koordinasi dan komunikasi internal yang tidak berjalan dengan baik, sistem kontrol yang berlapis-lapis serta Manajemen yang belum menganggap komunikasi itu penting hingga mengakibatkan keterlambatan pelaksanaan manajemen komunikasi krisis itu sendiri. Hal tersebut mengakibatkan respon media yang negatif.

Jadi penyebab dari kecenderungan pemberitaan yang negatif tersebut adalah pelaksanaan manajemen komunikasi krisis yang lambat, yang bersumber dari kurang baiknya koordinasi dan komunikasi internal serta sistem kontrol dan pengambilan keputusan yang berbelit-belit.

Namun kesalahan tersebut hanya terjadi di awalnya atau waktu dimulainya manajemen komunikasi krisis, sedangkan keseluruhan penanganan komunikasi krisis pada saat dan setelah krisis terjadi tergolong cukup baik.