



PEMANFAATAN POLA MANAJEMEN KRISIS *GOVERNMENT* *RELATIONS* DI INDUSTRI HULU MIGAS

Sa'diyah El Adawiyah^{1*}, Diah Safitri Ningrum², Anwar Ilmar Ramadhan³

^{1,2}Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

³Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

*Email: sadiyah.eladawiyah@umj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba menganalisis tentang strategi PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu untuk membangun saling pengertian tentang industri hulu migas dengan pemerintah Kota Blora. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin memahami bagaimana hubungan pemerintah melalui beberapa masalah dan bagaimana pemerintah memahami cara-cara ini. Dengan menggunakan pendekatan konstruktivis, penulis mencoba membuat analisis terhadap informasi responden. Dari hasil tersebut, kita dapat memahami bahwa hubungan pemerintah memiliki rencana krisis untuk menghadapi krisis itu. Mereka harus melakukan beberapa tindakan untuk mengidentifikasi, memetakan, menganalisis krisis dengan menjawab pertanyaan 5W + 1H.

Kata kunci: Manajemen Krisis, Hubungan Pemerintah

ABSTRACT

This research is trying to analyze about strategy of PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu to build mutual understand about upstream oil and gas industry with the government of Blora City. The purpose of this research is want to understand how the government relations through the several problem and how the government understand of these ways. By using the constructivist approach, the writer try to make an analysis of information respondents. From the result, we can understand that government relations have a crisis plan to face that crisis. They have to do some action to identify, mapping, analyze crisis with answer the questions of 5W+1H.

Keyword: Crisis Management, Government Relations

1. PENDAHULUAN

Kegiatan usaha dibidang migas ini sangat strategis karena menjadi sumber pemasukan terbesar yang dimiliki dan dikelola oleh Negara. Dalam hal pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam migas, pemerintah berkewajiban mengatur dan menjaga jalannya pengelolaan agar sumber daya alam ini dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Seperti yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 33 ayat 3 yang berbunyi : Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara

dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat

Oleh karena sifatnya yang menguasai hajat hidup orang banyak, sehingga bisnis ini diberi perlakuan khusus oleh Negara. kepadanya dibebankan bentuk hukum BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu suatu badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Dalam menjalankan Industri Hulu Migas (IHM) Pertamina memiliki anak perusahaan yang menguasai seluruh wilayah kerja Pertamina eksisting dan lapangan-

lapangan yang dimiliki Pertamina sejak 1957 yang selanjutnya dinamakan Pertamina EP.

Memasuki era demokrasi, yang ditandai dengan amandemen UUD 1945, menyebabkan terjadinya perubahan secara besar-besaran dalam penyelenggaraan Negara. Termasuk didalamnya adalah dalam hal hubungan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sebelumnya, pemerintahan bersifat sentralistik, namun pasca adanya amandemen UUD 1945 berubah menjadi desentralisasi. Hal ini ditandai dengan diadakannya Otonomi Daerah bahkan otonomi yang seluas-luasnya. Adanya sistem Desentralisasi menyebabkan Pemerintah Daerah mendapatkan wewenang untuk mengelola Sumber Daya Alam yang dimilikinya. Itu artinya Pemerintah Daerah memiliki wewenang dalam mengawasi seluruh kegiatan operasional perusahaan dalam hal ini Pertamina EP yang ada di daerahnya. Ini merupakan bentuk penjabarandari UU No 22 Tahun 2004, yaitu dengan penerapan system otonomi daerah, maka sebagian regulasi yang bersifat khusus berada di bawah tanggungjawab Pemerintah Daerah, termasuk regulasi terkait pengelolaan sumberdaya alam, dan lain-lain.

Terkait Pertamina sebagai BUMN, Pertamina EP terbagi atas 5 Asset yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu assetnya yaitu Asset 4, terdiri dari Field Cepu dan Field Poleng. Field Cepu memiliki Wilayah Kuasa Pertambangan (WKP) di daerah Kab. Blora, Kab. Bojonegoro, dan Kab. Tuban. Secara administratif perusahaan berada di perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Timur. Lokasi WKP yang berada di dua daerah perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Timur tersebut mewajibkan Pertamina EP Asset 4 Field Cepu berhubungan dengan Pemerintah Daerah setempat. Untuk di Jawa Tengah Pertamina EP Asset 4, berada dibawah pengawasan Pemerintah Kabupaten Blora, sedangkan Jawa Timur Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dan Pemerintah Kabupaten Tuban. Hubungan yang terjalin antara Pemerintah Daerah dan Pertamina EP adalah hubungan antara penyedia Sumber Daya Alam (SDA) dengan penyedia teknologi dan modal. Disamping itu, hubungan yang lahir dari adanya kegiatan operasional perusahaan adalah hubungan tentang pengelolaan lingkungan, pelayanan yang bersifat administrasi,

pengawasan tata ruang, dan penyelenggaraan ketertiban umum.

Kegiatan Operasional perusahaan merupakan salah satu aktivitas yang paling dominan dan banyak mendapatkan perhatian serta berbagai macam respon dari publik. Kegiatan operasional perusahaan terdiri dari eksplorasi, eksploitasi, dan produksi. Guna mencapai tujuan perusahaan, government relations dituntut untuk menciptakan hubungan eksternal yang efektif dengan Pemerintah. Untuk mengantisipasi kemungkinan terburuk, government relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu harus melakukan diseminasi tentang IHM, melakukan edukasi tentang pola kegiatan IHM, mempublikasikan kebijakan SKK MIGAS, dan menginformasikan tentang hasil produksi minyak agar tercapainya pemahaman bersama tentang tujuan perusahaan.

Setelah beberapa periode berjalan, kegiatan government relations masih belum menunjukkan hasil yang signifikan terkait hubungan komunikasi dengan Pemerintah Daerah. Hal ini dapat dilihat dari pemahaman Pemerintah Daerah mengenai IHM yang masih tergolong kurang, yang dapat dibuktikan dengan adanya kelambatan birokrasi perizinan, sering terjadi miskomunikasi masalah program, dan menurunnya tingkat kepercayaan Pemerintah terhadap aktivitas perusahaan. Berangkat dari pendahuluan diatas, penulis membuat rumusan masalah yaitu Bagaimana upaya manajemen krisis yang dilakukan oleh Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dalam membentuk pemahaman Pemerintah Kabupaten Blora terhadap Kegiatan Operasional PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu.

2. METODE PELAKSANAAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivis dengan metode kualitatif deskriptif. Melalui pendekatan penelitian ini, maka dapat dipaparkan secara mendalam analisa peran government relations dalam melaksanakan manajemen krisis. Sebab, penelitian bidang kehumasan erat kaitannya dengan dialog yang juga berkaitan erat dengan tujuan dari penelitian kualitatif itu sendiri.

Teknik pengumpulan data

Menggunakan teknik wawancara secara mendalam atau indepth interview dan memperoleh data dari menggunakan studi pustaka. "wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut"

Sedangkan teknik wawancara bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu tatap muka dan melalui telepon. Wawancara ini digunakan untuk memperoleh keterangan secara mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan dan pengambilan data yang digunakan oleh government relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu.

Teknik Pengambilan Informan

Informan penelitian yang digunakan sebagai sumber data primer dalam penelitian ini adalah orang-orang yang tergabung dalam tim manajemen krisis PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu. Untuk memperoleh data tersebut dibutuhkan informan-informan yang mempunyai kredibilitas dibidangnya. Dibutuhkan key informant yang merupakan informan kunci (utama) dan informan. Informan merupakan orang-orang yang mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Krisis ini dirasakan pertama kali ketika Government Relations menangkap respon pemerintah Kabupaten Blora yang diamati mengalami penurunan. Hal ini berbanding terbalik dengan harapan Pemerintah agar Pertamina meningkatkan hasil produksi migas nya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara Pemerintah Kabupaten Blora dengan Perusahaan tidak ada sinergitas yang dapat dibuktikan dengan adanya kelambatan birokrasi perizinan, sering terjadi missskomunikasi masalah program, dan menurunnya tingkat kepercayaan Pemerintah terhadap aktivitas perusahaan.

Kegiatan operasional merupakan kegiatan yang paling dominan dalam perusahaan. Sehingga,

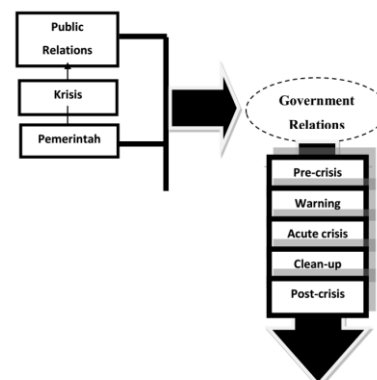
dalam pelaksanaannya dituntut untuk mengefisiensikan waktu agar produksi minyak dapat dimaksimalkan. Namun dengan adanya permasalahan yang dihadapi dengan Pemerintah Kabupaten Blora, maka kegiatan operasional perusahaan akan mengalami hambatan.

Setelah beberapa periode berjalan, hal ini disadari sebagai krisis yang jika dibiarkan akan menimbulkan kemungkinan yang lebih buruk. Government Relations segera mengambil perannya untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta mencari jalan keluar untuk memajemen krisis yang sedang terjadi. Beberapa tindakan seperti membentuk tim krisis, membuat crisis plan, meningkatkan sosialisasi dan edukasi sudah dilakukan oleh Government Relations dan segenap jajaran manajemen perusahaan.

Dalam melakukan langkah manajemen krisis, pihak perusahaan mengalami sejumlah hambatan yang membuat kinerja perusahaan menjadi tidak optimal. Hambatan-hambatan tersebut berupa luasnya cakupan wilayah yang harus diedukasi dan diberikan sosialisasi mengenai kegiatan operasional, pergantian jabatan Pemerintah Daerah, kurangnya sumber daya manusia di perusahaan, serta dihadapkan dengan karakter masyarakat dan pemerintah setempat yang memiliki karakter tersendiri.

Perusahaan terdampak krisis yang cukup krusial, disamping menurunkan reputasi perusahaan, juga dapat menghambat kegiatan operasional. Semuanya menyebabkan ketidakpastian sehingga harus segera diatasi agar permasalahan tidak menjangkiti lini lain dalam perusahaan.

Analisis krisis



Gambar 1. Analisis krisis

Dalam kasus kurangnya pemahaman Pemerintah Kabupaten Blora terhadap kegiatan Industri Hulu Migas, pihak Government relations menganggap ini sebagai sebuah krisis, karena dari adanya kejadian ini lebih banyak menyebabkan dampak negatif terhadap perusahaan. Implikasi yang sangat dirasakan oleh perusahaan adalah menurunnya kepercayaan Pemerintah, media, dan masyarakat di sekitar wilayah operasi Perusahaan. Adanya Gap informasi dari perusahaan ke stakeholder, menimbulkan adanya ketidaknyamanan terlebih dari adanya kegiatan operasional perusahaan dapat menimbulkan masalah-masalah lain seperti kerusakan lingkungan, polusi udara, bunyi dan lainnya.

Ketika penelitian ini dilakukan, seperti dalam siklus krisis yang dialami oleh PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu berada dalam tahap akut. Ini terlihat dari isu mengenai masalah yang sudah tersebar luas dan reaksi yang berdatangan dari berbagai pihak. Bahkan dalam kurun waktu yang cukup lama, krisis ini masih belum terselesaikan. Efek yang ditimbulkan pun sudah dapat dievaluasi, seperti menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu Ibu Aulia Arbiani, dapat diketahui bahwa langkah manajemen krisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Pemahaman Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu terhadap krisis kurangnya pemahaman Pemerintah Kabupaten Blora tentang kegiatan operasional perusahaan

Devlin (2007:5) mendefinisikan krisis sebagai “an unstable time for an organization, with a distinct possibility for an undesirable outcome”, yang dapat diartikan sebagai sebuah situasi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan menghasilkan dampak yang tidak diinginkan. Jika situasi ini terus berlanjut dalam waktu lama, akan menghasilkan beberapa hasil negatif yang tidak diharapkan.

Mengenai pemahaman terhadap krisis, perusahaan merasakan ini sebagai sebuah krisis

komunikasi. Indikator yang ditemukan pada krisis ini adalah adanya hambatan dalam berkomunikasi dengan publik. Struktur sosial kemasyarakatan, kondisi geografis wilayah, dan tingkat kesadaran publik akan keberadaan perusahaan diasumsikan menjadi penyebab hambatan komunikasi.

Perspektif Public Relations sangat diperlukan dalam manajemen krisis, karena krisis ini telah berkembang dari isu menjadi krisis yang akut. Menurut pihak Government relations, ini termasuk krisis sedang, karena meskipun pangkal dari permasalahan terletak pada pemahaman Pemerintah Kabupaten Blora yang masih kurang terhadap Industri Hulu Migas, namun bisa dipastikan segala kepentingan yang menyangkut hubungan dengan Pemerintah masih bisa diselesaikan meskipun butuh usaha yang lebih besar. Sebenarnya jika ditelisik lebih dalam, kebutuhan informasi yang tidak terpenuhi akan menjadi titik tolak munculnya ketidakpercayaan, seperti yang dikatakan oleh Pemerintah Kabupaten Blora bahwa perusahaan akan menyampaikan informasi sebelum kegiatan akan dilaksanakan, setelah itu perusahaan menganggap dirinya lepas dari tanggung jawab untuk terus menjalin komunikasi dengan Pemerintah. Padahal komunikasi yang berlangsung harus dijaga sepenuhnya dan dioptimalkan agar kebutuhan informasi untuk Pemerintah tentang kegiatan operasional perusahaan tetap terpenuhi. Alurnya adalah komunikasi pra eksploitasi, eksploitasi, dan pasca eksploitasi serta pemulihan. Government relations menganggap tidak begitu terjadi masalah yang signifikan karena hubungan tetap berjalan meskipun tidak normal. Sebenarnya dari hal ini justru dapat kita tarik kesimpulan disitulah letak permasalahan. Pemerintah daerah tetap menjalankan tugasnya karena terikat dengan aturan Pemerintah pusat, namun selayaknya ada norma-norma dan etika yang harus dipenuhi perusahaan untuk membangun hubungan yang harmonis dengan Pemerintah Daerah.

Setiap organisasi pasti akan mengalami krisis dalam perjalanan hidupnya, sekalipun itu perusahaan yang memiliki prestise dan goodwill yang baik seperti Pertamina EP. Yang membedakan adalah frekuensi terjadinya krisis, besar kecilnya dampak krisis, besar kecilnya peristiwa krisis, besar kecilnya ancaman krisis

terhadap reputasi, dan akibat yang dirasakan perusahaan setelah krisis berakhir (crisis aftermath). Jadi perusahaan yang dikelola dengan benar pun tidak akan otomatis terhindar dari krisis, tetapi perusahaan yang dikelola dengan benar akan meminimalkan frekuensi terjadinya krisis dan dapat menjadikan krisis sebagai turning point untuk membangun reputasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perusahaan dalam hal ini diwakili oleh Government relations telah memahami tentang pengertian krisis dan menyadari bahwa telah terjadi efek dari adanya krisis tersebut. Secara garis besar, government relations telah menjalankan perannya dengan baik namun masih belum optimal. Ada beberapa point yang luput dari pemahaman government relations, bahwa penyediaan informasi mesti beriringan dengan strategi menjalin relasi publik. Meskipun perusahaan memiliki goodwill yang baik, bukan berarti mengabaikan hal-hal sederhana yang dapat merusak reputasi perusahaan. Meskipun kewajiban terbesar perusahaan adalah membangun hubungan komunikasi dengan Pemerintah pusat, bukan berarti hak untuk mendapatkan informasi Pemerintah Daerah dikesampingkan.

b. Langkah-langkah Manajemen Krisis

Dalam manajemen krisis yang dilakukan oleh Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu, secara garis besar telah melaksanakan konsep-konsep strategi Humas dalam manajemen krisis menurut Rosady Ruslan, yaitu meliputi identifikasi krisis, menganalisis krisis, mengatasi krisis, dan evaluasi krisis. Berikut lebih lanjut mengenai langkah-langkahnya:

1. Langkah-langkah mengidentifikasi krisis

Langkah pertama yang ditempuh Government Relations adalah melakukan pemetaan. Dalam hal ini dicari jawaban dari pertanyaan siapa yang belum paham, Pemerintah dalam struktur hirarki yang mana yang harus diberikan pemahaman terlebih dahulu, sejauhmana ketidakpahaman mereka, baru setelah itu dicarikan solusinya. Dari hasil identifikasi didapatkan bahwa Pemerintah yang mengurus perizinan masih belum menyadari kebutuhan perusahaan. Sedangkan pada pemerintah struktur paling bawah tingkat pemahamannya

masih sangat kurang sehingga berimbas pada informasi yang diakses oleh masyarakat. Untuk Pemerintah yang khusus membidangi Migas, masih belum ditemukan sinergitas yang kuat antara perusahaan dan Pemerintah.

a. Langkah-langkah Menganalisis Krisis

Analisis yang dilakukan oleh Government Relations pada saat terjadinya krisis yaitu menemukan penyebab krisis tersebut. Penyebab krisis tersebut adalah tidak lancarnya arus komunikasi dari perusahaan ke Pemerintah Daerah yang menyebabkan adanya hambatan pada kegiatan operasional. Perusahaan pertamakali menyadari krisis ini adalah ketika kebutuhan-kebutuhan perusahaan yang berhubungan dengan Pemerintah Kabupaten Blora tidak berjalan normal. Misalnya seperti proses perizinan yang lambat dikarenakan ketidakpahaman Pemerintah akan kebutuhan perusahaan, sehingga tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Setelah identifikasi dilakukan, baru pihak Government relations melakukan crisis plan. Crisis plan dibuat berdasarkan pedoman baku dari pusat yaitu TKO (Tata Kerja Organisasi) yaitu sistem yang dibuat oleh pusat untuk diimplementasikan di Field-field yang ada diseluruh Indonesia. Perencanaan krisis ini berguna untuk mengantisipasi krisis yang lebih besar lagi dan menanggulangi krisis serupa muncul lagi. Pedoman respon dari pusat digunakan sebagai acuan untuk bertindak.

Strategi yang dijalankan oleh Government relations meliputi:

- a) What (apa penyebab) : dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa penyebab tersendatnya kegiatan operasional perusahaan adalah karena ketidakpahaman Pemerintah Daerah mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan Industri Hulu Migas. dan ketidakpahaman Pemerintah merupakan imbas dari tidak optimalnya proses komunikasi dan transformasi pesan dari pihak perusahaan ke Pemerintah.
- b) Why (mengapa) : karena luasnya cakupan wilayah yang harus di beri sosialisasi dan edukasi sehingga tidak memungkinkan perusahaan untuk

mengcover seluruhnya, sedangkan perusahaan dihadapkan dengan target waktu. Disamping itu, perubahan jabatan dan struktur pemerintahan membuat perusahaan harus mengulang-ulang proses transformasi pesan tersebut.

- c) Where and When (dumana dan kapan) : krisis ini terjadi di PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu yang dimulai sejak tahun 2013.
- d) How Far (sejauhmana) : krisis ini terjadi hingga mempengaruhi efisiensi waktu operasional perusahaan. Menyebabkan hambatan yang cukup besar pada kegiatan operasional.
- e) How (bagaimana) : pada awalnya pihak perusahaan merasakan adanya ketidaknormalan pada hubungan perusahaan dengan Pemerintah. Setelah diidentifikasi permasalahannya, ternyata diketahui bahwa perusahaan gagal dalam memberikan edukasi kepada pemerintah sehingga pemahaman Pemerintah akan Industri Hulu Migas kurang.
- f) Who (siapa) : yang mengatasi krisis ini adalah pihak Government relations yang berada pada divisi Legal & relations.

b. Mengatasi Krisis

Langkah yang dilakukan oleh Government Relations dalam mengatasi krisis ini adalah dengan membentuk tim manajemen krisis sebagai pengelola krisis. Krisis yang terjadi dengan Pemerintah Daerah ini menyebabkan permasalahan-permasalahan lain seperti permasalahan lingkungan, perizinan, bagi hasil, maupun lifting produksi. Sehingga dalam membentuk tim krisis, disesuaikan dengan permasalahan, namun tetap yang menjadi leader adalah pihak Government Relations. Misalnya saja permasalahan lingkungan maka melibatkan fungsi HSSE, sedangkan jika menyangkut bagi hasil maka melibatkan bagian keuangan, jika terkait masalah lifting produksi maka melibatkan fungsi operasi produksi.

Setelah dibahas dan dirumuskan oleh tim krisis, kemudian diserahkan ke pihak

manajemen perusahaan untuk mengesahkan tindakan yang akan dilakukan untuk mengatasi krisis tersebut.

Beberapa tindakan komunikasi yang dilaksanakan oleh pihak Government Relations adalah seperti sosialisasi, edukasi, dan seminar-seminar yang sifatnya memberi pemahaman terhadap publik. Forum khusus yang diadakan dengan pemerintah juga dilakukan seperti meeting dengan pembahasan secara khusus tentang suatu permasalahan.

Jika terjadi hal yang tidak diinginkan berkaitan dengan kegiatan operasional, maka perusahaan melibatkan media sebagai sarana penyampai informasi. Seringnya dilakukan dalam kegiatan informal seperti sharing bareng media, atau melibatkan media dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi. Hal ini termasuk dalam kegiatan media monitoring sebagai sarana evaluasi. Diharapkan dengan menjalin hubungan baik dengan media, dapat turut serta menyebarkan informasi yang positif terkait kegiatan operasional perusahaan.

Mengatasi krisis dapat dimulai dari meletakkan prioritas utama pada kepentingan publik dalam hal ini yang lebih diutamakan adalah Pemerintah Daerah. Jika permasalahan berakar pada komunikasi yang kurang, maka terlebih dahulu harus memberikan informasi sebanyak-banyaknya dan sejelas-jelasnya artinya tidak berfokus pada target waktu perusahaan untuk mendapat profit sebesar-besarnya. Perusahaan harus melakukan respon berdasarkan penyebab itu. Perusahaan juga harus tetap menjaga komitmen bahwa kepentingan publik adalah prioritas utama.

c. Evaluasi Krisis

Menurut Rosady Ruslan, evaluasi merupakan suatu kegiatan atau perencanaan public relations yang dirancang untuk menilai atau mengevaluasi kinerja organisasi atau lembaga yang telah dicapai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hasil evaluasi dijadikan dasar untuk mengambil keputusan atau perencanaan baru dimasa mendatang (1999:78).

Sejalan dengan teori diatas, Government relations melakukan evaluasi internal fungsi L&R terlebih dahulu tentang tindakan manajemen krisis yang sudah dilakukan, setelah itu, hasil evaluasi baru disampaikan kepada pihak manajemen dan ke fungsi-fungsi lain dalam rapat evaluasi. Dari tindakan yang dilakukan oleh government relations, masih banyak kekurangan internal perusahaan yang menghambat proses manajemen krisis, seperti ketersediaan waktu yang singkat, jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang menyebabkan tenaga yang dibutuhkan juga kurang, dan wilayah operasi perusahaan yang cukup luas.

Dari hasil evaluasi, didapatkan bahwa Pemerintah masih kurang paham mengenai Industri Hulu Migas, dan masih banyak keluhan yang dirasakan oleh Pemerintah mengenai komunikasi yang diterapkan oleh perusahaan. Dari pihak media juga mengakui bahwa dalam hal tertentu pihak perusahaan masih bertindak eksklusif. Serta ketidaknyamanan masyarakat dalam hal mendapat informasi yang menyangkut segala sesuatu tentang kegiatan operasional perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, meskipun tindakan-tindakan manajemen krisis sudah dilakukan namun masih belum optimal.

4. KESIMPULAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan, kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu memahami permasalahan ini sebagai krisis komunikasi.
2. Krisis ini termasuk The a building crisis, yakni sebuah krisis yang sedang berproses dan dapat diantisipasi. Strategi yang digunakan oleh Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu yaitu dengan melakukan proses identifikasi dan analisis masalah terlebih dahulu. Proses identifikasi dilakukan dengan jalan memetakan masalah, dan analisis dilakukan dengan menjawab 5W+1H. Untuk menjalankan manajemen krisis, pihak Government Relations merumuskan Crisis

Plan yang diadopsi dari TKO (Tata Kerja Organisasi), yaitu sistem yang dibuat pusat untuk diterapkan di Field-Fieldseluruh Indonesia. Selain itu, setelah krisis berkembang menjadi tahap acute, pihak Government Relations membentuk tim manajemen krisis.

3. Peran Government Relations pada krisis kurangnya pemahaman Pemerintah Kabupaten Bloro terhadap kegiatan operasional perusahaan ini adalah sebagai leadertim krisis yang dibentuk. Selain itu, Government relations juga menjalankan peran sebagai inisiator, komunikator, negosiator, mediator, dan fasilitator.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu, Pemerintah Kabupaten Bloro dan Universitas Muhammadiyah Jakarta atas dukungan dan bantuannya dalam melakukan riset dan pengabdian masyarakat yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. PT. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Adawiyah, S. E., Hubeis, A. V., & Susanto, D. (2019). Strategi Komunikasi Politik Perempuan Dalam Meraih Kepemimpinan Daerah. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 4(1), 95-113.
- Afdhal, Ahmad Fuad. 2004. *Tips & Trik PR*. PT. Grafindo : Jakarta.
- Anggoro, M. Linggar. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relations*. Widya Padjajaran : Bandung.
- Ardianto, Elvinaro & Soemirat, Soleh. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Bryson, John. M. 1947. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organisations*. Jossey-bass inc. : San Fransisco California.
- Biddlecombe, Peter. 1971. *Public Relations*. The Camelot Press Ltd.

- Company profile Portal Pertamina (www.pertamina.com)
- Cutlip, Scott M. Et al. 1999. *Effective Public Relations 8th Editions*. New Jersey.
- Holtz, Shel. 2002. *Public Relations on the Net. Winning Strategies to Inform and Influence The Media, The Investment Community, The Government, The Public And More (cetakan kedua)*.
- Jeffkins, Frank. 1998. *Public Relations*. London : Ptman Publishing.
- Kasali, Renald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep, dan Aplikasinya di Indonesia*. Grafiti: Jakarta.
- Koentjaraningrat. 1994. *Kebudayaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations Issue & Crisis Management*. Prenadamedia Group : Jakarta.
- Moleong, J.X Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- PERHUMAS. 2004. *Menyusun Strategi, Membangun Korporasi Dan Menjaga Reputasi*. BPP Perhumas Bidang Komunikasi : Jakarta.
- Purwandari, Kristi. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*.
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Universitas Atmajaya Yogyakarta : Yogyakarta.
- Rudiatin, E., & Ramadhan, A. I. (2018). Kekuatan Moral Dan Budaya, Mendukung Perekonomian Indonesia: Sebuah Gambaran Usaha Kecil Dan Menengah. *BASKARA Journal of Business & Entrepreneurship*, 1(1), 21-34.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen PR dan Media Komunikasi*.
- Sa'diyah El Adawiyah, S., & Swarnawati, A. Hubungan Media Baru dengan Sikap Nasionalisme Remaja di DKI Jakarta. *Information and Communication Technology*, 95.
- Sari, D. K., Hasfi, N., Santosa, H. P., Lukmantoro, T., Prastya, N. M., Isnaini, S., ... & Arofah, K. (2015). *Information and Communication Technology, dan Literasi Media Digital*. ASPIKOM dan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Tench , Ralph and Liz Yeomans. *Exploring Public Relations*.
- Wilcox, Dennis L., Ault, Phillip H., Agee, Warren K., 1992. *Public Relations : Strategies And Tactics (Edisi Ketiga)*, Harper Collins Publisher.
- Pedoman Teknis Penyusunan Skripsi Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2001. UMJ PRESS : Jakarta.
- Nurjanah, Adhianty. 2011. *Jurnal Komunikator*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Margaretha, Titi Mora, Strategi Komunikasi Dalam Hubungan Pemerintahan (government relations) Pada Industri Minyak Dan Gas Bumi : Studi Kasus pada PT. Mosesa Petroleum, koleksi UI.