

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Public relations merupakan suatu perantara antara pimpinan organisasi dengan publiknya. Baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal, maupun eksternal. Profesi public relations pada umumnya diyakini akan menjadi fasilitator, motivator, bahkan menjadi agen perubahan. Dalam melakukan kegiatan komunikasi public relations agar terwujudnya komunikasi yang efektif maka perlu adanya kunci sukses dalam berkomunikasi. Kunci sukses tersebut tentunya tergantung pada prinsip-prinsip komunikasi perspektif Islam, Jalaluddin Rahmat menawarkan enam prinsip, dan ditambah dengan beberapa prinsip menurut penulis diantaranya:

أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ (٤٣) فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ

يَخْشَىٰ (٤٤)

Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, sesungguhnya dia telah melampaui batas; maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.” (QS Thaahaa, 43-44)

Pangalengan sebuah kecamatan di daerah Bandung selatan merupakan daerah dengan bentang alam berupa pegunungan dengan suhu udara yang lebih rendah dari suhu kota Bandung. Pangalengan juga merupakan salah satu tempat di indonesia yang kaya akan sumber daya alam salah satu sumber daya alam terbesar

yang menyumbangkan pasokan listrik bagi masyarakat Indonesia. Pangalengan juga mempunyai sumber daya alam terbesar di Jawa Barat yaitu gas bumi. Hal ini merupakan salah satu alasan mengapa banyak Perusahaan yang luar ingin memajukan potensi alam yang ada. Salah satunya adalah PT Star Energy Geothermal. PT Star Energy Geothermal termasuk salah satu perusahaan internasional yang bergerak dibidang pengelolaan sumber daya alam gas bumi. Berada di lokasi yang strategis, PT Star Energy Geothermal mampu menghasilkan tenaga listrik dari gas bumi dalam jumlah besar sehingga menjadi pemasok tenaga listrik terbesar di Jawa Barat.

Pada tanggal 5 Mei 2015 PT Star Energy Geothermal telah dilanda krisis, yaitu terjadinya pergeseran tanah lalu menimbun saluran pipa gas membuat terputus dan meledak yang berada di kawasan Cibitung, Pangalengan. Akibatnya membuat pipa meledak dan mengubur kampung Cibitung, seperti yang dilansir dari surat kabar *online* berikut ini:

Bencana alam longsor di Kampung Cibitung, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung membuat tanah menimpa pipa geothermal milik Star Energy Geothermal (Wayang Windu) Ltd. Uap pada pipa yang terputus tersebut mengakibatkan ledakan sehingga power plant Star Energy saat ini dalam keadaan berhenti beroperasi. "Bencana tanah longsor ini menimpa pipa saluran geothermal milik Star Energy Geothermal (Wayang Windu) Ltd. yang mengakibatkan terjadinya kerusakan dan terputusnya pipa produksi perusahaan," jelas Star Energy Geothermal (Wayang Windu) Ltd dalam rilis yang diterima detikcom, Selasa (5/5/2015) (<http://www.Detik.com>) (Dikutip, Senin 26 Februari 2018).

Berdasarkan dari hasil pra observasi yang peneliti kutip dari berita diatas yaitu kecelakaan tersebut PT Star Energy Geothermal tidak beroperasi dalam beberapa bulan. Hal ini karena PT Star Energy Geothermal telah mengalami kerugian yang cukup besar. Situasi semacam ini dapat dikatakan sebagai krisis

bagi PT Star Energy Gheothermal.

Afdhal (2004:68) dalam bukunya yang berjudul *Crisis Public Relations* krisis dapat didefinisikan oleh berbagai aspek dari suatu situasi yang mencakup suatu ancaman yang tinggi terhadap kehidupan keamanan atau eksistensi suatu organisasi dan tekanan waktu yang berarti para pengambil keputusan harus bekerja dengan cepat untuk menanggulangi situasi.

Kriyantono (2012: 174) krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap perusahaan. Krisis suatu kejadian atau situasi dampak *negative* yang dapat merugikan perusahaan. Hal ini sangat mengkhawatirkan karena bisa menghancurkan citra perusahaan. Krisis pada dasarnya adalah sebuah situasi yang tak terduga. Artinya perusahaan tidak menduga akan muncul situasi yang mengancam keberadaannya. Sebagai ancaman, ia harus ditangani secara cepat agar perusahaan dapat berjalan normal kembali. Krisis membawa ancaman dan merespon cepat mengambil keputusan agar bisa kembali normal dan tidak berdampak *negative* yang menyebabkan perusahaan menjadi subjek perhatian luas dari media nasional atau internasional.

Krisis yang dihadapi oleh PT Star Energy Gheothermal pun diduga telah membawa dampak buruk bagi perusahaan yaitu tidak beroperasinya perusahaan beberapa bulan kedepan. Namun selang satu tahun berlalu kini PT Star Energy Gheothermal telah bangkit kembali. Kebangkitan PT Star Energy Gheothermal kini telah membangun pipa gas yang rusak dan menambah sumur gas.

Manajemen krisis merupakan respon pertama perusahaan terhadap sebuah kejadian yang dapat merubah jalannya operasi bisnis yang telah berjalan normal. artinya terjadi gangguan yang menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan untuk mengoptimalkan fungsi-fungsi yang ada.

Pendekatan yang dikelola dengan baik sebagai respon terhadap kejadian itu terbukti secara signifikan dapat membantu meyakinkan para pekerja, pelanggan, mitra, investor, dan masyarakat luas akan kemampuan organisasi melewati masa krisis. Penyebab terjadinya krisis adalah karena keterbatasan manusia mengatasi berbagai tuntutan lingkungan atau kegagalan teknologi tinggi. Beberapa contoh, memperlihatkan hal tersebut kepada kita. (Krisyantono, 2012)

Musibah lainnya yang dapat menyebabkan krisis adalah pemogokan masal, kebakaran, kecelakaan, ancaman pengambil alihan perusahaan, peraturan baru yang merugikan, skandal, resiko ekonomi, dan sebagainya. Dampak dari krisis adalah kemelut yang merupakan malapetaka yang dapat merugikan perusahaan itu sendiri maupun komunitas sekitar. Dengan adanya krisis akan meresahkan masyarakat sekitar, bahkan secara tidak langsung dapat mengancam citra organisasi. (Krisyantono, 2012)

Ada beberapa contoh perusahaan yang mampu bangkit dari krisis karena meledak diantaranya PT Samsung. Pada tahun 2016 Industri perangkat elektronik, telekomunikasi dan semikonduktor sedikit tercoreng. Penyebabnya adalah meledaknya lima buah Ponsel merek Samsung Galaxy Note 7. Isu ini mencuat lantaran beredarnya pemberitaan mengenai laki-laki florida asal Amerika Serikat pada jumat (16/9/16), yang mengaku menderita luka bakar parah setelah

ponsel Samsung Galaxy Note 7 miliknya meledak di saku celana, dan setelah itu hingga saat ini sudah banyak laporan mengenai hal sama yakni meledak dan terbakar. www.kompas.com (Diakses Senin 24 Februari 2018)

Humas perusahaan Samsung mengambil tindakan untuk menarik kembali ponsel Samsung Galaxy Note 7 di pasaran, dan bagi yang sudah membelinya diharapkan untuk segera menukarkan Samsung Galaxy Note 7 tersebut. Perusahaan Samsung Corporation juga secara resmi meminta maaf melalui situs web resmi milik Samsung dan permintaan maaf juga dilayangkan melalui media cetak satu halaman full. Di beberapa negara, Samsung mengadakan Press Conference sebagai wujud permintaan maaf kepada seluruh pengguna Samsung. Dan sampai saat ini Samsung menjadi lebih maju dengan menciptakan teknologi yang baru dan aman. www.kompas.com (Diakses Senin 24 Februari 2018)

Kebangkitan PT Star Energy Geothermal dari krisis terkait meledaknya pipa gas tentunya tidak lepas dari peran seorang *Public Relations*. Karena *Public Relations* merupakan pihak manajemen yang mempunyai peranan penting yang berkaitan langsung dengan tujuan dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Seorang *Public Relations* dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan perusahaan kepada publik.

Public Relations PT Star Energy Geothermal Wayang Windu Bandung dalam manajemen krisis yang dihadapi perusahaan telah bertugas sesuai fungsi dan perannya dengan baik, hal ini terlihat dari keberhasilan PT Star Energy Geothermal Wayang Windu Bandung untuk bangkit kembali melanjutkan pengelolaan gas alam di Pangalengan Bandung. Maka maksud dari peneliti ini adalah untuk

mengetahui bagaimana Manajemen Krisis PT Star Energy Geothermal dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode studi kasus.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah untuk membatasi wilayah penelitian, yaitu “Implementasi Manajemen Krisis dalam Menangani Masalah Pipa Gas Meledak (Studi Kasus Pada PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung).

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tahapan dalam menentukan masalah (*Defining Public Relations Problem* dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015 ?
2. Bagaimana tahapan perencanaan dan pemrogram (*Planning and Programming* dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015?
3. Bagaimana Tahapan pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi (*Taking and Commnucation*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015?
4. Bagaimana Tahapan evaluasi (*Evaluating the Program*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015?
5. Bagaimana Peran Humas kepada masyarakat dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015?

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menghasilkan data kualitatif melalui studi kasus dalam meneliti Manajemen Krisis dalam Menangani Pipa Gas

Meledak Studi Kasus Pada Humas PT. Star Energy Gheothermal Bandung Wayang Windu. Tujuan penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui tahapan dalam menentukan masalah (*Defining Public Relations Problem*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015.
2. Untuk mengetahui tahapan perencanaan dan pemrogram (*Planning and Programming*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015.
3. Untuk mengetahui tahapan pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi (*Taking and Commnucation*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015.
4. Untuk mengetahui Tahapan evaluasi (*Evaluating the Program*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015.
5. Untuk mengetahui Peran Humas kepada masyarakat dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teorititis

Secara teoritis dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan penelitian, pemikiran, dan ide baru baru serta sarana untuk memahami ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang Manajemen Krisis yang didasarkan pada studi kasus yang dapat mendeskripsikan mengenai bagaimana mengatasi Manajemen Krisis pasca meledaknya pipa gas PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung.

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi-studi tentang Manajemen Krisis yang berbasis pada pendekatan studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

a) Kegunaan Penelitian Bagi Institusi Pendidikan

Memberikan kontribusi, pengertian, dan pemahaman kepada mahasiswa mengenai pentingnya Manajemen Krisis berfokus pada Implementasi Manajemen Krisis dalam Menangani Masalah Pipa Gas Meledak Studi Kasus Pada PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung. dan mengetahui penerapan studi kasus Pasca Meledaknya pipa gas yang dilakukan oleh humas, sehingga menghasilkan tujuan penyampaian kegiatan Manajemen Krisis bagi staf dan karyawan perusahaan.

b) Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat memahami, mengenal serta menerapkan secara aplikatif teori dan konsep *Public Relations* berfokus pada Manajemen Krisis dan meningkatkan keterampilan, pemahaman serta kesadaran akan pentingnya peranan Humas untuk mengatasi Manajemen Krisis

c) Kegunaan Penelitian bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman sehingga penulis dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian antara teori dan praktek serta penerapan tentang Pengelolaan Manajemen Krisis

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan peneliti dengan terjun langsung ke lapangan dan memberikan pengalaman belajar yang menumbuhkan kemampuan dan ketrampilan meneliti serta pengetahuan yang lebih mendalam dengan mengetahui upaya Humas PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung dalam Mengatasi Krisis pipa gas meledak tahun 2015. diharapkan dapat digunakan untuk merancang program kerja Humas yang sesuai dengan kepentingan perusahaan dan dengan mengetahui tantangan serta peluang Humas PT. Star Energy Gheothermal dalam Mengatasi Manajemen Krisis dapat digunakan sebagai pedoman dalam menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

a) Kegunaan Penelitian Bagi Lembaga

Penerapan konsep Pengelolaan Manajemen Krisisi di PT. Star Energy Gheothermal diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya peranan Humas untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat.

b) Kegunaan Penelitian Bagi Karyawan dan Pimpinan

Aplikasi yang diterapkan oleh Praktisi Humas di lapangan diharapkan dapat meningkatkan dan memperhatikan konsep Manajemen Krisis dengan memperhatikan langkah-langkah berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan masyarakat.

c) **Kegunaan Penelitian Bagi Peneliti**

Memberikan pengetahuan umum kepada pembaca tentang Implementasi Manajemen Krisis PT. Star Energt Gheothermal. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat.

1.6 Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran bertujuan untuk menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, landasan pemikiran berisikan tentang data-data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal ilmiah atau hasil penelitian pihak lain yang dijadikan asumsi-asumsi yang memungkinkan terjadinya penalaran untuk menjawab masalah yang diajukan peneliti.

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki ketertkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan sehingga peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penelitian ini lebih kaya dan dapat memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah suatu hal yang wajar dan dapat disinergikan untuk saling melengkapi

Pertama, penelitian yang dilakukan Rosalia Dwi Putri Loven, Maylanny Christin dan Ayub Ilfandy mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Telkom 2016 penelitian ini berjudul *Analisis Strategi Manajemen Krisis Public Relations*

PT KAI Commuter Jabodetabek pada Penanganan Kasus Kecelakaan Krl Lintas Jakarta-Bogor September 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam menganalisis dan mengatasi masalah PT KAI Commuter Jabodetabek Menyusun rencana atas terjadinya tragedi kecelakaan KRL nomor KA 1154 dan KA 1156 Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek mengatas dengan baik secara keseluruhan. Proses yang dilakukan *Public Relations* dengan penyelesaian biaya pengobatan korban kecelakaan..

Perbedaan Rosalia Dwi Putri Loven, Maylanny Christin dan Ayub Ilfandy terletak pada tujuan penelitiannya. Perbedaan Rosalia Dwi Putri Loven, Maylanny Christin, Ayub Ilfandy yaitu mengetahui lebih progaram *Public Relations* dalam menghadapi krisis kecelakaan Krl. Mengidentifikasi penyebab, dan membantu para korban kecelakaan dengan sebaik mungkin.

Kedua, penelitian Latifa Zahra, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta 2012. Penelitian ini berjudul *Manajemen Krisis Gembira Loka Zoo (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Hubungan Masyarakat dalam Mengembalikan Citra Perusahaan Pasca Erupsi Merapi)*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Humas dalam Mengembalikan Citra Perusahaan dengan melakukan tahap – tahap panjang mulai dari menganalisis data yang diperoleh, mengolah data, menjadi teknisi melakukan kontak dengan media massa guna memberikan informasi. Humas perusahaan juga turut membantu kegiatan kegiatan dalam memecahkan masalah. Perbedaan penelitian Latifa Zahra Pera Irawan dengan peneliti terletak Lokasi penelitiannya dan lebih mengembalikan citra.

Ketiga, penelitian milik Devi Arlina Irawati, Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta (2014) yang berjudul “*Humas dan Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah Konstitusi dalam Menangani Krisis Kepercayaan di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan Akil Mochtar Tahun 2013)*”

Hasil penelitian ini menunjukan Krisis yang dialami oleh MK adalah Kepercayaan, Pihak Humas MK pun membuat strategi manajemen krisis yaitu *Mortification Strategy* dan melakukan *Retrification*. Perbedaan penelitian Devi Arlina Irawati terdapat pada tujuan penelitian dan pendekatan penelitian, penelitian Demas Agil ini menggunakan pendekatan Deskriptif sedangkan pada peneliti menggunakan pendekatan Studi Kasus.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Annisa Ihtiarina Yustinsani, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .Penelitian ini berjudul *Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam Mengatasi Abu Kelud*.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Manajemen Krisis yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura 1 mengadopsi konsep manajemen Cutlip Center mulai dari identifikasi masalah, menyusun rencana dan Program, Mengambil tindakan dan komunikasi serta evaluasi.dengan cara Membersihkan arean vital yang terkena abu vulkanik dan melakukan *Press Conference*. Perbedaan penelitian Maylani Fitri Nur Imami dengan peneliti terletak pada pendekatan dan tujuan penelitian. Pendekatan penelitian Maylani Fitri Nur Imami adalah Deskriptif sedangkan pada peneliti menggunakan pendekatan Studi Kasus.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Zahari Afifa Pertama, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2015. Penelitian ini berjudul *Manajemen Krisis Pubkic Relations Dalam Perusahaan(Studi Kasus pada Dynasty Fashion Yogyakarta Pasca Musibah Kebakaran*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Krisis yang terjadi di Dynasty Fashion adalah mempersiapkan *Contingency Plan*, menunjuk juru bicara, bergerak cepat, memberikan informasi yang akurat kepada media. Perbedaan penelitian Zahari Afifa dengan peneliti terletak pada lokasi.



Tabel 1.
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
Ros Dwi Putri Loven, Maylanny Christin, Ayub Ilfandy,2016	“Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek pada Penanganan Kasus Kecelakaan KRL Lintas Jakarta-Bogor September 2015”	Kualitatif (Deskriptif).	1. Dalam menganalisis dan mengatasi masalah PT KAI Commuter Jabodetabek Menyusun rencana atas terjadinya tragedi kecelakaan KRL nomor KA 1154 dan KA 1156 Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek mengatasi dengan baik secara keseluruhan. 2. Proses yang dilakukan <i>Public Relations</i> adengan penyelesaian biaya pengobatan korban kecelakaan.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal Manajemen Krisis	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu terletak pada lokasi sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Manajemen Krisis <i>Public Relation</i> PT. Star Energy Gheothermal (Studi Kasus Pasca Meledaknya Pipa Gas)

Latifa Zahra Skripsi (2012)	Manajemen Krisis Gembira Loka Zoo (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Hubungan Masyarakat dalam Mengembalikan Citra Perusahaan Pasca Erupsi Merapi 2010)	Kualitatif (deskriptif)	Manajemen Krisis yang dilakukan Gembira loka zoo Sangat dalam mengembalikan citra, humas menjalankan perannya sebagai teknisi maupun perannya sebagai manajer, sebagai 1.teknisi humas melakukan kontak dengan media massa memberikan informasi tujuan publikasi 2.sebagai manajer juga membantu kegiatan organisasi dalam menyelesaikan masalah.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal Manajemen Krisis	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan metode Pendekatan studi kasus penelitian terdahulu membahas mengenai manajemen krisis Gembira Loka Zoo sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Manajemen Krisis <i>Public Relation</i> PT. Star Energy Gheothermal (Studi Kasus Pasca Meledaknya Pipa Gas)
Devi Arlina Irawati 2014	Humas dan Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah	Kualitatif (deskriptif)	pengidentifikasi krisis terhadap peristiwa kasus akil nagi MK tidak terlalu mempengaruhi kinerja,	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan,	Penelitian terdahulu menggunakan Studi Deskriptif Kualitatif sedang penelitian yang akan

	<p>Konstitusi dalam Menangani Krisis Kepercayaan di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan Akil Mochtar Tahun 2013)</p>		<p>namun mereka tetap menerapkan strategi komunikasi dalam menangani krisis yaitu mortification strategy dan meminta maaf.</p>	<p>dalam hal Manajemen Krisis</p>	<p>dilaksanakan menggunakan pendekatan sStudi Kasus f Perbedaan penelitian terdahulu membahas mengenai Manajemen Krisis terhadap Penangkapan dan citra warga sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Manajemen Krisis <i>Public Relation</i> PT. Star Energy Gheothermal (Studi Kasus Pasca Meledaknya Pipa Gas)</p>
--	--	--	--	-----------------------------------	---

Annisa Ihtiarina Yustinsani jurnal 2010	Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam Mengatasi Abu Kelud	Kualitatif	berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Angkasa Pura 1, penulis menyimpulkan sebagai berikut untuk melakukan pelaksanaan krisis yang dilakukan pihak humas PT. Angkasa Pura 1, menggunakan Strategi Adaptasi.tahap pertama yaitu mengidentifikasi masalah. Kedua. Menyusun rencana dan program. Ketiga mengambil tindakan. Dan memaksimalkan media komunikasi perannya sangat baik dan maksimal.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal Manajemen Krisis	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan pendekatan studi kasus Perbedaan penelitian terdahulu membahas mengenai Program PR Menerapkan Strategi Adaptasi Manajemen Krisis sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Manajemen Krisis <i>Public Relation</i> PT. Star Energy Gheothermal (Studi Kasus Pasca Meledaknya Pipa Gas)
---	--	------------	---	---	---

Zahari Afifa Skirpsi 2015	Manajemen Krisis <i>Pubkic Relations</i> Dalam Perusahaan (Studi Kasus pada Dynasty Fashion Yogyakarta Pasca Musibah Kebakaran)	Kualitatif	Hasil penelitian <i>Public Relations</i> manajemen krisis yang dilakukan oleh peneliti Berupa krisis yang dihadapi bersifat segera humas perusahaan membentuk tim komandoi dalam krisis untuk menjadi mediatos dan perundingan dengan masyarakat dan melakukan komunikasi dengan publik internal dan eksternal lalu membentuk strategi untuk menghadapi situasi tersebut dan secara cepat mengembalikan citra.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal Manajemen Krisis	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan sama yaoutu menggunakan pendekatan Studi Kasus. Perbedaan penelitian terdahulu membahas mengenai Strategi menghadapi krisis pasca kebakaran manajemen krosis dalam kajian <i>Public relations</i> sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Manajemen Krisis <i>Public Relation</i> PT. Star Energy Gheothermal (Studi Kasus Pasca Meledaknya Pipa Gas)
---------------------------	---	------------	--	---	--

Tabel 1.1

Sumber :

Hasil Olahan Peneliti

1.6.2 Landasan Konseptual

Konseptual membutuhkan sebuah landasan untuk mendasari berjalannya suatu penelitian, termasuk penelitian kualitatif. Penelitian dimulai dengan memetakan bahan-bahan pendukung penelitian melalui kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng pada permasalahan pokok.

1) Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan – 1985). [1]

Istilah manajemen memiliki berbagai pengertian. Secara universal manajemen adalah penggunaan sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yg tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit maupun non profit. Definisi manajemen yg dikemukakan oleh Daft (2003:4) sebagai berikut: “Management is the attainment of organizational goals in an effective and efficient manner through planning organizing leading and controlling organizational resources”. Pendapat tersebut kurang lebih mempunyai arti bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yg efektif dan

efisien lewat perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi.

Plunket dkk.(2005:5) mendefinisikan manajemen sebagai “One or more managers individually and collectively setting and achieving goals by exercising related functions (planning organizing staffing leading and controlling) and coordinating various resources (information materials money and people)”. Pendapat tersebut kurang lebih mempunyai arti bahwa manajemen merupakan satu atau lebih manajer yang secara individu maupun bersama-sama menyusun dan mencapai tujuan organisasi dengan melakukan fungsi-fungsi terkait (perencanaan pengorganisasian penyusunan staf pengarahan dan pengawasan) dan mengkoordinasi berbagai sumber daya (informasi material uang dan orang).

2) Krisis

Kata krisis berasal dari bahasa Yunani krisis, yang berarti “keputusan”. Ketika krisis terjadi, perusahaan harus memutuskan apa yang harus dilakukan. Bergerak ke kiri, atau bergeser ke kanan, ke bawah atau ke atas, bertarung atau melarikan diri

Dalam bahasa China, krisis diucapkan dengan wei-ji dan mempunyai dua arti yaitu “bahaya” dan “peluang”. *two side in the same coin..*

Krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap perusahaan. (Kriyantono 2012:174). Dan krisis sendiri menurut Kriyantono mempunyai beberapa tahapan diantaranya

3) Manajemen Krisis

Iriantara (2004: 116), mengatakan “manajemen krisis ialah salah satu bentuk saja dari ketiga bentuk respon manajemen terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi”. Respon tersebut antara lain dilakukan dalam konteks mengelola perubahan. Pada sisi lain, perubahan lingkungan yang tidak terduga memang sering terjadi di dunia ini, siapa yang membayangkan bahwa desas-desus bisa menghancurkan nama baik suatu perusahaan atau merek dagang sedemikian besar.

Krisis suatu hal yang yang pernah dialami oleh tiap perusahaan. Tak ada satupun perusahaan yang luput dari krisis. Situasi krisis bisa mengancam perusahaan mnejadi *negative* di masyarakat. Krisis adalah segala sesuatu yang mengancam perusahaan. Dalam krisis peran *Public Relation* sangat dibutuhkan dan memiliki peranan yang penting untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikannya.

manajemen krisis Merupakan suatu persiapan dalam menghadapi situasi krisis yang terjadi tanpa diduga dan datangnya secara tiba – tiba. Jadi ketika krisis datang menimpa perusahaan dan perusahaan tersebut memiliki manajemen krisis yang baik, maka perusahaan siap menghadapi krisis yang datang. Karena di dalam manajemen krisis tersebut sudah terbentuk tim yang khusus menangani krisis. Ada beberapa tahapan krisis yang harus dilakukan berikut

A. Tahapan Krisis

Krisis merupakan suatu proses yang memiliki tahapan, semakin tinggi tahapannya semakin besar dampak dan akibatnya terhadap perusahaan, dan sebaliknya. Tahap – tahap tersebut adalah :

Menurut Coombs, Devlin, Smudde dikutip dalam Kriyantono, (2012, 178) secara umum krisis berkembang melalui tiga tahap. Tahapan tersebut antara lain :

1. Pra krisis (*pre-crisis*)

Pra krisis terjadi ketika situasi serius mulai muncul dan organisasi menyadarinya. Pada tahap ini telah diketahui tanda-tanda akan terjadinya krisis. Pada tahap ini, kasus yang terjadi pada Perusahaan Bowater telah ditangani dengan baik oleh perusahaan tersebut. Hal tersebut dilakukan dengan cara mengadakan konferensi pers dengan menjawab seluruh pertanyaan yang ditawarkan wartawan untuk mengklarifikasi kasus tersebut.

2. Krisis (*acute crisis*)

Tahap krisis akan terjadi ketika situasi tidak dapat di manajemen dengan baik oleh organisasi sehingga situasi tersebut menyebar luas ke luar organisasi. Pada tahap ini, jalan terbaik yang dilakukan adalah meminimalkan akibat krisis, tidak memunculkan korban baru, termasuk mengisolasi krisis agar tidak meluas. Berdasarkan kasus tersebut, Perusahaan Bowater telah menangani krisis dengan baik, namun dengan adanya berbagai gugatan dari publik dan Perusahaan Bowater tidak mempersiapkan manajemen krisis sebelumnya, sehingga penanganan krisis yang berlangsung tidak berjalan maksimal. Selain itu hal penting yang

dilupakan oleh perusahaan adalah meminta maaf kepada korban kecelakaan, yang seharusnya lebih diutamakan oleh perusahaan.

3. Pasca krisis (*post crisis*)

Terjadi ketika krisis sudah teratasi dan organisasi berupaya mempertahankan citranya atau kehilangan citra tersebut. Masa ini organisasi berupaya untuk memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan krisis (*recovery*). Berdasarkan kasus tersebut, Perusahaan Bowater berupaya mempertahankan citranya dengan cara memperbaiki reputasi perusahaan melalui penulisan perencanaan krisis yang akan terjadi, terlibat secara aktif dalam hubungan komunitas serta menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga jika terjadi krisis masyarakat akan mendukung perusahaan tersebut.

B. Mengatasi Krisis

Setiap perusahaan perlu membentuk sebuah tim manajemen krisis yang permanen, menyelesaikan situasi krisis dengan cepat dan selesai sehingga perusahaan bisa kembali berjalan normal. Maka dari itu ada beberapa yang harus dikerjakan oleh *Public Relations* Perusahaan untuk mengatasi krisis yang sedang terjadi di Perusahaan memakai the four step PR adalah sebagai berikut :

a. Penemuan Fakta (*Fact Finding*)

Penemuan fakta dilakukan untuk mengetahui apakah situasi dan pendapat dalam masyarakat menunjang atau justru menghambat kegiatan organisasi, instansi, atau perusahaan. Dalam fase penemuan fakta ini, seorang *Public Relations* dituntut untuk mengumpulkan berbagai macam data untuk diolah

menjadi informasi dengan memperhatikan berbagai kejadian yang berhubungan dengan organisasi atau perusahaannya..

b. Perencanaan

Perencanaan atau planning merupakan bagian penting di dalam usaha memperoleh public opinion yang menguntungkan. Perencanaan ini merupakan bidang yang cukup penting, karena menghubungkan kegiatan komunikasi dengan kepentingan dan organisasi ataupun perusahaan. Dalam tahap ini petugas Public Relations perlu sekali mengetahui tujuan-tujuan dan cita-cita organisasi atau perusahaannya serta harus mempunyai kemampuan untuk menghubungkan berbagai masalah sosial, politik, dan ekonomi dengan masalah manajemen, atau marketing apabila perusahaannya bergerak dalam bidang penjualan barang atau jasa.

c. Komunikasi (*Communication*)

Tahapan komunikasi tidak terlepas dari perencanaan tentang bagaimana mengkomunikasikan dan apa yang dikomunikasikan. Bagaimana mengkomunikasikan sesuatu dan apa yang dikomunikasikan, sebenarnya tidak terlepas dari tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan public relations. Kegiatan komunikasi perusahaan dapat berbentuk lisan, tertulis, visual, atau dengan menggunakan lambang-lambang tertentu.

d. Evaluasi (*Evaluation*)

Setelah komunikasi dilaksanakan, maka sesuatu organisasi atau perusahaan tentu ingin mengetahui dampak atau pengaruhnya terhadap public atau khalayak. Hal ini dilakukan melalui evaluasi.

Kasali (1994 : 222) Krisis adalah “ Suatu waktu yang krusial, atau momen yang menentukan (decisive moment). Krisis merupakan suatu turning point yang diselesaikan dengan baik akan melahirkan kemenangan (for better). Dan bila gagal akan menimbulkan korban (for worse).

1.7 Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung yang beralamat di Perkebunan Kertamanah, Desa Margamukti, Pangalengan, Margamukti, Pangalengan, Bandung, Jawa Barat 40378. PT Star Energy Gheothermal merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang sumber daya alam gas bumi. Lokasi ini dipilih karena terdapat kegiatan Manajemen Krisis sehingga peneliti mendapatkan objek ataupun masalah yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian tersedianya data yang dibutuhkan dan faktor penunjang lainnya.

1.7.2 Paradigma Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme, paradigma konstruktivistik ialah paradigma dimana kebenaran suatu realitas sosial dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial bersifat relatif. Paradigma konstruktivistik ini berada dalam perspektif interpretivisme (penafsiran) yang terbagi dalam tiga jenis, yaitu interaksi simbolik, fenomenologis dan hermeneutic. Paradigma konstruktivisme dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigm positivis.

Menurut paradigma konstruktivisme realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang, seperti yang bias dilakukan oleh kaum positivis. Konsep mengenai konstruksionis diperkenalkan oleh sosiolog *interpretative*, Peter L. Berger bersama Thomas Luckman. Dalam konsep kajian komunikasi, teori konstruksi sosial bias disebut berada diantara teori fakta sosial dan definisi sosial (Eriyanto 2004:13).

Paradigma konstruktivisme yang ditelusuri dari pemikiran Weber, menilai perilaku manusia secara fundamental berbeda dengan perilaku alam, karena manusia secara fundamental berbeda dengan perilaku alam, karena manusia bertindak sebagai agen yang mengkonstruksi dalam realitas sosial mereka, baik itu melalui pemberian makna maupun pemahaman perilaku menurut Weber, menerangkan bahwa substansi bentuk kehidupan di masyarakat tidak hanya dilihat dari penilaian objektif saja, melainkan dilihat dari tindakan perorang yang timbul dari alasan-alasan subjektif. Weber juga melihat bahwa tiap individu akan memberikan pengaruh dalam masyarakatnya. (Weber, 1958: 56)

Paradigma konstruktivis dipengaruhi oleh perspektif interaksi simbolis dan perspektif struktural fungsional. Perspektif interaksi simbolis ini mengatakan bahwa manusia secara aktif dan kreatif mengembangkan respons terhadap stimulus dalam dunia kognitifnya. Dalam proses sosial, individu manusia dipandang sebagai pencipta realitas sosial yang relatif bebas di dalam dunia sosialnya. Realitas itu memiliki makna manakala realitas sosial tersebut dikonstruksikan dan dimaknakan secara subjektif oleh individu lain, sehingga memantapkan realitas itu secara objektif.

1.7.3 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat fleksibel dan terbuka untuk perubahan dan penyesuaian pada saat penelitian sehingga tidak ada batasan bagi peneliti untuk menemukan hal-hal baru yang terkait dengan topik penelitian. Pendekatan kualitatif juga menempatkan peneliti sebagai “orang yang belajar dari masyarakat” sehingga penelitian ini cenderung sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Menurut Sugiyono (2010) didalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, menjelaskan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses komunikasi informal yang berlangsung serta gaya kepemimpinan yang diterapkan.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan fakta lapangan dengan wawancara mendalam dan observasi lapangan. Wawancara dan observasi lapangan digunakan oleh peneliti karena peneliti ingin mengetahui seperti apa Implementasi Manajemen Krisis dalam Menangani Masalah Kebocoran Pipa Gas Meledak. Studi Kasus Pada PT. Star Energy Gheothermal Bandung.

1.7.4 Metode Penelitian

Penulis Menggunakan metode studi kasus, studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat dan peneliti menumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (John Caswell : 2009).

“Studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integrative dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik” (Rahardjo 2011: 250).

Penelitian studi kasus menekankan terhadap suatu obyek penelitian yang disebut sebagai ‘kasus’. Pengertian penelitian studi kasus dibagi menjadi dua kelompok, menurut kelompok pertama studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan terhadap obyek atau sesuatu yang harus diteliti secara menyeluruh, utuh dan mendalam, dengan kata lain kasus yang diteliti harus dipandang sebagai objek yang berbeda dengan objek penelitian pada umumnya. Menurut kelompok kedua memandang bahwa penelitian studi kasus adalah sebuah metoda penelitian yang dibutuhkan untuk meneliti atau mengungkapkan secara utuh dan menyeluruh terhadap ‘kasus’. Meskipun tampaknya hampir sama dengan kelompok yang pertama, kelompok ini berangkat dari adanya kebutuhan metoda untuk meneliti secara khusus tentang obyek atau ‘kasus’ yang menarik perhatian untuk diteliti.

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus karena pada penelitian ini meneliti secara mendalam mengenai kegiatan PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung, melihat bagaimana cara pengelolaan, proses, manfaat,

hambatan hingga langkah mengatasi krisis yang dilakukan oleh Humas PT. Star Energy Gheotherma dalam Implementasi Manajemen Krisis.

1.7.5 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma konstruktivistik yang melahirkan metode penelitian Analisis Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif Deskriptif, dengan begitu jenis data yang digunakan adalah data deskriptif hasil wawancara dengan narasumber/informan.

Jenis data yang digunakan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana tahapan dalam menentukan masalah (*Defining Public Relations Problem*) dalam menanganu krisis pipa gas meledak tahun 2015?
2. Bagaimana tahapan perencanakan dan pemrogram (*Planning and Programming*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015?
3. Tahapan pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi (*Taking and Commnucation*) dalam menanganikrisis pipa gas meledak tahun 2015?
4. Bagaimana Tahapan evaluasi (*Evaluating the Program*) dalam menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015?

1.7.6 Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penelitian ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti memberikan data. Untuk menunjang penelitian yang dilakukan maka diperlakukan data yang berhubungan dengan penelitian ini, adapun jenis data tersebut antara lain:

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2001: 129). Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek dan hasil observasi. Data Primer dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui jenis-jenis data yang pertama dengan sumber primer yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama pada penelitian ini adalah Staf Humas atau Karyawan PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung yang pernah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan menangani krisis pipa gas meledak tahun 2015.

b) Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder. Data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkapkan data yang diharapkan, sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan (Bungin, 2001: 129).

Data sekunder merupakan data pendukung data primer yaitu data yang diperoleh dari literatur, buku-buku, dokumen, maupun referensi yang terkait dan relevan dengan penelitian ini. Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2005) di dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya peneliti perlu melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan, maka data diperoleh melalui.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2009: 231). Esterberg mendefinisikan wawancara sebagai “suatu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. respon yang ditunjukkan informan, baik dari mimik wajah maupun *gesture* tubuh. *Lincoln* dan *Guba* dalam Sanipah Faisal, mengemukakan 7 langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara
- d. Melangsungkan alur wawancara
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh (Sugiyono, 2009: 235)

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. “Wawancara mendalam (*intensive/ depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam” (Ardianto, 2010:178).

Teknik wawancara mendalam (*intensive/ depth interview*) ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh informasi secara holistik dari setiap informan hingga datanya menjadi jenuh atau hingga tidak ada lagi hal yang dapat

ditanyakan dan informasi dirasa cukup untuk menggambarkan proses pengelolaan yang sebenarnya terjadi secara deskriptif.

2. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi harus dilakukan secara teliti dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang bisa diandalkan, dan peneliti harus mempunyai latar belakang atau pengetahuan yang lebih luas tentang objek penelitian mempunyai dasar teori dan sikap objektif.

Observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti bisa direalisasikan dengan cara mencatat berupa informasi yang berhubungan dengan Humas PT Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung dalam menangani krisis pipa gas meledak. dengan observasi secara langsung, peneliti dapat memahami konteks data dalam berbagai situasi, maksudnya dapat memperoleh pandangan secara menyeluruh. Untuk itu peneliti dapat melakukan pengamatan secara langsung dalam mendapatkan bukti yang terkait dengan objek penelitian

3. Studi Dokumentasi

Bukti dokumentasi berupa foto, video, rekaman suara, dan lain sebagainya yang kredibel atau dapat dipercaya.

1.7.8 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu metode penelitian fokus kompleks dan luas bersifat subjektif dan menyeluruh.

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain” (Sugiyono, 2011:244).

Peneliti menganalisis data tersebut berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada Humas PT. Star Energy Ghothermal yang dituangkan kedalam sebuah tulisan. Hasil wawancara mendalam dengan Humas ini tidak akan ditambah atau dikurangi, akan tetapi dalam penjabarannya peneliti akan menggambarannya serta menafsirkannya berdasarkan hasil analisis peneliti.

Analisa data kualitatif dimulai dengan menganalisa berbagai data yang didapat peneliti dari lapangan yaitu berupa kalimat-kalimat atau pernyataan-pernyataan serta dokumen-dokumen, salah satu yang dianjurkan ialah mengikuti langkah seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Bungin (2001: 145) yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, bermula dari awal sampai akhir periode penelitian.

Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data, mengelompokan data, memfokuskan temuan data pada hal-hal penting yang berkaitan dengan, Implementasi Manajemen Krisis dalam Menangani Masalah

Kebocoran Pipa Gas Meledak Studi Kasus Pada PT. Star Energy Gheothermal Wayang Windu Bandung. kemudian membuat rangkuman atau catatan memo sebagai dasar penyajian informasi data dan analisis selanjutnya.

Analisis secara menyeluruh terhadap hasil wawancara, kemudian peneliti melakukan penyusunan data dan menafsirkannya dengan menggunakan logika ilmiah, menghubungkan antara teori dan fakta yang terjadi serta memasukan kutipan-kutipan langsung dari para narasumber.

2. Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk mengambil simpulan dan pengambilan data berupa tabel dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan mengambil simpulan dan saran yang tepat, oleh karena itu sajian datanya harus tertata secara baik.

Penyajian data dilakukan pada tahap ini oleh peneliti yaitu dengan menyusun sekumpulan informasi yang telah melalui tahapan reduksi tentang Pengelolaan Manajemen Krisis dalam Menangani Pipa Gas Meledak tahun 2015 Studi Kasus Pada Humas PT. Star Energy Gheothermal wayang windu Bandung. menjadi suatu pernyataan yang memungkinkan penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Data kualitatif disajikan oleh peneliti dalam bentuk teks naratif, yang diklasifikasikan menurut isu dan kebutuhan analisis, pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu.

3. Mengambil Simpulan/ Verifikasi

Peneliti yang menggunakan penelitian kualitatif memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan. Kesimpulan penelitian berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan tahap sebelumnya. Tahap awal simpulan masih bersifat sementara, kemudian diringkas lagi menjadi rinci dan mengakar. Simpulan yang masih longgar yang sudah dirumuskan pada tahap reduksi data, disimpulkan lagi pada tahap penyajian dan akhirnya menjadi final pada tahap penarikan simpulan.

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dan menggunakan metode induktif karena itu penelitian ini tidak membuktikan hipotesis, tetapi lebih membentuk abstraksi berdasarkan bagian-bagian yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan. Berdasarkan proses ini, data dapat ditafsirkan dan diolah menjadi hasil penelitian.

Tahapan penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan runtut, alamiah, logis, aktual, serta dapat dipertanggung jawabkan yang memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan, sedangkan tahap kesimpulan atau verifikasi merupakan makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya atau validitasnya kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan pada pembahasan penelitian.

No	Daftar Kegiatan	Februari 2018	Maret 2018	April 2018	Mei 2018	Juni 2018	Juli 2018	Agustus 2018	September 2018	
1	Tahapan Pertama : Observasi lapangan dan Pengumpulan Data									
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian									
	Penyusunan Proposal Penelitian									
	Bimbingan Proposal Penelitian									
	Revisi Proposal Penelitian									
2	Tahap Kedua : Usulan Penelitian									
	Sidang Usulan Penelitian									
	Revisi Usulan Penelitian									
3	Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi									
	Pelaksanaan Penelitian									
	Analisis dan Pengolahan Data									
	Penulisan Laporan									
	Bimbingan Skripsi									
4	Tahap Keempat : Sidang Skripsi									
	Bimbingan Akhir Skripsi									
	Sidang Skripsi									
	Revisi Skripsi									

Tabel 1.2

Rencana Jadwal Penelitian