

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN
NUSANTARA X DALAM PENANGANAN DEMO
KARYAWAN PABRIK GULA MERITJAN, KEDIRI**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan
NRP: 1423011068

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2015**

MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN NUSANTARA X DALAM PENANGANAN DEMO KARYAWAN PABRIK GULA MERITJAN, KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan
NRP: 1423011068

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2015**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan

NRP : 1423011068

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN NUSANTARA
X DALAM PENANGANAN DEMO KARYAWAN PABRIK GULA
MERITJAN, KEDIRI**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari di temukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya di cabut.

Surabaya, 15 Juni 2015

penulis



Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan

NRP. 1423011068

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN NUSANTARA
X DALAM PENANGANAN DEMO KARYAWAN PABRIK GULA
MERITJAN, KEDIRI**

Oleh:

Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan

NRP: 1423011068

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Etty Ariaty Soraya S.Sos., M.A (.....)
NIK. 142.LB.0913

Pembimbing II : Theresia Intan P. Hartiana S.Sos., M.I.Kom (.....)
NIK. 142.10.0651

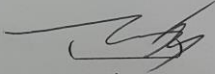
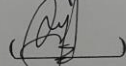
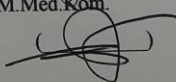
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Kamis, 09 Juli 2015

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,

Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si.
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Nanang Krisdinanto, M.Si., Drs.
NIK. 142.10.0659 
2. Sekretaris : Theresia Intan P. Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.
NIK. 142.10.0651 
3. Anggota : Etty Ariaty Soraya, S.Sos., MA.
NIK. 142.LB.0913 
4. Anggota : Anastasia Y. Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0634 

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Manadala Surabaya (UKWMS):

Nama : Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan
NRP : 1423011068

Menyerujui skripsi/karya ilmiah saya

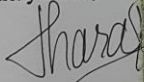
Judul : MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN
NUSANTARA X DALAM PENANGANAN DEMO
KARYAWAN PABRIK GULA MERITJAN, KEDIRI

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas
sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Mei 2015

Yang menyatakan,



Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan



KATA PERSEMBAHAN

Hari baru, semangat baru, pengalaman baru. Itulah yang selalu menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semua kegiatan dilakukan hanya tertuju untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan membanggakan kedua orang tua tercinta dan orang-orang terdekat. Dengan terselesaikannya skripsi ini, langkah baru pun muncul seiring dengan semakin dekat menggapai impian. Bagi penulis melewati sehari saja sama dengan membuang kesempatan untuk meraih kesuksesan dan cita-cita.

“Rise up, start fresh, see the bright opportunity in each new day”
(“Bangkit, bersemangat, lihat cahaya kesempatan disetiap hari baru”)
-the daily quotes-

Surabaya, 16 Mei 2015

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala berkat, rahmat dan kasih karuniaNya dalam kahidupan penulis sehingga penulis bisa mendapatkan ijin penelitian di PT Perkebunan Nusantara X hingga menyelesaikan skripsi dengan judul **MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN NUSANTARA X DALAM PENANGANAN DEMO KARYAWAN PABRIK GULA MERITJAN, KEDIRI** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat wajib yang harus dilalui untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandala Surabaya.

Di balik terselesaikannya skripsi ini, terdapat banyak pihak-pihak yang membantu serta mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Papa yang sedang berada sangat jauh dari penulis untuk menjalankan tanggung jawabnya sebagai seorang ayah dan kepala rumah tangga. Terima kasih atas semua dukungannya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tuhan memberkati dan menjaga selalu.
2. Mama yang selalu ada di dekat penulis, mendampingi penulis, mama yang dapat menjadi sahabat bagi penulis meskipun sering berbeda pendapat. Terima kasih atas dukungan materi maupun moril yang telah diberikan kepada penulis. Tuhan memberkati selalu.

3. Mbote alias oma Roos, Oma yang tidak mau disebut oma. Terima kasih atas dukungannya kepada penulis dalam banyak hal. Dari mulai nasihat, keceriaan hingga sarapan di pagi hari. Tetap sehat dan ceria.
4. Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi. Terima kasih atas nasihat-nasihat yang diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Etty Ariaty Soraya S.Sos.,M.A serta Theresia Intan P. Hartiana S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi atas semua ilmu yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Staf Fakultas Ilmu Komunikasi, Agustina Aji (selaku mama ke-2 penulis) dan Jati atas bantuan dan keramahannya kepada penulis untuk mengurus segala keperluan administrasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Perkenunan Nusantara X, terutama pada divisi Sekretaris Perusahaan. Terima kasih telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian di perusahaan dan pabrik gula Meritjan, Kediri

9. Allison Permana, Bethsa Kotambonan, Gaby Sopaheluwakan, Kenny Kevin Setiawan, Evelina Larisa, Meri Meglian dan Freddy Nico Tjandra atas segala keceriaan, dukungan, semangat dan segala bantuan kepada penulis selama menyusun skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sahabat, keluarga dan *moodbooster* bagi penulis.
10. Para pejuang skripsi: Teguh Husada Putra, Ivi Anggraini, Johannes Cristian, Maureen Sinaga, Amelinda, Weilly Kusuma, Kevin Reinhart, Deandy, Bonifasius Toni dan Wahyu Budiwantoro atas kembanyolan, semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis. Kita harusss seteronggg!!! ☺
11. Seluruh crew Kompas Corner: Stevani, Rury Ossida Maya, Yunike Maris yang sudah lebih dahulu menjadi dewasa dibanding penulis (wisuda), Andy Part List, Joshua Antoni, Zefanya Azarya, Joshepine Kalalo, Lisa Riani, Qory Rahmawati. Terima kasih atas hari-hari yang menyenangkan yang penulis lewati bersama kalian.
12. Berbagai pihak yang sangat membantu penulis, namun tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalas segala kebaikan yang telah kalian lakukan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini kurang sempurna, penulis menerima saran dan berterima kasih atas segala saran yang positif guna menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis bahwa skripsi ini

dapat berguna bagi Fakultas Ilmu Komunikasi dan dapat menjadi bahan referensi bagi bagi angkatan-angkatan berikutnya di Fakultas Ilmu Komunikasi Univeritas Katolik Widya Mandala Surabaya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Surat Pernyataan Originalitas	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Lembar Persetujuan Publikasi Karya.....	vi
Kata Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Bagan	xvi
Daftar Tabel	xvii
Daftar Grafik	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
Abstrak	xx
Abstract	xxi
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	14
I.3 Tujuan Penelitian	14
I.4 Batasan Masalah	15
I.5 Manfaat Penelitian	15
I.5.1 Manfaat Teoritis	15
I.5.1 Manfaat Praktis	16
BAB II Prespektif Teoritis	17
II.1 Manajemen Krisis	17
II.2 Definisi Krisis	21

II.2.1 Karakteristik Krisis	22
II.2.2 Sumber dan Jenis Krisis	25
II.2.3 Tahapan Terjadinya Krisis	26
II.3 Peran <i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis	31
II.4 Peran Humas Dalam Organisasi	35
II.5 Hubungan Internal (<i>Internal Relations</i>)	37
II.5.1 Kegiatan <i>Employee Relations</i>	39
II.5.2 Kegiatan <i>Employee Relations</i> Dalam Bentuk Aktivitas Dan Program	39
II.6 Studi Kasus	41
BAB III Metodologi Penelitian	47
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
III.2 Metode Penelitian	48
III.3 Sasaran Penelitian	49
III.4 Unit Analisis	50
III.5 Teknik Pengumpulan Data	51
III.6 Teknik Analisa Data	52
III.7 Teknik Triangulasi Data	56
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	57
IV.1.1 Sejarah PTPN X	57
IV.1.2 Visi Misi	59
IV.1.3 Nilai Perusahaan	59
IV.1.4 Budaya Kerja	62
IV.1.5 Logo PT Perkebunan Nusantara X	62
IV.1.6 Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara X	62
IV.1.7 Struktur Organisasi Sekertaris Perusahaan PT Perkebunan Nusantara X	63

IV.1.8 PG Mritjan – Unit Usaha PT Perkebunan Nusantara X ...	63
IV.1.9 Potensi Areal Pabrik Gula Mritjan	64
IV.1.10 Filosofi dan Strategi Utama Pabrik Gula Mritjan	
Tahun 2012	64
IV.1.11 Struktur Organisasi PG Mritjan - Kediri	66
IV.1.12 Profil Narasumber	66
IV.2 Temuan Data dan Pembahasan	67
IV.2.1 Pemahaman Mengenai Krisis	67
IV.2.2 Demo Karyawan Reaksi Terhadap Sumbatan Komunikasi	75
IV.2.3 Definisi PR Di Manajemen	87
IV.2.4 Media Handling	101
IV.2.5 Internal dan Eksternal PR	106
IV.2.6 Manajemen Krisis	110
BAB V Kesimpulan Dan Saran	127
V.1 Kesimpulan	127
V.2 Saran	128
V.2.1 Saran Praktis	128
V.2.2 Saran Akademis	128
Daftar Pustaka	130
Lampiran.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1: Pemberitaan Demo Mogok Kerja Karyawan Pabrik Gula Meritjan-Kediri “Karyawan PG Meritjan Tuntut Kesejahteraan Gaji”	7
Gambar I.2: Pemberitaan Demo Mogok Kerja Karyawan Pabrik Gula Meritjan-Kediri “Tuntut Gaji Naik, Karyawan PG Meritjan Mogok Kerja”	8
Gambar I.3: Pemberitaan Demo Mogok Kerja Karyawan Pabrik Gula Meritjan-Kediri “Manajemen PG Ancam PHK”	9
Gambar IV.1: Nilai Perusahaan PT Perkebunan Nusantara X (Persero)...	60
Gambar IV.2 : Budaya Kerja PT Perkebunan Nusantara X (Persero).....	60
Gambar IV.3 : Logo PT Perkebunan Nusantara X (Persero)	61
Gambar IV.4 : Lokasi Demo Mogok Kerja Karyawan PG Mritjan.....	86
Gambar IV.5 : Suasana Demo Mogok Kerja Karyawan PG Mritjan	86
Gambar IV.6 Informasi Internal dan Eksternal Dalam Web PTPNX	95

GAMBAR BAGAN

Bagan I.1 : Model Komunikasi Shannon dan Weaver	3
Bagan II.1: Siklus Krisis	27
Bagan II.2: Siklus yang dikehendaki	28
Bagan III.1: Komponen Analisis Data: Model Interaktif	52
Bagan IV.1: Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara X (Persero)	62
Bagan IV.2: Struktur Divisi Sekretaris Perusahaan PT Perkebunan Nusantara X (Persero).....	63
Bagan IV.3: Struktur Organisasi PG Mritjan.....	67
Bagan IV.4: Pola Arus Komunikasi Humas PG Meritjan	97
Bagan IV.5: Proses Komunikasi Lisan Tatap Muka	98
Bagan IV.6: Proses Komunikasi Lisan Melalui Saluran Komunikasi	99

DAFTAR TABEL

Tabel II.1: Krisis dan Manajemen Krisis	35
Tabel IV.1: Profil Singkat PT Perkebunan Nusantara X (Persero)	57
Tabel IV.2: Daftar Provokator	80
Tabel IV.3: Tugas Humas Internal dan Humas Eksternal PTPN X	108

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1: Grafik Pemberitaan Demo Mogok Kerja Karyawan PG	
Meritjan	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara	133
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	137
Lampiran 3. Matriks Wawancara	197
Lampiran 4. Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	230

ABSTRAK

Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan NRP. 1423011068.
MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT PERKEBUNAN NUSANTARA X
DALAM PENANGANAN DEMO KARYAWAN PABRIK GULA
MERITJAN, KEDIRI.

Penelitian ini berisikan mengenai bagaimana Humas pabrik gula Meritjan-Kediri yang merupakan unit usaha dari PT Perkebunan Nusantara X melakukan penanganan terhadap krisis demo mogok kerja karyawan yang terjadi akibat adanya sumbatan komunikasi antara manajemen PG Meritjan dengan para karyawan pabrik. Peneliti menggunakan metode analisis studi kasus dengan cara teknik pengumpulan data wawancara secara mendalam untuk mengetahui langkah-langkah penanganan krisis demo mogok kerja karyawan yang digunakan oleh Humas PG Meritjan. Hal ini berkaitan juga dengan bagaimana peran Humas dalam menangani demo mogok kerja karyawan tersebut.

Dengan analisis studi kasus, peneliti menemukan bahwa langkah-langkah penanganan yang digunakan terdiri dari tiga tahap, yaitu: mendefinisikan permasalahan, perencanaan dan pemrograman serta mengambil tindakan dan berkomunikasi. Peneliti juga menemukan bahwa tidak terdapat tahapan evaluasi dalam penanganan tersebut. Humas dalam melakukan penanganan krisis demo mogok kerja karyawan mempunyai peran sebagai teknisi komunikasi dan tidak ikut dalam proses perencanaan penanganan demo mogok kerja karyawan PG Meritjan. Penanganan krisis demo mogok yang dilakukan oleh PG Meritjan merupakan usaha dalam perbaikan citra perusahaan.

Kata Kunci: Krisis, Studi Kasus, Demo, PG Meritjan, PTPN X

ABSTRACT

Allenthara Jane Marina Patricia Sopaheluwakan NRP. 1423011068.
CRISIS MANAGEMENT PUBLIC RELATIONS PT PERKEBUNAN
NUSANTARA X IN HANDLING EMPLOYEES DEMONSTRATION
OF MERITJAN SUGAR FACTORY, KEDIRI.

This study contains a sugar factory on how public relations (PR) Meritjan sugar factory, Kediri which is a unit of PTPN X to make the handling of the crisis strikes employees demonstration caused by the blockage of communication between PG Meritjan's management and the employees of the plant. Researchers used a case study analysis method by means of data collection techniques in depth interviews to determine the measures strike crisis management employees demonstration used by the PR PG Meritjan. This is also linked to how the role of PR in handling the strike demo of the employee.

With the analysis of case studies, researchers found that the measures used handling consists of three stages: defining the problem, planning and programming as well as take action and communicate. Researchers also found that there are no stages in the handling of the evaluation. PR in handling crises strike employees demonstration have a role as a communications technician and did not participate in the planning process of handling the strike of PG Meritjan employees demonstration. Handling demonstration crises strike performed by PG Meritjan an effort to repair the company's image.

Keywords: Crisis, Case Studies, Demo, PG Meritjan, PTPN X