

MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS PT. INDAH KIAT PULP AND PAPER TBK (IKPP) PERAWANG TERHADAP BERKEMBANGNYA ISU PENCEMARAN LINGKUNGAN

¹Luthfi Noppy Safitri, ²Intan Kemala, ³Aslati

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, ³Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: luthfinoppysafitri.luthfi@gmail.com

ABSTRAK

PT. IKPP Perawang mengalami krisis akibat berkembangnya isu dugaan pencemaran lingkungan. Manajemen krisis merupakan upaya yang ditempuh dalam menghadapi krisis sekaligus berupaya mencegah meluasnya dampak yang ditimbulkan dari suatu peristiwa krisis dengan tujuan memperoleh kembali kepercayaan masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen krisis *Public Relations* yang dilakukan PT. IKPP Perawang terhadap berkembangnya isu pencemaran lingkungan. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan teknik *in depth interview* (wawancara mendalam), observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan identifikasi krisis yang dilakukan dengan berkoordinasi dengan unit yang berkompeten dibidang lingkungan, analisis krisis dengan melakukan analisis terhadap faktor internal (lingkungan potensi krisis) dan faktor eksternal, isolasi krisis dengan memberikan penjelasan ke media dan NGO terkait serta menjalankan peran media pada saat krisis, dilanjutkan dengan melakukan strategi yaitu *mapping* dan bangun *link* potensi krisis, klarifikasi dan beri informasi akurat krisis, tunda *hearing*, ambil peluang krisis, bangun relasi dan hubungan yang baik, *update* pengelolaan lingkungan, lakukan kegiatan positif, serta evaluasi. Yang terakhir dengan melakukan beberapa program pengendalian yaitu penanaman pohon Barembang disepanjang pinggir Sungai Siak, kunjungan media Kompas ke pabrik PT. IKPP Perawang dan lomba foto bertajuk Indonesia mendunia, serta *Family gathering* memperingati hari K3 nasional 2018 tingkat *mill*. Dengan langkah manajemen krisis yang dilakukan tersebut krisis isu pencemaran lingkungan yang terjadi pada PT. IKPP Perawang dapat teratasi dengan baik.

Kata kunci: Manajemen Krisis, *Public Relations*, Pencemaran Lingkungan.

Pendahuluan

Public relations (PR) memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Aktivitas *public relations* adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. Sedangkan praktik *public relations* adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya.¹

Dalam perusahaan *public relations* memiliki beberapa peranan penting, *public relations* dianggap sebagai mata dan telinga dari perusahaan. Salah satunya adalah peran sebagai pemecah masalah (*problem solver*) yaitu dalam menangani persoalan dan krisis yang terjadi pada perusahaan. Manajemen krisis (*crisis management*) merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh seorang *public relations*. Tujuan dari manajemen krisis adalah untuk menghentikan dampak negatif dari suatu peristiwa melalui upaya persiapan dan penerapan beberapa strategi dan taktik.²

¹ Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hal. 15.

² Rahmat Kriyantono, Public Relations & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif. Cetakan-1, Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2012, hal. 180.

PT. Indah Kiat *Pulp & Paper Tbk* (IKPP) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri *pulp* dan kertas dengan status Penanaman Modal Asing (PMA) yang terbesar di Indonesia. Lokasi kantor terletak di Jalan Teuku Umar No 51 Pekanbaru dan lokasi pabrik berada di Jalan Raya Minas Perawang Km. 26 Desa Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura, Riau.³

PT. IKPP merupakan salah satu perusahaan yang mengalami krisis akibat berkembangnya isu pencemaran lingkungan yang berada disekitar masyarakat yang disebabkan oleh aktivitas perusahaan. Hal ini terlihat pada pemberitaan di media massa terkait aksi/demo yang dilakukan oleh *Non Government Organization* (NGO) yang berada disekitar perusahaan. Aksi tersebut membahas permasalahan pencemaran lingkungan yang dilakukan oleh perusahaan. Berkembangnya isu pencemaran lingkungan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya jumlah peserta aksi yang menuntut perusahaan, yang awalnya hanya beberapa NGO dan menyebar hingga kemasyarakat luas yang berada disekitar perusahaan.⁴

Terkait permasalahan tersebut berkembangnya isu pencemaran lingkungan disekitar masyarakat menyebabkan krisis terhadap perusahaan. Oleh karena itu, PT. IKPP khususnya *Public Relations* berperan dalam mengatasi dan menangani permasalahan dan krisis tersebut (manajemen krisis). Sehingga *public relations* perusahaan juga melaksanakan tugas dan tanggung jawab perusahaan dalam menjaga kelestarian lingkungan yang telah diatur dalam UU Perindustrian yang berbunyi;

“Perusahaan industri wajib melaksanakan upaya keseimbangan dan kelestarian sumber daya alam serta pencegahan timbulnya kerusakan dan pencemaran terhadap lingkungan hidup akibat kegiatan industri yang dilakukannya”.⁵

Manajemen krisis merupakan sebuah proses yang menggunakan aktivitas *public relations* untuk mengatasi akibat negatif, manajemen krisis merupakan tanggung jawab seorang *public relations*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seharusnya *public relations* diberikan posisi yang memungkinkan berperan dalam proses merumuskan dan mengimplementasikan strategi menangani krisis.⁶ Pentingnya peran *public relation* PT. IKPP Perawang dalam menangani krisis ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah khususnya dengan judul: “Manajemen Krisis *Public Relations* PT. Indah Kiat *Pulp and Paper Tbk* (IKPP) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan”.

Metode

Pada penelitian ini penulis metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan Data, pertama Wawancara. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Kedua, observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi *non* partisipasi. Dikarenakan, peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Ketiga, dokumentasi. Dokumentasi yaitu peneliti mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip.

³ PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk, Profil Perusahaan.

⁴ Dokumentasi Public Relations PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk, Kliping Berita Online. 2017.

⁵ UU Perindustrian, Pasal 21, Tahun 1984, Point 1.

⁶ Rachmat Kriyantono, Public Relations, Issue & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif, Jakarta: PT. Adhitya Adrebina Agung, 2015, hal. 221.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan pada halaman sebelumnya, pembahasan manajemen krisis *public relations* PT. IKPP Perawang terhadap berkembangnya isu pencemaran lingkungan adalah; pertama, **Identifikasi Krisis**. Dalam situasi krisis sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan identifikasi. Secara harfiah identifikasi berarti proses penemuan fakta, data dan informasi mengenai sesuatu. Maka dalam hal ini identifikasi dilakukan untuk menemukan fakta yang terjadi dilapangan terkait krisis yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya dijelaskan bahwa pihak yang terlibat dalam proses identifikasi krisis isu pencemaran lingkungan ini tidak bisa digeneralisasikan, tergantung kepada jenis krisisnya. Artinya, untuk mendapatkan informasi berupa data dan fakta krisis membutuhkan orang-orang yang berada langsung dilapangan. *Public relations* PT. IKPP Perawang tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk melakukan identifikasi sendiri, melainkan identifikasi yang *public relations* ini dengan melibatkan berbagai sektor. Berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkompeten dibidangnya langsung. Berdasarkan hasil penelitian, saat krisis terjadi *public relations* segera melakukan koordinasi dengan *environment people* yang secara langsung mengkaji dan melakukan tindakan lanjut untuk mendapatkan data dan fakta terkait krisis isu pencemaran lingkungan ini. Dalam memajemen krisis *public relation* PT. IKPP Perawang merespon krisis dengan tanggap untuk mengetahui keluhan-keluhan yang publik rasakan, memberikan peluang kepada publik untuk menyampaikan keluhan terkait dengan krisis. Proses identifikasi yang dilakukan dilapangan oleh unit *environment people* dilakukan dengan cara dan standarisasi yang telah ditetapkan. Dalam krisis isu pencemaran lingkungan ini proses identifikasi dilakukan adalah dengan pengambilan sampel dan peninjauan langsung dimasing-masing unit yang menjadi potensi krisis. Yaitu, terkait asap, parit, ekspansi dan tenaga kerja. Hal ini ditujukan untuk melakukan pemeriksaan yang dibutuhkan lebih lanjut, untuk mengetahui kondisi dan situasi unit krisis sebenarnya. Yang kemudian hasil dari identifikasi unit *environment people* dilaporkan langsung kepada *public relations* PT. IKPP Perawang.

Kedua, analisis Krisis. Berdasarkan penelitian analisis yang dilakukan oleh *public relations* PT. IKPP Perawang adalah dengan menganalisis dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah melihat kedalam lingkungan perusahaan yang menjadi titik permasalahan potensi krisis, sedangkan faktor internal adalah dilihat dari luar perusahaan yaitu aktivitas NGO yang melakukan aksi atau pergerakan. Analisis ini dilakukan untuk menemukan sebab dan dampak yang dimunculkan pada saat krisis, dengan analisis ini *public relations* dapat merumuskan langkah strategi yang tepat dalam memajemen krisis. Setelah dianalisis, *public relations* mengambil kesimpulan bahwa tidak ada yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, semuanya dikerjakan berdasarkan standar operasional yang ada, dan berdasarkan hasil pengecekan *public relations* mengatakan bahwa isu-isu pencemaran lingkungan yang kemudian menjadi penyebab krisis adalah tidak benar. Oleh karena itu, *public relations* melakukan analisis kedua dengan menganalisa faktor eksternal perusahaan. Yaitu dengan melihat peserta aksi dan mengkorelasikan dengan kejadian sebelumnya antara lembaga dengan perusahaan. Hasilnya adalah ternyata *public relations* menduga adanya kepentingan lain dibalik isu-isu yang diangkat oleh lembaga tersebut. Setelah dikaji lebih dalam dan lebih lanjut, ternyata lembaga yang dimaksud sekitar dua minggu sebelumnya mengajukan proyek kepada PT.IKPP Perawang. Namun, tidak mendapatkan proyek yang dimaksud (*tender*). Narasumber tidak menyebutkan secara rinci mengenai lambaga apa dan jenis proyeknya dengan alasan privasi lembaga terkait dan etika. Berdasarkan asumsi dan dugaan sementara tersebut *public relations* bermaksud untuk memastikan, melakukan pendekatan lebih lanjut dengan NGO yang terduga memiliki kepentingan lain. *Public relations* kemudian mendatangi lembaga tersebut, silaturahmi

sekaligus memberikan penjelasan mengenai isu yang sedang mereka aksikan beberapa waktu lalu. Dengan kedekatan hubungan yang baik antara *public relations* sebelumnya, dan dengan menyusun strategi bahwa *public relations* yang mendatangi lembaga untuk bersilaturahmi adalah orang yang dulunya bergabung didalam lembaga tersebut. Akhirnya, mereka mengatakan bahwa tujuan utama mengadakan aksi dan berbagai tuntutan tersebut adalah tidak lain merupakan permasalahan proyek yang tidak dapat dimenangkan lembaga tersebut beberapa waktu sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis tersebut *public relations* telah mengetahui secara pasti penyebab dari pada krisis isu pencemaran lingkungan tersebut. Yaitu, bukan pencemaran lingkungan yang benar-benar dilakukan oleh perusahaan, namun melalui isu pencemaran tersebut ada kepentingan lainnya terkait proyek yang tidak lembaga dapatkan. Jadi, melalui aksi ini secara tidak langsung mereka menuntut agar permintaan mereka terpenuhi.

Ketiga, **Isolasi Krisis**. Saat krisis isu pencemaran ini terjadi langkah yang diambil *public relations* adalah dengan melakukan pendekatan dan memberikan penjelasan dan pengertian kepada pihak-pihak terkait krisis. Penjelasan tersebut mengenai fakta dan data kejadian krisis yang sebenarnya terjadi dilapangan. Dengan memberikan penjelasan. Maka, publik akan mengetahui dan memahami apa yang telah terjadi sebenarnya. Agar krisis tidak melebar maka *public relations* harus memberikan penjelasan ke media, bersedia menjadi narasumber dan siap untuk diwawancarai. *Public relations* bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang fakta dan aktual terkait krisis. Selain memberikan penjelasan kepada media, *public relations* juga menjalin hubungan yang baik dengan media. Namun, *public relation* PT.IKPP Perawang tidak terlalu men-*drive* media untuk selalu menetralsir pemberitaan yang ada. Akan tetapi mengalir seperti apa yang dibutuhkan oleh wartawan dalam menulis berita. Karena pada dasarnya media-media tersebut memahami penjelasan yang diberikan *public relations*. Langkah isolasi selanjutnya, agar tidak menyebar kepada NGO yang lain maka seluruh NGO yang ikut melakukan aksi didatangi atau diundang dalam bentuk pertemuan silaturahmi, pada pertemuan ini akan dilakukan pendekatan secara personal dan persuasif dengan memberikan penjelasan mengenai keadaan yang terjadi sebenarnya. Secara akademisi seluruh NGO mengerti dan menerima. Agar isu tidak berkembang dan masuk ke ranah Legislatif, maka *public relations* lakukan pendekatan pula kepala legislatif, dengan tetap memberikan penjelasan terkait keadaan krisis yang terjadi sebenarnya sesuai dengan data dan fakta yang aktual. Dengan demikian, isu pencemaran lingkungan yang berkembang dimasyarakat yang akhirnya menyebabkan krisis tersebut dapat diminimalisir.

Keempat, **Pilih Strategi**. Sebelum langkah berkomunikasi dilakukan, setelah melakukan analisis dan mengisolasi krisis, penting untuk menentukan strategi mana yang akan dipergunakan. Adapun strategi yang dilakukan oleh *public relations* dalam manajemen krisis isu pencemaran lingkungan ini adalah: a). **Mapping dan Bangun Link Potensi Krisis**. Berdasarkan krisis yang terjadi ada beberapa wilayah potensi krisis yaitu isu-isu yang kemudian diangkat dan berkembang pada saat aksi. Yaitu terkait permasalahan asap, parit, ekspansi dan tenaga kerja. Oleh karena itu, penting untuk melakukan *mapping* dan membangun *link* pada potensi krisis tersebut. b). *Mapping* potensi krisis yang dilakukan adalah dengan membangun *link* dengan orang-orang yang berada pada wilayah potensi krisis tersebut, yaitu *environment people* seperti *NB team*, *recovery boiler*, KLHK serta orang-orang SRD atau *security* yang akan mengamankan saat terjadinya krisis. Dengan memetakan wilayah potensi yang menjadi penyebab krisis akan memudahkan dalam membangun *link* yang tepat dan berkoordinasi dengan orang yang tepat pula. a). **Klarifikasi dan Beri Informasi Akurat Krisis**. Memberikan penjelasan dan informasi terkait krisis merupakan tanggung jawab *public relations* kepada publiknya. Selain itu, membantu dalam menetralsir keadaan krisis. Memberikan penjelasan terkait krisis dilakukan kepada semua publik yang

terlibat didalam krisis. Klarifikasi ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung pihak terkait atau mengundang pihak terait untuk duduk bersama membahas keadaan krisis yang sebenarnya terjadi. Pada krisis isu pencemaran lingkungan ini, pihak-pihak yang didatangi langsung ataupun diundang dalam suatu pertemuan adalah ketua-ketua maupun anggota LSM/NGO yang melaksanakan aksi, yang melakukan komplain dan mengangkat isu mengenai permasalahan pencemaran lingkungan, pemerintahan (*government*), legislatif termasuk anggota dan KLHK serta dinas-dinas terkait yang langsung diajak kelapangan tempat wilayah krisis yang terjadi. b). **Tunda Hearing.** Salah satu tuntutan NGO yaitu mengajukan surat untuk diadakannya rapat dengar pendapat (*hearing*) di DPRD Riau dengan menghadirkan pimpinan dan jajaran perusahaan dan membahas permasalahan terkait pencemaran lingkungan yang disebut dilakukan oleh perusahaan. Strategi yang dilakukan *public relations* salah satunya adalah dengan mengatur strategi agar *hearing* tidak dilaksanakan. Karena apabila *hearing* dilaksanakan maka isu ini bisa masuk keranah legislatif dan dikhawatirkan akan berdampak kepada yang lain. Dengan menunda *hearing public relations* menganggap ini menjadi jalan tengah dan strategi yang tepat agar isu pencemaran lingkungan ini tidak masuk kewilayah legislator. Sebagai konseptor *public relations* merencanakan sedemikian rupa strategi yang dapat dilakukan agar *hearing* dapat ditunda. Strategi ini bisa disebut sebagai strategi *defensif*, yang mana dalam pelaksanaannya ditunda-tunda dan mengulr waktu. c). **Ambil Peluang Krisis.** Pada aksi kedua yang bernama unjuk rasa jilid II yang dilakukan pada Rabu 26 April 2017 yang bertempat didepan kantor *public relations* PT. IKPP Perawang oleh NGO Laskar Melayu Rembuk (LMR) dan organisasi yang tergabung dalam Koalisi Peduli Lingkungan (KOPEL) memiliki potensi peluang krisis. Pasalnya, dalam orasinya Ismail Amir yang menjabat sebagai Panglima Laskar Melayu Rembuk (LMR) sekaligus saat itu sedang menjabat sebagai Ketua Komisi IV DPRD Siak melakukan penghinaan terhadap salah satu pimpinan PT. IKPP Perawang Hasanuddin The. Yang menyebabkan Ismail Amir dilaporkan ke Polda Riau dengan Nomor Laporan LP/193/IV/2017/SPkT/Riau tertanggal 28 April 2017 atas penghinaan terhadap dirinya pada aksi 26 April 2017 didepan gerbang PT.IKPP Perawang. Ismail Amir diketahui saat itu merupakan satu-satunya anggota DPRD yang berani berorasi saat aksi. Maka dengan adanya dugaan penghinaan yang dilakukan pada saat orasi tersebut, pihak perusahaan menganggap ini sebagai peluang yang baik. Dengan melaporkan Ismail Amir dan kasus ini akan segera ditindak lanjuti. Selang beberapa waktu, Ismail Amir ditetapkan menjadi tersangka dengan kasus melanggar pasal 310 KUH Juncto pasal 315 KUH Pidana, tentang penghinaan. Atas kejadian ini langkah yang diambil untuk melaporkan ketua komisi IV DPRD tersebut dijadikan strategi agar NGO-NGO tidak lagi menggelar aksi dikarenakan yang mengetuai aksi telah menjadi tersangka dan tengah menjalani sanksi hukum, selain itu *public relations* juga mengharapkan ini sebagai langkah lain agar yang terkait berhenti untuk menghujat dan memaki.

Setelah Ismail Amir ditahan, tidak ada aksi-aksi atau pergerakan yang selanjutnya dilakukan oleh NGO-NGO tersebut. Bahkan sebagian pihak merasa NGO tersebut tidak bersungguh-sungguh dalam memperjuangkan masyarakat namun ada pihak-pihak tertentu yang memanfaatkan isu pencemaran lingkungan ini demi kepentingan pribadi atau golongan.⁷

A. Bangun Relasi dan Hubungan Yang Baik

Apabila perusahaan telah memiliki hubungan yang baik dengan semua pihak terkait krisis sebelumnya, maka pada saat krisis terjadi perusahaan hanya perlu memperketat dan

⁷ <http://www.fokusriau.com/berita-dugaan-pencemaran-lingkungan-pt-ikpp-putus-di-jalan-ternyata-ini-masalahnya.html>

memperkuat hubungan tadi. Dengan begitu penyelesaian krisis akan berlangsung lebih mudah karena telah mendapat dukungan yang cukup dari pihak terkait krisis.

Adapun relasi yang dibangun dan hubungan baik yang sudah diciptakan *public relations* PT. IKPP Perawang adalah hubungan dengan NGO/LSM, *government relations*, *media relations*, *campus relations*, dinas terkait lingkungan Kementerian Kehutanan dan Lingkungan Hidup (KLHK) serta pihak kepolisian Polda Riau.

Menjalin hubungan yang baik dengan NGO/LSM juga dilakukan dalam bentuk silaturahmi rutin langsung dengan ketua-ketua NGO dengan jadwal yang sudah ditentukan berbentuk kalender kerja.

B. Update Pengelolaan Lingkungan

Agar lingkungan perusahaan dan lingkungan sekitar perusahaan tetap terjaga dan lestari maka perlu diadakannya *update* pengelolaan lingkungan. Selain itu, agar krisis isu pencemaran lingkungan tidak lagi terjadi maka perlu diadakannya perbaikan atau perhatian khusus di tiap bagian perusahaan. Meskipun terlepas daripada benar atau tidaknya isu tersebut atau hanya pemanfaatan sekelompok orang untuk kepentingan pribadi atau golongan saja tetap harus melakukan perhatian khusus ke lingkungan yang memiliki potensi krisis.

C. Lakukan Kegiatan Positif dan Evaluasi

Selain melakukan strategi yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya strategi terakhir yang dilakukan *public relation* dalam manajemen krisis adalah melakukan kegiatan positif kepada publik dan lakukan evaluasi. Kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan adalah bertujuan agar membantu dalam menetralsisir isu pencemaran lingkungan yang sedang berkembang dimasyarakat. Kegiatan-kegiatan ini misalnya melalui berbagai program CSR.

Untuk evaluasi, dilakukan evaluasi kepada lingkungan, mengenai ekspansi perizinan dan Amdal di lakukan *re-check* lagi, mengenai parit limbah dipastikan lagi agar pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yang terpenting adalah meninjau ulang wilayah-wilayah krisis tersebut. Selain itu melakukan evaluasi perkembangan dan keberhasilan program dilakukan sebagai bahan perbaikan kedepan dan pembelajaran agar lebih baik lagi.

Simpulan

Adapun manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. IKPP Perawang adalah; pertama, tahap identifikasi krisis *public relations* PT. IKPP Perawang tidak melakukannya dengan sendiri. Melainkan melibatkan orang-orang yang berkompeten dibidang wilayah krisis dengan melakukan koordinasi dengan orang-orang lingkungan (*environmental people*) untuk mendapatkan data dan fakta yang aktual terkait krisis isu pencemaran lingkungan. Kedua, tahap analisis krisis *public relations* PT. IKPP Perawang melakukan analisa pada dua faktor kemungkinan penyebab terjadinya krisis yaitu faktor internal lingkungan perusahaan yang menjadi potensi krisis dan faktor eksternal yaitu analisa terhadap lembaga/NGO yang melakukan pergerakan atau aksi. Maka *public relations* PT. IKPP Perawang mendiagnosis bahwa penyebab sebenarnya terjadinya krisis yaitu adanya kepentingan lain NGO terkait bukan berasal dari faktor internal yang dituduhkan pada saat krisis. Ketiga, agar krisis isu pencemaran lingkungan tidak menyebar dan menyebabkan munculnya krisis yang baru maka *public relations* PT. IKPP Perawang melakukan pendekatan dan memberikan penjelasan terkait krisis yang terjadi sebenarnya kepada media, NGO terkait, Pemerintahan, lingkungan kampus dan Legislatif. Bahwa keadaan lingkungan yang diduga terjadi pencemaran lingkungan adalah tidak benar. Setelah melakukan isolasi maka selanjutnya adalah pilih strategi. Strategi yang dilakukan oleh *public relations* PT. IKPP Perawang adalah *mapping* dan

bangun *link* potensi krisis, klarifikasi dan beri informasi akurat krisis, tunda *hearing*, ambil peluang krisis, bangun relasi dan hubungan yang baik, *update* pengelolaan lingkungan, lakukan kegiatan positif, serta evaluasi. Manajemen krisis yang terakhir adalah program pengendalian. Saat setelah terjadinya krisis *public relations* PT. IKPP Perawang melakukan program pengendalian yaitu melalui program penanaman pohon Barembang disepanjang pinggir Sungai Siak, kunjungan media Kompas ke pabrik PT. IKPP Perawang dan lomba foto bertajuk Indonesia mendunia, serta *Family gathering* memperingati hari K3 nasional 2018 tingkat *mill*. Dengan melakukan tahapan manajemen krisis diatas, maka krisis isu pencemaran lingkungan yang terjadi pada PT. IKPP Perawang dapat teratasi dengan baik serta mendapatkan respon yang baik dari berbagai pihak terkait.

Referensi

- Arikunto, Suharsimi (1980). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka.
- Bungin, Burhan (2003). *Analisis Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Joko, Subagyo (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- J. Maleong, Lexy (2000). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kriyantono, Rahmat (2012). *Public Relations & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Cetakan-1. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- _____ (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif*. Jakarta: PT. Adhitya Adrebina Agung.
- _____ (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Nova, Firsan (2011). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra Dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rachmat, Jalaludin (2005). *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Ruslan, Rosady (2007). *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ (2003). *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja (2000). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yosal, Iriantara (2004). *Manajemen Strategi PR*. Jakarta: Galla Indonesia.
- Rosetyana, Megya (2013). *Manajemen Isu Untuk Mendapatlan Penerimaan Publik*. Jurnal. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sari, Novia Kumala (2012). *Peranan Humas PT. Indah Kiat pulp and paper products tbk perang dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syaif Kasim Riau.
- Simandjuntak, John P & dkk (2003). *Public Relations*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Soemirat, Soleh (2010). Elvinaro Ardianto, *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suri, Ken Anne Kartika (2016). *Manajemen Krisis Pencemaran Lingkungan oleh PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu*. Jurnal. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wisudani, Nur Alinie (2008). *Manajemen Krisis Public Relations PT. Pertamina (Persero) Unit Pengolahan IV Cilacap*. Skripsi. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Annual Report PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk (2013). Perawang.

Dokumentasi *Public Relations* PT. Indah Kiat *Pulp And Paper* Tbk, 2017.

Dokumentasi *Public Relations* PT. Indah Kiat *Pulp And Paper* Tbk, Dokumentasi *Public Relations* PT. Indah Kiat *Pulp And Paper* Tbk, Kliping Berita Online. 2017.

<http://www.fokusriau.com/berita-dugaan-pencemaran-lingkungan-pt-ikpp-putus-di-jalan-ternyata-ini-masalahnya.html>.