

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI *PUBLIC RELATIONS***

Skripsi, Juli 2022

RIZKIA PUTRI MAULIDA 2018140245

**ANALISIS MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS PT RAJAWALI NUSANTARA
INDONESIA (PERSERO)**

Xiv+ 163 Halaman+ 17 Gambar+ 8Tabel + Lampiran

ABSTRAK

PT Rajawali Nusantara Indonesia (Persero) memiliki anak perusahaan yaitu PG Jatitujuh yang sedang mengalami krisis, kasus yang terjadi bertempat di Majalengka Jawa Barat krisis yang terjadi akibat adanya Sengketa Lahan Petani Tebu yang disebabkan oleh faktor oknum yaitu forum komunikasi indramayu selatan (F-Kamis) yang tidak bertanggung jawab melakukan aksi anarkis dengan membunuh dua orang petani mitra PG Jatitujuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian krisis pada kasus Sengketa Lahan Petani Tebu dengan menganalisis Manajemen komunikasi krisis, Tahapan penanggulangan krisis, faktor pendukung dan penghambat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Public Relations issue & Crisis Management* dari Edward Devlin dalam Kriyantono (2015) dalam bukunya meliputi *Pra krisis, Krisis, Pasca krisis* penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan satu key informan yaitu *executive vice president* dan informan merupakan *Staff Corporate Communications* kemudian menggunakan dua triangulasi sumber, informan tersebut merupakan orang yang terkait dengan permasalahan kasus tersebut dan juga informan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan Manajemen komunikasi krisis dan Penanggulangan komunikasi krisis pada kasus sengketa lahan petani tebu tersebut dibagi menjadi 3 tahap yaitu *Pra krisis, Krisis, Pasca krisis*. Pada tahapan persiapan atau *Pra krisis* dilakukannya persiapan penanggulangan dengan memiliki Standar operasional perusahaan terkait dengan penanggulangan krisis komunikasi selain itu dilakukan *mapping Stekholders* hingga *mapping Manajemen risiko*, penentuan *spokeperson* dalam upaya penanggulangan dilakukan dengan program kemitraan tebu. Selanjutnya tahapan *Krisis* melakukan klarifikasi dengan membuat *press release* dan berkerjasama Pemerintah daerah, aparat Kepolisian. Kemudian pada tahapan *Pasca krisis* berfokus pada pemulihan citra yang dilakukan dengan menggunakan *corporate social responsibility* dan melenial petani melibatkan dengan publikasi positif terkait dengan *corporate actions* dan *corporate social responsibility* korporasi.

Kata Kunci : **Manajemen komunikasi krisis, krisis komunikasi, *Public Relations***

Referensi : **10 buku+ 15 jurnal**

Pembingbing : **Winda Astuti Zebua S.Kom.I. M.**