

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang sesuai dengan fokus penelitian sebagai sumber data penelitian. Adapun deskripsi mengenai informan adalah sebagai berikut:

- a. Edi Priyanto (berusia 36 tahun memiliki masa jabatan 2 tahun) sebagai manajer kehumasan Pelindo III yang bertugas menjalin dan membina hubungan baik secara berkesinambungan dengan publik eksternal dan internal. Publik eksternal ini termasuk media, dengan secara berkala melakukan kunjungan dan komunikasi pada masing-masing redaksi media. Dan juga sebagai koordinator terhadap segala perencanaan media relations. Selain itu memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mengambil tindakan terkait dengan fungsi kehumasan yang diembannya. Kepala Humas ini juga sebagai juru bicara perusahaan terhadap segala pemberitaan yang dimuat oleh media. Dia juga sebagai koordinator untuk menjalankan fungsi sekretaris perusahaan, mengatur segala keperluan direksi. Menyiapkan jadwal rapat, dll.
- b. Camelia Ariestansi (berusia 38 tahun memiliki masa jabatan 2 tahun) Ikut serta menyusun perencanaan media relations, sebagai pelaksana

media relations terkait dengan konferensi pers, press relations dll. Menyiapkan segala persiapan yang berhubungan dengan media, ikut aktif mengelola media. Mempunyai tugas untuk memantau berita yang berkaitan dengan perusahaan sebagai analisa opini publik terhadap organisasi. Selain itu membantu Kepala humas untuk senantiasa melaksanakan tugas sebagai sekretaris perusahaan, menyediakan segala keperluan direksi dan membantu segala kegiatan yang dilakukan perusahaan.

- c. Wilis Tri Wiratdmaja (berusia 31 tahun memiliki masa jabatan 2s tahun) sebagaimana sesuai dengan ilmu yang dikuasai yaitu tentang ilmu komunikasi, lebih bertugas pada konsep tentang media relations yang akan ditempuh oleh perusahaan baik itu cara memilih media yang tepat bagi publikasi segala kepentingan perusahaan. Bertugas juga sebagai tangan kanan kepala humas untuk memuat segala informasi yang diberikan tentang tugas-tugas yang harus dilaksanakan staf-staf humas yang lain. Selain itu, sebagai perwakilan dari bagian humas untuk mengatur himpunan serikat pekerja Pelindo.

2. Deskripsi Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penelitian ini Keilmuan komunikasi adalah media relations dalam menghadapi krisis. Yang dimaksud dalam penelitian ini terkait dengan kajian ilmu komunikasi tentang media relations dalam menghadapi krisis adalah bagaimana cara Public Relation

menghadapi krisis yang dihadapi perusahaannya dengan cara mengelolah media . Media Relations yang dimaksud adalah relasi antara individu atau organisasi/perusahaan dengan media. Sehingga bisa dikatakan bahwa Media Relations adalah relasi yang dibangun dan dikembangkan dengan media untuk menjangkau publik guna meningkatkan pencitraan, kepercayaan, dan tercapainya tujuan-tujuan individu maupun organisasi/perusahaan. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa perusahaan menggunakan media massa sebagai medium penyampai pesan dalam membentuk opini publik baik dalam keadaan normal ataupun krisis.

Semakin banyak akses yang didapat publik dari media massa berkaitan dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diharapkan semakin besar tingkat kepercayaan publik. Tentunya dengan media relations ini sebagai alat untuk mengatasi krisis, membentuk opini publik dari negatif menjadi positif. Memilih media yang tepat untuk mempublikasikan segala konfirmasi dari pihak perusahaan.

3. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Lintasan Sejarah PT. Pelabuhan Indonesia III¹

Indonesia adalah negara maritim. Dua pertiga wilayah Indonesia adalah perairan yang letaknya sangat strategis, karena berada dipersilangan rute perdagangan dunia. Sebab itu, pelabuhan memainkan peranan besar untuk mendukung pertumbuhan ekonomi maupun mobilitas sosial dan

¹ PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia* (Surabaya: PT. Pelabuhan Indonesia III, 2011), hlm. 3.

perdagangan Indonesia. Pada masa Hindia Belanda, pelabuhan atau Haven Bedrijven dipimpin oleh Heaven Directie. Hal ini tertuang dalam Algemene Heaven Reglement (AHR), sedangkan pertanggungjawaban keuangan diatur berdasarkan Indische Comptabilites Wet (ICW). Pada masa transisi tahun 1945 sampai tahun 1949, pengelolaan pelabuhan oleh Gementee atau Stads-bestuur (Dewan Kota). Pada tahun 1950 sampai 1960 dilakukan nasionalisasi pelabuhan, menjadi Jawatan Pelabuhan dan Pengerukan di bawah Depaetemen Pekerjaan Umum.

Pada tahun 1961 sampai 1969 Jawatan Pelabuhan dan Pengerukan dirubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pelabuhan. Pada tahun 1969 sampai 1983 Perusahaan Negara Pelabuhan dilikuidasi menjadi Badan Pengusahaan (BPP) yang dipimpin oleh Administrator Pelabuhan (ADPEL). Berdasarkan peraturan pemerintah No. 16 Tahun 1983, terjadi perubahan bentuk perusahaan dari BPP menjadi perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan III. Salah satu ciri pokok kegiatan usaha Perum Pelabuhan III yaitu melayani kepentingan masyarakat umum, dan sekaligus harus meraup keuntungan. Ketika itu Perum Pelabuhan III mengelola pelabuhan yang tersebar di 7 Provinsi meliputi Jawa Timur, Jawa Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Timor Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Timur. Dari 36 pelabuhan, 32 pelabuhan berstatus cabang, dan 4 pelabuhan berstatus kawasan yang pembinanya diserahkan kepada pelabuhan terdekat.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 6 Tahun 1985, jumlah pelabuhan yang dikelola perusahaan umum (Perum) Pelabuhan III berkurang menjadi 32 pelabuhan dengan rincian 28 pelabuhan dengan status cabang, dan 4 pelabuhan dengan status kawasan. Sedangkan 4 pelabuhan di propinsi Kalimantan Timur pengelolaannya diserahkan kepada Perum Pelabuhan IV yang berkantor pusat di Ujung Pandang (Sekarang Makassar). Ternyata jumlah pelabuhan yang dikelola oleh Perum Pelabuhan III sebanyak 38 pelabuhan, atau 6 pelabuhan lebih banyak dari jumlah pelabuhan yang tercantum dalam PP No. 6 Tahun 1985 sebanyak 32 pelabuhan. Hal ini disebabkan karena adanya penambahan Pelabuhan Tuban, Panarukan, Pulau Pisau, Kuala Pembuang, Samuda dan Sukamara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1991, bentuk Perum Pelabuhan III berubah menjadi PT Pelabuhan Indonesia atau Pelindo III (Persero). Kendati terjadi perubahan bentuk badan hukum namun jumlah pelabuhan yang dikelola tetaplah sama. Setelah Timor Timur keluar dari Negara Indonesia, maka jumlah pelabuhan berkurang 1, yaitu Pelabuhan Dilli. Saat ini Pelindo III mengelola 18 cabang dengan 37 pelabuhan yang diusahakan/UPP, 3 anak perusahaan, dan 2 perusahaan patungan. Pada tahun 2008 pemerintah merevisi UU No. 21 tahun 1991 tentang Pelayaran dengan menertibkan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Berdasarkan UU No. 17 tahun 2008 PT PELINDO I, II, III dan IV telah terjadi perubahan bisnis PELINDO dari Port Operator menjadi Port Terminal. PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) sebagai Badan Usaha

Milik Negara yang bergerak dalam sektor perhubungan yang diberikan tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mengelola Pelabuhan Umum pada 7 wilayah provinsi yang meliputi wilayah Jawa Timur, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur. Pelabuhan Indonesia III yang menjalankan bisnis ini sebagai penyedia fasilitas jasa kepelabuhanan, memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut, sehingga dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai tersebut akan mampu menggerakkan dan menggairahkan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat.

b. Visi dan Misi²

1. Visi PT. Pelabuhan Indonesia III

Visi Perusahaan yang ingin dicapai oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) adalah :

"Menjadi pelaku penyediaan jasa kepelabuhanan yang prima, berkomitmen memacu integrasi logistik nasional"

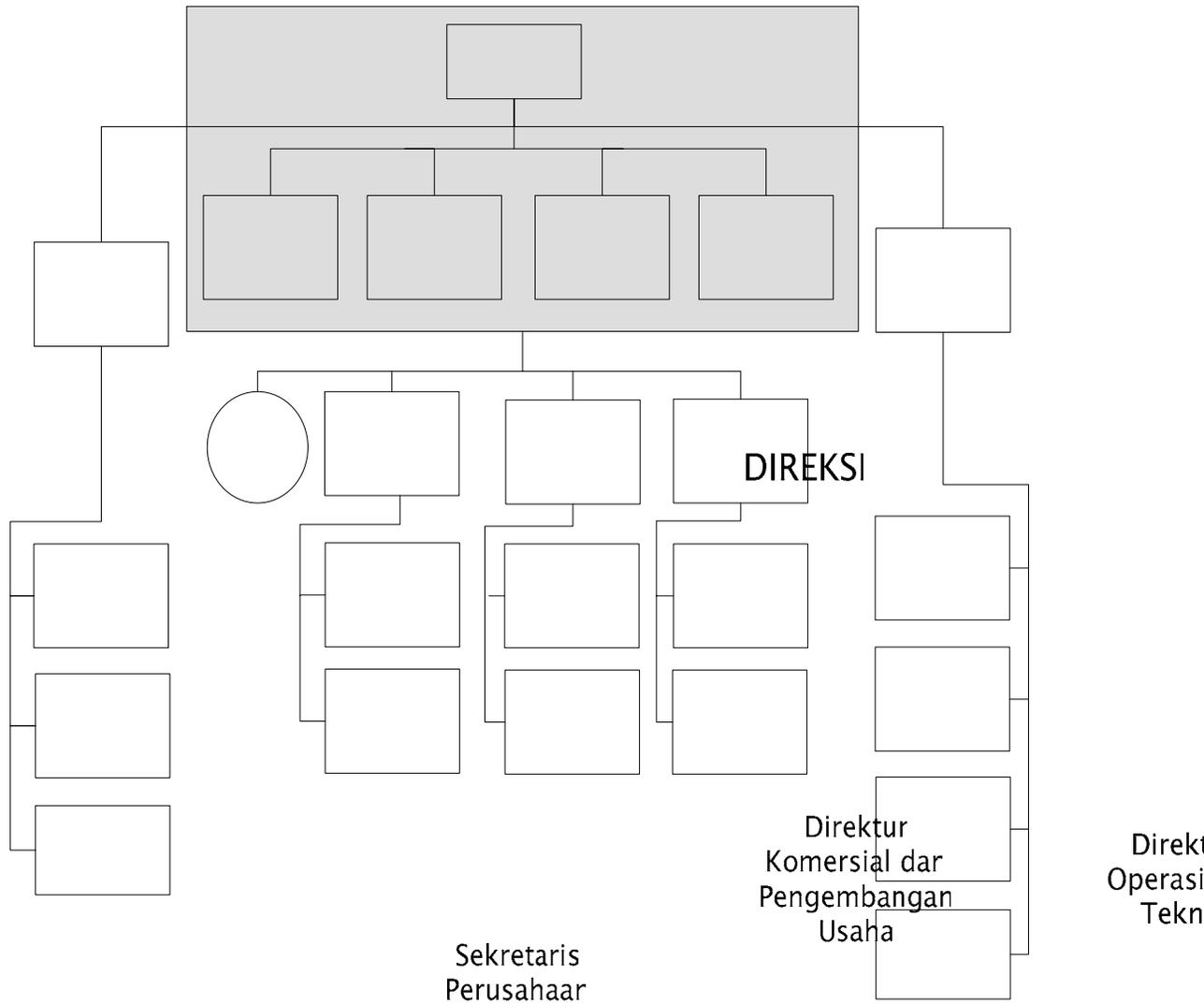
2. Misi PT. Pelabuhan Indonesia III

Misi yang diemban oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO), yaitu :

² PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia.....* hlm. 5.

1. Menjamin penyediaan jasa pelayanan prima melampaui standar yang berlaku secara konsisten
2. Memacu kesinambungan daya saing industri nasional melalui biaya logistik yang kompetitif
3. Memenuhi harapan semua stake holders melalui prinsip kesetaraan dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG)
4. Menjadikan SDM yang kompeten, berkinerja handal dan berbudi pekerti luhur
5. Mendukung perolehan devisa negara dengan memperlancar arus perdagangan

c. Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia



Gambar 1.3

Kelompok Staf Ahli / Khusus

Kepala Biro Perencanaar

Aspekper Humas dan TI

Askaro Perencanaar

d. Keadaan Geografi³

Nama Perusahaan	: PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero)
Alamat	: Jl. Perak Timur No. 610 Surabaya 60165
Telepon	: +62(31) 3298631-37
Fax	: 62(31)3295204/ 3295207
Email	: inaport3@pp3.co.id
<i>Homepage</i>	: www.pp3.co.id
Sebelah Timur	: Jl. Perak Timur Surabaya.
Sebelah Barat	: Pelabuhan Perak Surabaya.
Sebelah Utara	: Jl. Perak Timur
Sebelah Selatan	: Jl. Perak Barat

e. Tujuan PT. Pelabuhan Indonesia III⁴

1. Menyediakan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas tempat berlabuhnya kapal.
2. Menyelenggarakan jasa-jasa yang berhubungan dengan pemanduan (pilotage) dan penundaan kapal.
3. Menyediakan dermaga dan fasilitas lain untuk bertmbat, bongkar muat barang termasuk hewan dan fasilitas naik turun penumpang.

³ www.pp3.co.id

⁴ PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia* (Surabaya: PT. Pelabuhan Indonesia III, 2011), hlm. 11.

4. Menyediakan gudang-gudang, dan tempat penimbunan barang-barang, angkutan Bandar, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan.
5. Menyediakan tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan, sehubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut.
6. Menyediakan listrik, bahan bakar minyak, air minum dan instalasi limbah pembuangan.
7. Menyelenggarakan jasa terminal, Kegiatan konsolidasi dan distribusi barang termasuk hewan.
8. Menyelenggarakan usaha lain yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.
9. Menyediakan pelayanan jasa pengisian BBM untuk kapal dan kendaraan lingkungan pelabuhan.
10. Penyediaan pelayanan kegiatan konsolidasi dan distribusi barang, termasuk hewan.
11. Penyediaan dan pengelolaan jasa konsultasi , pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kepelabuhan.
12. Pengusahaan dan penyelenggaraan depo petikemas dan perbaikan, kebersihan, fumigasi serta pelayanan logistik.
13. Pengusahaan kawasan pabean dan tempat penimbunan sementara.

f. Sumber Daya Manusia Pelindo III⁵

Perlu perubahan paradigma tentang Sumber Daya Manusia (SDM). Karena SDM tidak lagi dipandang sebagai sumber biaya, namun sebagai aset. Sebab itu, Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan strategi business partner. Dengan demikian setiap pegawai PELINDO III harus memahami dan mengerti tentang bisnis PELINDO III pasca pemberlakuan UU No. 17 Tahun 2008.

Sementara itu kualifikasi Sumber Daya Manusia akan diklaster dengan kelompok sebagai berikut:

- a. Program Akselerasi: pegawai dengan potensi tinggi
- b. Program Pengembangan Struktural: pegawai tanggungjawab organisasi
- c. Program Pengembangan Fungsional: pegawai keahlian/sertifikasi khusus
- d. Program Regional: pegawai karir biasa

Manajemen PELINDO III menyadari Human Capital Development (HCD) memainkan peranan penting sebagai mitra strategis manajemen dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan usaha PELINDO III. Sebab itu manajemen PELINDO III mengimplementasikan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang kompetensi (Competency Based Human Resource Management). Tahapan yang dilakukan adalah mengetahui profil

⁵ PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia* (Surabaya: PT. Pelabuhan Indonesia III, 2011), hlm. 43.

kompetensi jabatan (Job Profile), level kompetisi yang dimiliki pegawai (Employee Profile) dan gap antara Job Profile dan Employee. Alat ukur ini disebut Behavior Symptom Test (BST) dan telah dibuat dalam bentuk aplikasi berbasis computer yang terintegrasi dengan system informasi yang lain.

Karena setiap pegawai ialah unit dengan talenta yang berbeda-beda, maka manajemen melakukan Talent Mapping untuk pejabat struktural dengan kelas jabatan tertentu. Hasilnya akan digunakan untuk pengembangan pegawai yang bersangkutan dan untuk mengetahui konfigurasi SDM pelabuhan. Sehubungan dengan itu manajemen PELINDO III menyelenggarakan program Diklat untuk meningkatkan kemampuan teknis (hard competency) dan non teknis (soft competency). Penyelenggaraan Diklat terdiri:

- *Diklat In House Training* di dalam dan luar negeri
- *Diklat Eksternal House Training* di dalam dan di luar negeri

Disamping itu manajemen PELINDO III memberi beasiswa pendidikan kepada karyawan baik di dalam maupun di luar negeri.

g. Kegiatan Usaha Penunjang⁶

- 1) Jasa angkutan
- 2) Jasa persewaan dan perbaikan fasilitas dan peralatan

⁶ PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia.....* hlm. 13.

- 3) Jasa perawatan kapal dan peralatan dibidang kepelabuhan
- 4) Jasa pelayanan alih muat dari kapal ke kapal (ship to ship transfer)
- 5) Property di luar kegiatan utama kepelabuhan
- 6) Kawasan Industri
- 7) Fasilitas pariwisata dan perhotelan
- 8) Jasa konsultan dan surveyor ke-pelabuhan
- 9) Jasa komunikasi dan informasi
- 10) Jasa konstruksi kepelabuhan
- 11) Jasa forwarding/ekspedisi
- 12) Jasa kesehatan
- 13) Perbekalan dan catering
- 14) Jasa tally
- 15) Jasa pas pelabuhan

h. Organisasi dan Manajemen⁷

Beberapa Cabang Pelabuhan di lingkungan Pelindo III telah memperoleh sertifikat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008, Penerapan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001 : 2004), Penerapan Sistem Manajemen K3 (SMK3), dan penerapan Sistem Manajemen Pengamanan (ISPS Code).

⁷ PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia*..... hlm. 16-17.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001-2008)

Sebanyak 11 pelabuhan dilingkungan Pelindo III telah memperoleh sertifikat ISO 9001-2008, antara lain :

1. Pelabuhan Tanjung Perak
2. Pelabuhan Tanjung Emas
3. Terminal Petikemas Semarang (TPKS)
4. Pelabuhan Tanjung Intan
5. Pelabuhan Banjarmasin
6. Pelabuhan Benoa
7. Pelabuhan Tanjung Wangi
8. Pelabuhan Tenau Kupang
9. Pelabuhan Kota Baru
10. Pelabuhan Lembar
11. Pelabuhan Gresik

Penerapan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001 : 2004)

Keberadaan pelabuhan tidak terlepas dari tanggung jawab terhadap kelestarian lingkungan alam. Artinya, perlu mewujudkan lingkungan pelabuhan yang lestari. Antara lain menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan di wilayah kerja pelabuhan. Area lini I dan area lini II harus mendukung kegiatan operasional pelabuhan yang tertib, lancar, aman dan

teratur. Manajemen pelindo III Berkomitmen menerapkan ECOPORT (Pelabuhan Berwawasan Lingkungan).

Antara lain penganangan Program Greenport, yaitu penataan taman dan pelestarian di area Lini II. Dengan demikian diharapkan merubah citra pelabuhan dilingkungan Pelindo III sebagai pelabuhan yang asri, ramai, dan tidak terkesan angker.

Untuk mewujudkan pelabuhan yang berwawasan yang pertama dilakukan adalah pemantauan terhadap kualitas air dan usaha di lingkungan kerja pelabuhan. Maka diterapkanlah RKL (Rencana Pengelolaan Lingkungan) dan RPL (Rencana Pemantauan Lingkungan). Limbah industri dan limbah akibat bongkar muat barang, kapal yang berlabuh, ditangani secara terus-menerus agar tidak dicemari perairan.

i. Penghargaan⁸

Penghargaan yang telah diterima oleh Pelindo III, antara lain :

a. Piala Citra Pelayanan Prima

Tahun 2008

1. Terminal Petikemas Semarang (TPKS)
2. Pelabuhan Benoa

⁸ PT. Pelabuhan Indonesia III, *Gerbang Timur Ekonomi Indonesia.....* hlm. 20.

Tahun 2010

1. PPSA Pelabuhan Banjarmasin
2. Pelabuhan Tenau Kupang
 - a. Anugerah Bussiness Review Award 2010
 - The Best Non Listed Company
 - The Best CEO On Innovation Management
 - Peringkat I Mitra Binaan Terbaik
 - Peringkat II sebagai Corporate of The Year 2010
 - Peringkat II sebagai Operation Management
 - Peringkat IV pada Financial Performance
 - Peringkat V sebagai pembinaan human capital
3. Apresiasi 2011 Indonesian Human Capital Study (IHCS)
 1. “The Best Human Capital”
 2. “The Best Net Promotor Score”

Penghargaan ini diraih sebagai hasil study mengenai human capital yang dilaksanakan oleh Dunamis Human Capital dan Majalah Bussiness Review Jakarta. Ternyata Pelindo III memiliki program kerja yang dinilai bagus untuk ttiga tahun terakhir : 2008, 2009, 2010, dan tiga tahun ke depan 2011, 2012, dan 2013 dengan indikator Revenue, Exspense, Income, Human, Capital Invesment,

Compensation Revenue Percentage, Executive Compensation, Training Development Program and Budgeting.

j. Tugas Public Relation PT. Pelabuhan Indonesia III⁹

1. Melaksanakan kegiatan *Media Relation* perusahaan dengan rincian sebagai berikut :

a Menjalin dan membina hubungan baik secara berkesinambungan dengan media, dengan secara berkala melakukan kunjungan dan komunikasi pada masing-masing redaksi media.

b Menyelenggarakan pelatihan wartawan dan press tour apabila diperlukan.

c Membuat dan mendistribusikan siaran pers atau *press release* kepada media.

d Menggelar jumpa pers dengan menampilkan narasumber dari internal perusahaan untuk menyampaikan hal-hal yang bersifat strategis kepada pers untuk diteruskan kepada public.

e Membuat hak jawab terhadap berita / artikel yang dimuat di media massa apabila terdapat kekeliruan di dalamnya.

2. Melaksanakan kegiatan *Public Relation* perusahaan dengan rincian sebagai berikut :

⁹ Dokumen Public Relation PT. Pelabuhan Indonesia III

- a Menyelesaikan berbagai issue yang berdampak negatif terhadap pencitraan perusahaan.
 - b Membina hubungan baik dengan semua pihak (pegawai, pemegang saham, pengguna jasa, masyarakat sekeliling dan pemerintah).
 - c Penyebaran daftar pertanyaan dan tanya jawab dengan masyarakat penyedia dan pemakai jasa kepelabuhanan.
 - d Pengamatan langsung baik sikap masyarakat terhadap pelayanan jasa kepelabuhanan maupun tingkat pelayanan jasa kepelabuhanan.
 - e Penyediaan kotak saran di berbagai pusat unit pelayanan jasa kepelabuhanan.
3. Melaksanakan kegiatan *Dokumentasi dan Publikasi (Promosi)* perusahaan dengan rincian sebagai berikut :
- a Pembuatan foto / slide / gambar / lukisan serta video dan film terhadap kegiatan perusahaan serta kegiatan operasional.
 - b Pembuatan rekaman audio dan visual terhadap pernyataan, petunjuk dan wawancara media cetak maupun elektronik dengan pejabat Perusahaan.
 - c Mendokumentasikan Kegiatan Perusahaan apabila diperlukan.
 - d Publikasi dilakukan oleh Humas terhadap kegiatan perusahaan digunakan sebagai media pembentukan opini publik terhadap perusahaan.

- e Mengikuti pameran dengan menampilkan display yang berisi profil perusahaan serta pengembangan pelabuhan.
- f Membuat company profile, leaflet, brosur, souvenir dan media cetakan promosi lainnya.
- g Membuat pariwisata / advertorial perusahaan.
- h Menggelar dan mengikuti talkshow di media elektronik.
- i Menerbitkan kliping berita perusahaan.
- j Menggelar bakti sosial kemasyarakatan dengan melibatkan elemen masyarakat terkait.
- k Melaksanakan kegiatan Media Relation, Dokumentasi dan Publikasi (Promosi) terhadap setiap kegiatan Penyaluran Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (KBL) sebagai upaya pencitraan positif perusahaan.
- l Melakukan pengelolaan media internal perusahaan (menyiapkan dan melakukan editing terhadap bahan/materi/artikel, wawancara, liputan khusus, dll sebagai bahan penerbitan (cetak) majalah DERMAGA) termasuk suplemen SDM dan media informasi khusus PKBL (Komunitas).
- m Melakukan pengelolaan media website resmi perusahaan (www.pp3.co.id) agar informatif dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan masyarakat.

- n Melakukan pengelolaan data dan informasi perusahaan yang dibutuhkan pihak luar maupun media.
- o Melakukan pengelolaan media online perusahaan (www.majalahdermaga.com).

B. Deskripsi Data Penelitian

Setiap penelitian haruslah memiliki data yang konkrit dan mampu dipertanggung jawabkan. Sehingga data dalam penelitian diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data. Selain itu untuk mendapatkan hasil yang maksimal peneliti diharapkan memahami dan mampu menguraikan fokus permasalahan yang di angkat dalam penelitiannya.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai media relations dalam menghadapi krisis di PT. Pelabuhan Indonesia III yaitu:

1. Media Relations (Hubungan Eksternal) PT. Pelabuhan Indonesia III Dalam Menghadapi Krisis (Black Campaign Oleh PT. Pelabuhan Jatim Satu Diberbagai Media)

Krisis yang terjadi pada perusahaan bisa berdampak negatif bagi perusahaan, sebagai akibat dari kesalahan yang bersumber dari internal maupun eksternal. Hal tersebut mengancam rasa aman, kelayakan dan nilai-nilai sosial publik, bersifat merusak baik secara aktual maupun potensial pada organisasi, dimana organisasi itu sendiri tidak dapat segera menyelesaikannya. Dengan demikian krisis dalam kajian ini adalah suatu situasi atau kejadian yang lebih banyak punya

implikasi negatif pada suatu organisasi daripada sebaliknya. Pada saat krisis tentu seorang PR harus menguasai konsep Manajemen Krisis. Dalam manajemen krisis ada tahapan-tahapan untuk mengatasi krisis salah satunya adalah mendefinisikan permasalahan sebenarnya. Krisis yang dihadapi oleh PT. Pelabuhan Indonesia III adalah hal yang tidak diduga sebelumnya akan tetapi melalui tanda-tanda yang muncul dimedia. Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Edi Priyanto selaku Kepala Humas Pelindo III ialah :

“Boleh dibilang krisis ini adalah krisis berat sepanjang perjalanan pelindo III, saat itu saya masih duduk 2 hari dikursi Kepala Humas akan tetapi sudah dihadapkan pada permasalahan pelik apalagi claim negatif oleh Jatim Satu ramai diberitakan di Media, hal tersebut terang mempengaruhi opini-opini yang berkembang dimasyarakat. Belum lagi tekanan internal yang kami hadapi oleh pihak perusahaan, hal ini menjadi berat bagi kami akan tetapi tenang sih menghadapi masalah ini. Dan tentang claim aset yang dilontarkan Jatim Satu itu semua tidak benar, Jatim Satu seolah cacat hukum tidak mengerti pasal 17 UU tahun 2008, Badan Otoritas Pelabuhan berperan :

1. Sebagai wakil pemerintah dalam memberikan konsesi atau bentuk lain kepada BUP (Pasal 82)
2. Menyediakan lahan daratan dan perairan, serta fasilitas dasar kepelabuhan lainnya (Pasal 83)
3. Melakukan fungsi pengaturan dan pengawasan (Pasal 84)

“Saya jelaskan maksud dari pasal ini, bahwa aset pelindo III adalah aset negara yang telah diserahkan oleh pemerintah kepada Pelindo III sebagai penyertaan modal yang sudah masuk dineraca perusahaan sehingga tiap tahun kita menyerahkan sebagian keuntungan perusahaan.”¹⁰

Hal tersebut juga di ungkapkan oleh Wilis Tri Adtmaja selaku Staf Humas II yaitu:

¹⁰ Hasil wawancara dengan Edi Priyanto, selaku Kepala Humas, tanggal 22 Mei 2012

“Jatim satu berupaya mengacaukan undang-undang no. 17 tersebut untuk memberikan claim negatif pada perusahaan kita. Bahkan petinggi DPRD pun juga turun tangan dalam masalah ini, mereka ikut berspekulasi negatif terhadap Pelindo III. Dan setelah ditelusuri ternyata petinggi DPRD itu adalah jajaran pemilik Jatim Satu juga, lewat anggota DPRD itulah mereka melibatkan Gubernur Jatim Satu untuk ikut campur dalam masalah ini/ mengeluarkan statement dalam masalah aset pelabuhan yang dikelola Pelindo III dan puncaknya Gubernur Jatim, Soekarwo mengirim surat kepada Pelindo III, ini membuktikan bahwa Jatim Satu benar-benar tidak main-main dalam black campaignnya.”¹¹

Krisis juga berdampak negatif terhadap baik perusahaan maupun publik. Peristiwa ini bisa berarti merusak organisasi, karyawan, produk, jasa yang dihasilkan organisasi, kondisi keuangan dan reputasi perusahaan. Hal tersebut juga dialami oleh PT. Pelabuhan Indonesia III berdasarkan wawancara kepada Wilis Triadtmaja selaku Staf Humas II yaitu:

“Sebenarnya mereka ingin merampas segala aset yang selama ini dikelola Pelindo III, aku pun tak habis pikir mereka benar-benar mengatur strategi black campaign ini untuk hal tersebut. Saat itu kita memang tidak ada persiapan apa-apa dengan adanya krisis ini, benar-benar tidak diduga. Jatim satu memang berupaya mengacaukan undang-undang no. 17 tersebut untuk memberikan claim negatif pada perusahaan kita. Bahkan petinggi DPRD pun juga turun tangan dalam masalah ini, mereka ikut berspekulasi negatif terhadap Pelindo III. Dan setelah ditelusuri ternyata petinggi DPRD itu adalah jajaran pemilik Jatim Satu juga, lewat anggota DPRD itulah mereka mengompori Gubernur Jatim Satu untuk ikut campur dalam masalah ini dan puncaknya Gubernur Jatim, Soekarwo mengirim surat kepada Pelindo III, ini membuktikan bahwa Jatim Satu benar-benar tidak main-main dalam black campaignnya.”¹²

¹¹ Hasil wawancara dengan Wilis Triadtmaja, selaku Staf Humas II, tanggal 22 Mei 2012

¹² Hasil wawancara dengan Wilis Triadtmaja, selaku Staf Humas II, tanggal 24 Mei 2012

Selain hal tersebut, krisis ini juga berdampak negatif bagi hubungan internal maupun eksternal. Hubungan internal yaitu hubungan antar pegawai, hal tersebut dirasakan oleh Pelindo III seperti yang diungkapkan oleh Edi Priyanto selaku Kepala Humas Pelindo III sebagai berikut:

“Jujur waktu itu krisis tersebut mengganggu optimalisasi kinerja kami hampir tiap hari yah kita berkuat pada penyelesaian masalah ini. Tetapi tetap kita tidak frontal dalam menyelesaikan masalah ini, kita tidak pernah bertatap muka dengan pihak Jatim Satu duduk dalam satu diskusi. Hanya mereka yang sering muncul di media, dengan statement yang membuat kita tersudut. Belum respons pihak pemerintahan yang juga ikut menyerang Pelindo III, memang diumpamakan perang kita harus saling menyerang agar menang. Namun strategi kita dalam menghadapi krisis ini, lebih tenang menghadapi media. Beberapa waktu kami melakukan aksi bungkam untuk meredam masalah ini, dan kita mengadakan rapat tim PR untuk mengatasi krisis ini. Sebenarnya, kita memang tiarap waktu itu, kami membiarkan Jatim Satu mengeluarkan segala serangannya di Media. Segala kekuatan pun mereka kerahkan, akan tetapi kita menyimpan peluru yang akan membuat mereka diam. Setelah kami berusaha, turunlah surat izin pengelolaan aset negara sebagai aset Pelindo III untuk kemudian mengelolanya. Surat izin tersebut yang dijadikan alat media relations kami.”

Krisis tersebut semakin memanas ketika pihak Jatim Satu menghabisi Pelindo III di media online dengan statement-statement mereka yang tentunya membuat opini masyarakat menjadi negatif. Media online yang sering membuat berita-berita negatif tersebut adalah ‘Kabar Bisnis’. Indikasinya adalah Pihak Jatim Satu membeli media tersebut untuk melakukan serangan claim megatifnya. Indikasi tersebut muncul berdasarkan penelusuran pihak PR Pelindo III, dan

karena selama ini Kabar Bisnis dirasa bersahabat dan menjalin hubungan baik dengan Pelindo III. Menurut hasil wawancara kepada Edi Priyanto selaku Kepala Humas Pelindo III mengungkapkan:

“Pihak Jatim Satu lho juga membeli media yaitu Kabar Bisnis, media ini gethol memberikan opini yang negatif tentang pelindo III di beberapa berita yang dimuatnya dan kami senantiasa mengikuti berita yang oleh media-media. Kami memang melakukan pemantauan berita dari berbagai media, khususnya media online. Ada sih berita yang netral salah satunya Berita Jatim, dan syukurnya media-media yang besar tidak ikut campur sama sekali terhadap masalah ini. Ini mungkin disebabkan memang sebagai media yang ternama cukup selektif dalam melihat satu permasalahan.”¹³

Hal ini pun dipertegas dengan hasil wawancara kepada Wilis Tri Adtmaja selaku Staf Humas II sebagai berikut:

“ Aku juga melakukan penelusuran ke wartawan media Kabar Bisnis , ternyata memang ada 2 wartawan yang pro terhadap Jatim Satu jadi dalam kata lain memang mereka menggunakan alat media ini untuk menghabisi kita ”.¹⁴

Krisis tersebut tidak berhenti pada tuduhan memonopoli pelabuhan saja akan tetapi berlanjut pada claim pemalsuan Surat Izin dari Menteri BUMN tentang aset oleh pihak Jatim Satu kepada Kepala Humas Pelindo III, hal ini diutarakan pihak Pelindo III di berbagai media. Hal tersebut berdasarkan pernyataan dari Edi Priyanto selaku Kepala Humas Pelindo III:

¹³ Hasil wawancara dengan Edi Priyanto, selaku Kepala Humas, tanggal 24 Mei 2012

¹⁴ Hasil wawancara dengan Wilis Triadtmaja, selaku Staf Humas II, tanggal 22 Mei 2012

“Berita yang saya muat di Jawa Pos tentang izin Menteri BUMN terhadap aset yang dikelola Pelindo III malah Jatim Satu berbalik menuding saya membuat surat palsu. Ini diutarakan oleh Lukman Ladjoni pihak Jatim Satu diberbagai media, namun saya kemudian meredam tudingan negatif tersebut melalui konfirmasi diberbagai media. Dan secara pelan-pelan masalah ini bisa terselesaikan.”¹⁵

Hasil wawancara mengenai krisis yang dialami oleh PT. Pelabuhan Indonesia III, diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Adapun paparannya sebagai berikut:

- a) Krisis melalui tanda-tanda, dan muncul dari pemberitaan negatif di media.
- b) Krisis berupa black campaign yaitu claim negatif oleh PT. Pelabuhan Jatim Satu ditujukan pada PT. Pelabuhan Indonesia III diberbagai media.
- c) Menurut beberapa pantauan diberbagai media Black Campaign berupa tuduhan atas memonopoli aset pelabuhan tanjung perak oleh pihak Jatim Satu kepada Pelindo III. Jatim satu beranggapan bahwa aset pelindo III bisa dioperasikan semua pihak termasuk perusahaannya.
- d) Krisis ini semakin gencar ketika Jatim Satu melibatkan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yaitu Gubernur Jawa Timur dan DPRD. Untuk ikut mendukung dalam mengeluarkan statement tentang aset

¹⁵ Hasil wawancara dengan Edi Priyanto, selaku Kepala Humas, tanggal 22 Mei 2012

pelabuhan Pelindo III. Hal tersebut sampai membuat Pak De Karwo mengirim surat ke pihak Pelindo III.

- e) Krisis tersebut mengganggu optimalisasi kinerja, karena setiap hari harus fokus untuk mengatasi masalah tersebut. Belum lagi serangan dari berbagai media tentang tuduhan-tuduhan negatifnya pada Pelindo III.
- f) Krisis tersebut berdampak pada opini publik yang negatif.

Dari krisis yang dihadapi, Public Relations merespons secara cepat krisis tersebut yaitu melalui beberapa cara seperti yang diutarakan oleh Camelia Ariestansi salah satu Staf Humas Pelindo III sebagai langkah utama dalam menghadapi krisis:

“ Kita sempat bingung dalam menghadapi serangan yang gethol dilakukan oleh pihak Jatim Satu tentu kita juga mempersiapkan secara cepat agenda media relations dalam menghadapi krisis ini. Sempat kita di tawari sebuah media, penawaran paket manajemen krisis lewat media. Jadi pihak tersebut akan mengcover pemberitaan agar kita tidak tersudut, supaya kita menang dalam mengembalikan opini publik yang terlanjur negatif. Akan tetapi dengan badget yang besar diluar kemampuan kami, yah kami angkat tangan!!!”¹⁶

Selain hal tersebut, untuk menguasai media Public Relations PT. Pelabuhan Indonesia III memantau segala berita terkait dengan perkembangan krisis di berbagai media untuk mengantisipasi hal yang bisa memperburuk keadaan. Oleh Karena itu Koordinator Tim Media Relations memberikan tugas untuk memantau berita yang ada

¹⁶ Hasil wawancara dengan Camelia Ariestansi, selaku Staf Humas I, tanggal 22 Mei 2012

diberbagai media, seperti yang diungkapkan oleh Edi Priyanto selaku Kepala Humas Pelindo III dilanjut dengan Wilis Tri Adtmaja selaku Staf Humas II :

“Saya selaku koordinator memberikan tugas pada tim media relations untuk selalu memantau berita yang ada diberbagai media, dan dilampirkan dalam file lembar pantau berita. Hal ini terang membuat kita terbuka tentang hal-hal yang perlu kita konfirmasi di media tentang segala claim negatif dari pihak Jatim Satu. Kemudian setelah dianalisa ternyata kita banyak dihabisi di media online. Termasuk yang gethol memberitakan negatif dan cenderung membela pihak Jatim Satu adalah media online Kabar Bisnis”¹⁷

“Kami pun tidak diam saja pada saat itu, secara pelan tapi pasti menjalin hubungan dengan rekan-rekan wartawan yang sudah menjalin hubungan baik selama ini untuk memberikan segala konfirmasi kita tentang masalah tersebut ”¹⁸

Hubungan dengan pemimpin media dan rekan wartawan juga dirasa penting oleh Public Relations PT. Pelabuhan Indonesia III, hal ini pun didukung oleh hasil wawancara kepada Edi Priyanto selaku Kepala Humas Pelindo III:

“ Syukurlah walaupun saat krisis itu saya masih menjabat 2 hari akan tetapi, saya langsung mempelajari semua jenis media dan pimpinan media sekaligus wartawan yang menjadi relasi Pelindo III selasma ini. Yah agak kesulitan juga sih apalagi saya bukan

¹⁷ Hasil wawancara dengan Edi Priyanto, selaku Kepala Humas, tanggal 22 Mei 2012

¹⁸ Hasil wawancara dengan Wilis Triadtmaja, selaku Staf Humas II, tanggal 24 Mei 2012

lulusan Humas, tetapi untuk pengetahuan manajemen krisis atau PR lumayan paham ”¹⁹

Hasil wawancara tentang tindakan respons Public Relations saat krisis. Adapun paparannya sebagai berikut:

- a) Hal pertama yang dilakukan oleh Pelindo III adalah melakukan analisa terhadap masalah yang dihadapi.
- b) Membentuk Tim Media Relations yang khusus menangani krisis, dan terbentuk hanya 3 orang yaitu Edi Priyanto sebagai koordinator dan 2 orang lainnya sebagai pembantu perencanaan dan aplikasi media relations.
- c) Melakukan pemantauan terhadap berita yang di muat diberbagai media, dan yang paling sering dipantau dalam media online dan elektronik.
- d) Lembar pantau berita ini digunakan sebagai alat untuk menguasai berita.
- e) Menjalin relasi baik dengan wartawan dan pimpinan media.
- f) Melakukan konferensi pers untuk mengkonfirmasi terhadap claim negatif.
- g) Melayani wartawan yang ingin malakukan wawancara untuk memuat opini maupun statement terhadap masalah yang terjadi.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Edi Priyanto, selaku Kepala Humas, tanggal 24 Mei 2012

Hubungan media yang baik dibangun ditengah-tengah krisis. Hubungan dengan media terus-menerus ini termasuk dengan mengelolah media. Baik itu media internet, elektronik, penyiaran, ataupun surat kabar. Dalam menghadapi krisis Pelindo III juga melakukan hubungan dengan media yang terus-menerus hal tersebut diungkapkan oleh Camelia Ariestansi selaku Staf Humas I sebagai berikut:

“Langkah pertama kita adalah melakukan serangkaian agenda media relations yaitu menyiapkan konferensi pers, talk show, dan konfirmasi diberbagai media. Akan tetapi kita mengkontrol statement kami, artinya kita tidak membalas tudingan negatif mereka. Kita lebih bersikap slow, dan tidak secara frontal melawan mereka.”²⁰

Mengelola media digunakan untuk menuntun opini masyarakat, apalagi ketika perusahaan mengalami krisis. Hal ini juga diungkapkan oleh Wilis Tri Adtmaja selaku Staf Humas II Pelindo III sebagai berikut:

“Kita melaksanakan beberapa agenda media relations memilih media yang tepat untuk konfirmasi semua pemberitaan. Antara lain Konferensi pers dengan menghadirkan Dirut dan Jajaran PR, kami mengundang puluhan media. Baik itu, media online,

²⁰ Hasil wawancara dengan Camelia Ariestansi, selaku Staf Humas I, tanggal 22 Mei 2012

Elektronik, Cetak ataupun Siaran. Talkshow dilakukan di Metro TV, dan Pemuatan berita tentang segala konfirmasi dari kami dan perkembangan masalah ini di Jawa pos, Bisnis Indonesia, Surya, Memo, Bisnis Jakarta, Sindo Radio dan Metro TV. Kami memberikan bahan pada wartawan media tersebut untuk berita yang akan dimuat di berita media mereka. Istilah kerennya “*Backgrounders*”, yaitu tulisan untuk dasar berita yang biasanya dibuat oleh PR.”²¹

Public Relations PT. Pelabuhan Indonesia III juga mengadakan Kampanye media besar-besaran, akan tetapi dikemas seperti halnya Seminar biasa, hal ini merupakan sstrategi PR untuk mengatasi krisis. Wilis Triadtinja selaku Staf Humas II dalam wawancara mengungkapkan bahwa:

“Setelah kita mendapat surat izin dari Menteri BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu berupa surat ketegasan bahwa pihak pemerintah tentang aset negara berupa daerah pelabuhan yang di serahkan pada Pelindo III sebagai penyertaan modal kepada perusahaan kami sehingga bisa dikatakan aset tersebut adalah milik Pelindo III, sontak saya dan teman-teman PR membuat senjata surat izin tersebut untuk kampanye media. Waktu itu kami memanfaatkan serikat pekerja Pelindo III sebagai peserta Seminar yang bertajuk “Liberalisasi Pasca Terbitnya uu 17 tahun 2008” dengan narasumber Dr. Ichsanuddin Noorsyi (pakar ekonomi), Dandy (KPPU Jawa Timur) dengan mengundang puluhan media dan dengan ribuan peserta seminar”²²

Pernyataan tersebut juga disambung oleh Camelia Ariestansi selaku Staf Humas II:

“Kami menggelar seminar yang bertajuk “Liberalisasi Pasca Terbitnya uu 17 tahun 2008” dengan narasumber Dr.

²¹ Hasil wawancara dengan Wilis Triadtinja, selaku Staf Humas II, tanggal 22 Mei 2012

²² Hasil wawancara dengan Wilis Triadtinja, selaku Staf Humas II, tanggal 22 Mei 2012

		<p>Pemantauan Berita (Data Lembar Berita)</p> <p>3. Press Statement</p> <p>4. Iklan Advertorial</p>	<p>mengcover pemberitaan Melayani wartawan ketika meminta statement atas pemberitaan negatif.</p> <p>Pemuatan berita (Advertorial) tentang segala konfirmasi dan perkembangan masalah ini di Jawa pos, Bisnis Indonesia, Surya, Memo, Bisnis Jakarta, Sindo Radio dan Metro TV.</p> <p>Dalam pemuatan berita PR memberikan bahan pada wartawan untuk berita yang akan dimuat di berita media mereka. Istilah kerennya “<i>Backgrounders</i>”, yaitu informasi dasar yang memuat uraian penopang bagi tulisan wartawan</p>
2.	Melibatkan Gus Ipul, Pak De Karwo dan DPRD Jawa Timur untuk mendukung pihak mereka	1. Press Interview	Memberikan keterangan melalui via sms, telephon

	dalam melancarkan tudingan negatifnya, ujungnya mempengaruhi untuk mengambil alih aset Pelindo III	2. Talk Show	atau wawancara tanpa adanya undangan resmi. Talk Show di Metro TV perbincangan tentang masalah yang sebenarnya terjadi.
3.	Tuduhan atas memalsukan Surat Izin Menteri BUMN	1. Kampanye Media	Kampanye Media melalui seminar yang bertajuk “Liberalisasi Pasca Terbitnya UU No. 17 Tahun 2008” dengan narasumber Dr. Ichsanuddin Noorsyi (pakar ekonomi), Dandy (KPPU Jawa Timur). Pada seminar ini Pelindo III mengundang puluhan media yang dikenalnya, dengan peserta seminar Serikat Pekerja Pelindo III. Metro Tv, Jtv, Surya, Memo, Bisnis Indonesia, Suara Mandiri, Surabaya Kita Dll.

		<p>2. Menyebarkan Surat Izin Menteri BUMN Melalui Email</p> <p>3. Iklan Advertorial</p>	<p>Menyebarkan lewat email kepada Serikat Pekerja file surat izin dari Menteri Badan Usaha Milik Negara tentang aset negara diserahkan kepada Pelindo III sebagai penyertaan modal. Pada akhirnya ternyata dari penyebaran file tersebut tersebar di facebook dan internet hal ini dengan mudah bisa diakses oleh masyarakat.</p> <p>Memasang berita (Advertorial) khusus mengenai Surat Izin yang diterbitkan oleh Menteri BUMN dimuat diberbagai media yaitu Jawa Pos, Memo, Metro TV, dan Sindo Radio.</p>
--	--	---	---

Adapun beberapa syarat yang digunakan PR Pelindo III dalam memilih media pada masa krisis tersebut ialah:

1. Media yang ternama
2. Memiliki banyak pembaca
3. Memiliki banyak Audiens
4. Bersikap netral
5. Pada saat krisis bersikap tidak membuat berita negatif terhadap perusahaan.

Berkaitan dengan media-media yang selama ini pro dan kontra, berikut menurut lembar pantau berita yang dilaksanakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III sebagai berikut:

Daftar Beberapa Media Dalam Pemberitaan Selama Krisis
(Black Campaign PT. Pelabuhan Jatim Satu Di Berbagai Media)

NO	Nama Media	Judul Berita	Keterangan
1.	Detik.com	PT Pelabuhan Jatim Satu Siap Beroperasi di Pelabuhan Tanjung Perak	Pro Pihak Jatim Satu, disini berita lebih mengarah pada dukungan Pemprov Jatim agar sebagai operator yang baru harus langsung beroperasi di Pelabuhan Tanjung Perak.
2.	Detik.com	Konflik Pelabuhan Jatim Satu vs Pelindo III Disorot	Pro Pada Pihak Pelindo III.
3.		Tak Ijin Pelindo III PJTS Diprotes	

4.	Suara Mandiri.com	Tak Beroperasi, Ijin BUP PJTS Layak Dipertanyakan ?	Netral, menggambarkan kejadian yang nyata.
5.	Suara Mandiri.com	Dua Menteri Perjelas Status Pelindo III	Netral
6.	Suara Mandiri.com	Hari Ini, Dirjen Perla & DPRD Jatim Sidak Pelabuhan Tanjung Perak	Netral
7.	Suara Mandiri.com	Tak Ingin Konflik, Komisi D DPRD Jatim Segera Turun Pelabuhan	
8.	Suara Publik	Komisi D DPRD Jatim Panggil BUP ?	Pro Jatim Satu
9.	Kabar Bisnis.com	1. UU 17/2008 Disinyalir mengandung Pasal Karet	Pro Jatim Satu Pro Jatim Satu
		2. Pelindo III Berlakukan Sistem Terminal Operator	Pro Jatim Satu
		3. Konflik Otorita Pelabuhan dan Pelindo Kian Runcing	Pro Jatim Satu
		4. Pengusaha Bongkar- muat demo Pelindo III	Pro Jatim Satu
		5. Pengusaha Bongkar Muat Keluhkan Monopoli Pelindo	Pro Jatim Satu
		6. Pelindo revisi SE, Monopoli Tanjung	Pro Jatim Satu

		<p>Perak Berakhir</p> <p>7. Pemprov minta BOP tuntaskan kisruh Pelindo III</p> <p>8. BOP: Izin Uji Coba Terminal Berlian Timur Sah</p>	<p>Pro Jatim Satu</p>
--	--	--	-----------------------