

**MANAJEMEN ISU DI PT PERTAMINA PERSERO  
MARKETING OPERATION REGION II PALEMBANG  
(Studi Kasus Terkait Kelangkaan Bahan Bakar Minyak)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

**WAHYU ANGGORO**

09 09 03723

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN ISU DI PT PERTAMINA PERSERO MARKETING  
OPERATION REGION II PALEMBANG**

**(Studi Kasus Terkait Kelangkaan Bahan Bakar Minyak)**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh :

**WAHYU ANGGORO**

No. Mhs : 0909 03723 / kom

Disetujui oleh :

  
**Dr. Gregoria Arum Yudarwati**

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013

## HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Manajemen Isu di PT Pertamina Persero *Marketing Operation*  
Region II Palembang (Studi Kasus Terkait Kelangkaan Bahan  
Bakar Minyak).

Penyusun : Wahyu Anggoro

NIM : 0909 03723

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan  
pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 16 Juli 2013

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Pendadaran Lantai II FISIP UAJY

### TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si  
Penguji Utama

Dr. G. Arum Yudarwati  
Penguji I

Drs. Setio Budi HH, M.Si  
Penguji II



.....  
.....  
.....

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Wahyu Anggoro

Nomor Mahasiswa : 0909 03723

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Manajemen Isu di PT Pertamina Persero *Marketing Operation Region II Palembang* (Studi Kasus Terkait Kelangkaan Bahan Bakar Minyak).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademi di institusi ini.

Yogyakarta

Saya yang menyatakan



(Wahyu Anggoro)

## **WAHYU ANGGORO**

No. Mhs : 0909 03723

### **Manajemen Isu di PT Pertamina Persero *Marketing Operation* Region II Palembang(Studi Kasus Terkait Kelangkaan Bahan Bakar Minyak)**

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya proses manajemen isu yang dilakukan PT Pertamina Persero *Marketing Operation* Region II Palembang. Proses manajemen isu dalam menghadapi isu yang muncul dalam organisasi merupakan hal penting yang harus dilakukan demi mencapai tujuan dari visi, misi dan tata nilai yang dimiliki perusahaan. Proses manajemen isu yang dilakukan pihak manajemen turut melibatkan berbagai pihak yang ada dalam organisasi. Tindakan yang dilakukan tentunya mempertimbangkan berbagai faktor yang mampu mempengaruhi pihak manajemen dalam menentukan pengelolaan isu yang ada dalam perusahaan.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen isu yang dilakukan PT Pertamina Persero *Marketing Operation* Region II Palembang dalam menghadapi isu yang muncul dalam perusahaan. Untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, konsep *public relations*, konsep isu, konsep manajemen isu serta faktor apa saja yang menjadi pertimbangan manajemen dalam mengelola isu. Konsep ini digunakan peneliti sebelum terjun ke lapangan. Setelah terjun ke lapangan, penulis mengumpulkan data dengan teknik wawancara yang dilakukan terhadap lima nara sumber yang berasal dari tim manajemen isu PT Pertamina Persero *Marketing Operation* Region II Palembang dan satu nara sumber dari media cetak Seputar Indonesia. Dari hasil yang telah didapatkan penulis mencari kata kunci atas setiap penjelasan nara sumber dan dilakukan analisis dari hasil data yang telah berhasil ditemukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan melakukan proses manajemen isu secara responsif. Kondisi politik yang menyatakan PT Pertamina merupakan perusahaan yang seluruh kepemilikannya dikuasai oleh pemerintah Indonesia merupakan salah satu faktor penyebab dari tindakan yang dilakukan manajemen dalam mengelola isu yang terjadi dalam organisasi. Dalam proses manajemen isu yang dilakukan perusahaan, *public relations* memiliki peranan dalam memberikan penjelasan terhadap lingkungan media atas kondisi yang terjadi dalam perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa peran *public relations* sebagai komunikator.

**Kata Kunci : Isu, Manajemen Isu, Perusahaan.**

## HALAMAN MOTTO

Sebab karena anugerah kamu diselamatkan oleh iman; itu bukan hasil usahamu, tetapi pemberian Allah (Efesus 2:8).

Kita tahu sekarang, bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi Dia, yaitu bagi mereka yang terpanggil sesuai dengan rencana Allah (Roma 8:28).

Hidup merupakan kesempatan.

Kesempatan menawarkan kepada setiap insan untuk menentukan pilihan hidupnya.

Kesempatan menawarkan pilihan kepada individu untuk menjadi pribadi yang baik atau buruk.

Begitu pula halnya dengan skripsi.

Skripsi menawarkan beberapa pilihan kepada mahasiswa untuk tekun mengerjakan dan mendapatkan kelulusan, atau malas mengerjakan dan *dandrop out* (DO).

Memang setiap pilihan memiliki konsekuensinya masing-masing.

Semuanya tergantung kepada diri kita sendiri,

kita tetap setia dengan proses

yang membawa kita kepada sebuah kesuksesan

atau membiarkan diri kita masuk ke dalam jurang kehancuran.

*Tetaplah bermimpi*

*dan*

*selalu setia*

*terhadap setiap proses yang disalui.*

Karya tulis ini saya persembahkan bagi  
kalian yang terkasih

Ayah

Ibu

Mbak Maya

Mas Dwi

Embah Putri

Brenda

&

Cinta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memampukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini dengan judul **”Manajemen Isu di PT Pertamina Persero Marketing Operation Region II Palembang” (Studi Kasus Kelangkaan Bahan Bakar Minyak)**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar strata satu Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih atas seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang istimewa ditujukan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan rancangan terindah dalam kehidupan penulis dan selalu menjadi sahabat sejati yang tidak pernah meninggalkan penulis dalam setiap langkah yang dijalani penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perjuangan dan pengertian yang diberikan kepada penulis dalam pergumulan menyelesaikan tanggung jawab tugas akhir ini.
3. Ayah yang selalu memberikan doa, motivasi serta dukungan *financial* yang diberikan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Kakakku tercinta Maya Yunita yang selalu mengingatkan penulis untuk tidak lupa mengerjakan skripsi.
5. Embah putri yang selalu menyayangiku dan memberikan doanya untuk kebaikanku.
6. Mas Dwi yang telah membantu penulis dalam menentukan objek penelitian dalam skripsi ini, sehingga penulis mampu mendapatkan perusahaan yang baik untuk dijadikan sebagai objek penelitian dalam penulisan skripsi ini.
7. Keponakanku Brenda yang menjadi pelepas penat penulis dengan canda tawanya dalam sela-sela mengerjakan skripsi ini.

8. Ibu Arum selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya demi membimbing penulis dalam mengerjakan penulisan tugas akhir penelitian ini. Rasa terimakasih tidak cukup mewakili perasaan penulis atas segala bimbingan, pengorbanan serta kebaikan yang diberikan. Satu hal yang sulit ditemukan pada sosok manusia yang berprofesi sebagai dosen yaitu ketika engkau rela mengabaikan kesehatanmu demi mahasiswa bimbinganmu. Menjadi mahasiswa bimbinganmu merupakan salah satu hal terindah didalam hidup penulis. Tidak henti-hentinya penulis mengucapkan syukur karena telah diberikan kesempatan untuk mengenal dan mendapatkan bimbingan darimu. Selalu jaga kesehatan dan ingat makan ya *mam. I love you mam.*
9. Dosen penguji seminar Bu Ninik dan Bu Ike atas saran yang diberikan.
10. Ibu Yudi dan Pak Setio selaku dosen penguji, yang telah memberikan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
11. PT Pertamina Persero *Marketing Operation* Region II Palembang dan seluruh karyawan yang telah membantu memberikan data kepada penulis dalam setiap data yang di inginkan penulis dalam penelitian ini dan keramahan seluruh karyawan perusahaan selama penulis menjalani penelitian.
12. Seluruh nara sumber yang terlibat dalam penelitian ini, Mas Robert, Mas Rico, Mas Ayub, Pak Ageng, Pak Agus dan Mbak Retno dari Koran Seputar Indonesia yang telah membantu penulis mengumpulkan data dalam penelitian.
13. Mbak Petty, Mbak Indah, Mbak Kiki, Mas Lontar, Bang Renold dan Jufita yang telah membantu penulis dalam kelancaran menjalani peneltian yang dilakukan di PT Pertamina Persero *Marketing Operation* Region II Palembang.
14. Anak-anaku Sinyo dan Jollie, aku sayang kalian semua.
15. Raden Sukma Kencana yang setia mendengarkan cerita penulis. Tetap semangat buat kuliah dan skripsinya.

16. Rebekka Rismayanti yang setia menemani penulis dalam setiap proses dalam penulisan skripsi ini.
17. Intan dan Ocha yang masih berjuang dalam mengerjakan skripsi. Tetap semangat!
18. Agnes Anastasia, semangat dalam proses memperoleh S.I.Kom.
19. Kak Ajeng dan Kak Caca sebagai teman diskusi dalam menentukan topik skripsi.
20. Ko Dedi yang telah menjadi salah satu *proof reader* dalam membantu penulis melakukan revisi. Terimakasih untuk setiap *job* yang diberikan kepada penulis selama menjadi *wedding singer* yang bisa menambah uang saku penulis diakhir bulan.
21. Mas Tunggul yang bersedia membaca dan mengoreksi skripsi.
22. Lusi, Chris, Vicky, Dicky, Ocep, sukses selalu untuk setiap aktivitas yang dijalani.
23. Keluarga PSM UAJY yang begitu banyak memberikan pengalaman selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
24. *Voice of Prayer*, yang telah setia menjadi bagian dalam pelayanan penulis.
25. Tata usaha dan seluruh karyawan FISIP UAJY yang banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan. Seluruh doa dari teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
26. Seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membaca laporan ini yang mampu membangun penelitian ini dapat berkembang dan mendekati sempurna.

Yogyakarta, 26 Juli 2013

Wahyu Anggoro

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Kerangka Teori.....	9
1.5.1. <i>Public Relations</i> .....	9
1.5.1.1. Definisi <i>Public Relations</i> .....	9
1.5.1.2. Fungsi dan Peran <i>Public Relations</i> .....	11
1.5.2. Manajemen Isu .....	17
1.5.2.1. Pengertian Isu .....	17
1.5.2.2. Proses Manajemen Isu .....	18
1.5.3. Suprasistem .....	30

1.5.3.1. Sistema Politik dan Ekonomi Politik.....	30
1.5.3.2. Aktivisme.....	32
1.5.3.3. Sistem Hukum yang Sah.....	33
1.5.3.4. Budaya .....	33
1.5.3.5.Perbedaan Kebudayaan.....	34
1.5.3.6.Dimensi Kebudayaan Sosial .....	34
1.5.3.7.Budaya Perusahaan.....	35
1.5.3.8.Lingkungan Media.....	36
1.6. Kerangka Konsep .....	37
1.7. Metodologi Penelitian .....	39
1.7.1.Jenis Penelitian .....	39
1.7.2.Metode Penelitian.....	40
1.7.3. Lokasi Penelitian .....	41
1.7.4. Subyek Penelitian.....	41
1.7.5. Teknik Pengumpulan Data .....	42
1.7.6. Teknik Analisis Data.....	43

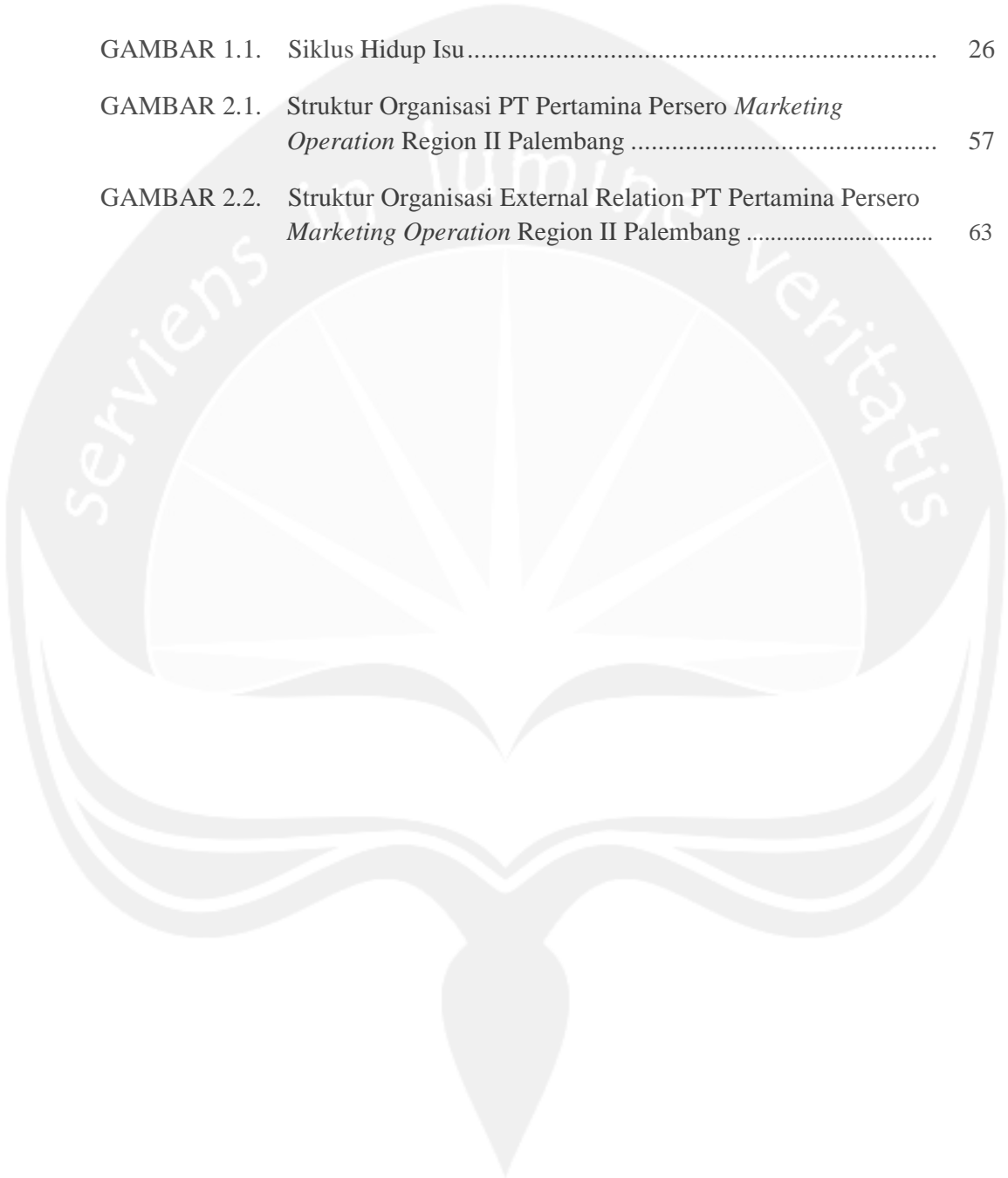
**BAB II DESKRIPSI PT PERTAMINA PERSERO *MARKETING OPERATION* REGION II PALEMBANG**

2.1. Sejarah Pertamina.....	48
2.1.1.Masa Kemerdekaan .....	48
2.1.2. Integerasi Pengelolaan Migas.....	49
2.1.3.Tonggak Migas Indonesia .....	49
2.1.4.Dinamika MIGAS Indonesia.....	50
2.1.5.Masa Transformasi .....	50
2.2. Visi, Misi dan Tata Nilai PT Pertamina Persero <i>Marketing Operation</i> Region II Palembang .....	
2.2.1.Visi .....	53

2.2.2.Misi.....	53
2.2.3.Tata Nilai.....	54
2.3. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> Tim Manajemen Isu PT Pertamina Persero <i>Marketing Operation</i> Region II Palembang.....	55
2.4 Struktur Organisasi <i>External Relation</i> .....	62
<b>BAB III : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
3.1. Hasil Temuan Data.....	67
3.1.1.Peran <i>Public Relations</i> Dalam Isu Kelangkaan BBM.....	67
3.1.2. Persepsi Patisipan Tentang Isu dan Isu Kelangkaan BBM.....	69
3.1.3. Manajemen Isu.....	77
3.1.4. Tindakan yang dilakukan Perusahaan dalam Mengelola Isu Kelangkaan BBM.....	79
3.2. Pembahasan.....	91
3.2.1. Peranan <i>Public Relations</i> Dalam Manajemen Isu Terkait Kelangkaan BBM.....	92
3.2.2.Isu.....	94
3.2.3.Manajemen Isu.....	95
<b>BAB IV: PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan.....	109
4.2. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.	Siklus Hidup Isu.....	26
GAMBAR 2.1.	Struktur Organisasi PT Pertamina Persero <i>Marketing Operation</i> Region II Palembang .....	57
GAMBAR 2.2.	Struktur Organisasi External Relation PT Pertamina Persero <i>Marketing Operation</i> Region II Palembang .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Target dan Relisasi PSO

Lampiran 2. Target dan Realisasi BBK

Lampiran 3. *Interview Guide*

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

