

ABSTRAK

Dini hari tanggal 29 Maret 2021, publik dikejutkan dengan ledakan yang disertai dengan kebakaran yang melanda tangki kilang milik Pertamina Refinery Unit VI Balongan. Kebakaran tersebut menghanguskan empat dari tujuh total tangki penyimpanan BBM dan merusak kediaman warga yang berlokasi di sekitar kilang Balongan. Insiden tersebut juga mengakibatkan sebanyak lima orang mengalami luka berat, tiga orang hilang, serta 890 warga yang tinggal di sekitar kilang terpaksa harus diungsikan. Akibatnya, Pertamina menghentikan seluruh operasi (*normal shutdown*) dari kilang Balongan sebagai langkah antisipasi agar kebakaran tidak menjalar ke area lain.

Dilihat dari kerugian yang dialami, insiden ini masuk ke dalam kategori krisis yang secara langsung berpengaruh kepada citra Pertamina di hadapan publik. Selain itu, Pertamina juga harus dihadapkan oleh informasi negatif terkait insiden yang cepat tersebar secara daring. Sebagai langkah penanganan krisis, Pertamina memanfaatkan akun Twitter @pertamina sebagai alat untuk merespons tanggapan publik dan memberikan informasi yang sesuai dari pihaknya. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengetahui jenis strategi respons krisis yang digunakan akun Twitter @pertamina dalam menanggulangi insiden ini.

Objek utama dalam penelitian ini adalah 39 cuitan dari akun Twitter @pertamina yang dikumpulkan sejak tanggal 29 Maret - 18 Juni 2021. Untuk mengetahui jenis strategi respons krisis yang digunakan, peneliti menggunakan metode analisis isi kualitatif yang dibantu dengan Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT). Teori ini menyediakan jenis-jenis strategi respons krisis yang dapat digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk menangani suatu krisis. Terdapat 10 jenis strategi respons krisis yang ditawarkan dan dapat disesuaikan dengan jenis krisis yang dihadapi.

Dari proses analisis yang dilakukan, ditemukan lima strategi respons krisis yang cenderung digunakan oleh akun Twitter @pertamina, yaitu *attack the accuser*,

justification, compensation, apology, dan ingratiation. Dari lima strategi respons krisis tersebut, strategi *justification* menjadi strategi respons krisis yang paling banyak digunakan oleh akun Twitter @pertamina.

Kata kunci: analisis isi kualitatif, krisis, komunikasi krisis, twitter, teori komunikasi krisis situasional (SCCT), strategi respons krisis

ABSTRACT

In the dawn of March 29, 2021, the public was shocked by an explosion accompanied by a fire that hit the refinery tank belonging to Pertamina Refinery Unit VI Balongan. The fire scorched four of the seven total fuel storage tanks and damaged the residences of residents located around the Balongan refinery. The incident also resulted in five people being seriously injured, three people missing, and 890 residents living around the refinery having to be evacuated. As a result, Pertamina stopped all operations (normal shutdown) of the Balongan refinery as an anticipatory measure so that fires do not spread to other areas.

This incident falls into the category of crisis judging from the losses experienced which directly affects Pertamina's image in public. In addition, Pertamina must also be faced with negative information related to incidents that quickly spread online. As a step in handling the crisis, Pertamina uses a Twitter account, @pertamina, as a tool for responding a public responses and provide appropriate information from their side. Therefore, this study seeks to determine the type of crisis response strategy used by the Twitter account of @pertamina in dealing with this incident.

The main object of this research are 39 tweets from the Twitter account @pertamina, which were collected from 29 March - 18 June 2021. To find out the type of crisis response strategy used, the researcher used a qualitative content analysis method assisted by Situational Crisis Communication Theory (SCCT). This theory provides types of crisis response strategies that can be used by companies or organizations to deal with a crisis. There are 10 types of crisis response strategies offered and can be adapted to the type of crisis at hand.

For the results, the researcher found that five crisis response strategies tend to be used by the Twitter account of @pertamina are attack the accuser, justification, compensation, apology, and ingratiation. From all of the crisis response strategies, the justification strategy is the most widely used by the Twitter account of @pertamina.

Keywords: qualitative content research, crisis, crisis communication, twitter, situational crisis communication theory (SCCT), crisis response strategy