

## Abstrak

Kebakaran Depo Plumpang tahun 2023 lalu menjadi krisis besar PT Pertamina. Kejadian ini menarik perhatian publik lantaran jumlah kerugian dan terpantiknya isu lain yang berkaitan dengan keamanan dan pengelolaan objek vital nasional. Melalui paradigma konstruktivisme dan metode studi kasus, penelitian ini mengkaji komunikasi krisis yang dilakukan fungsi Corporate Communications PT Pertamina dalam upayanya untuk mengelola kepercayaan publik akibat terjadinya insiden kebakaran Depo Plumpang. Studi menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dan teori kepercayaan publik dalam sektor privat dengan data penelitian diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Kebaruan penelitian ini mengaitkan konsep kepercayaan publik sebagai hasil dari strategi komunikasi krisis dalam sektor industri minyak dan gas. Permasalahan utama yang dihadapi PT Pertamina meliputi pengolaan komunikasi dengan publik yang khawatir dan memastikan transparansi dalam informasi yang disampaikan. Hasil penelitian menunjukkan PT Pertamina sebagai aktor utama melakukan tiga strategi SCCT dalam upayanya memulihkan kepercayaan publik pasca insiden. Fungsi Corporate Communications PT Pertamina menegaskan tanggung jawab perusahaan terhadap korban, menyediakan informasi secara cepat, melibatkan figur publik serta aktor komunikasi kredibel. Dalam studi terungkap penekanan *media monitoring* dalam proses komunikasi krisis PT Pertamina yang menjadi perhatian besar perusahaan dalam menanggapi kondisi tersebut.

Kata kunci: komunikasi krisis, kepercayaan publik, teori komunikasi krisis situasional, PT Pertamina

## Abstract

*The Plumpang Depot fire in 2023 marked a major crisis for PT Pertamina, drawing significant public attention due to the scale of the damage and the emergence of related issues concerning the safety and management of national vital assets. Through a constructivist paradigm and a case study approach, this research examines the crisis communication efforts of PT Pertamina's Corporate Communications in managing public trust following the incident. The study employs the framework of Situational Crisis Communication Theory (SCCT) and public trust theory in the private sector, with data collected through in-depth interviews and document analysis. The novelty of this research lies in linking the concept of public trust as an outcome of crisis communication strategies within the oil and gas industry. The main challenge PT Pertamina faced involved managing communication with a concerned public while ensuring transparency in the information provided. The findings reveal that PT Pertamina, as the main actor, employed three SCCT strategies to restore public trust after the incident. The Corporate Communications function emphasized the company's responsibility toward victims, provided timely information, and engaged public figures and credible communication actors. The study also highlights the critical role of media monitoring in PT Pertamina's crisis communication process, underscoring its importance in the company's response to the situation.*

*Keywords: crisis communication, public trust, situational crisis communication theory, PT Pertamina*