

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan	iii
Motto	iv
Kata Pengantar	v
Intisari	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel dan Bagan	xii
Daftar Gambar	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.5.1 Krisis	6
1.5.2 Strategi Manajemen Krisis.....	8
1.6 Model Penelitian	12
1.7 Metodologi Penelitian.....	13
1.7.1 Paradigma Penelitian	13
1.7.2 Jenis Penelitian	13
1.7.3 Metode Penelitian	14
1.7.4 Prosedur Penelitian Studi Kasus	15
1.7.5 Sumber Data Penelitian	15
1.7.6 Informan Penelitian.....	16
1.7.7 Teknik Analisis Data	17
1.7.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	18

BAB II STRATEGI MANAJEMEN KRISIS: MANAJEMEN PERENCANAAN KRISIS, MANAJEMEN PENGELOLAAN KRISIS DAN PASCA KRISIS

2.1 Kajian pada Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Krisis.....	21
2.3 <i>Public Relation dan Manajemen Krisis</i>	24
2.3.1 <i>Public Relations</i>	24

2.3.2	Manajemen Krisis	26
2.3.3	<i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis.....	29
2.4	Manajemen Perencanaan Krisis.....	31
2.4.1	Membentuk Tim Krisis	34
2.4.2	Mediagnosis Area Rentan Krisis	36
2.4.3	Manajemen Isu.....	37
2.4.4	Mengidentifikasi Sumber dan Jenis Krisis	39
2.4.5	<i>The Spokespersons</i>	41
2.4.6	<i>Crisis Center</i>	42
2.5	Manajemen Pengelolaan Krisis	44
2.5.1	Mengelola <i>Stakeholders</i> Internal dan Eksternal	44
2.5.2	Program Pengendalian Krisis.....	49
2.5.3	Komunikasi Krisis	52
2.6	Manajemen Pengelolaan Pasca Krisis	56
2.6.1	Membangun Hubungan dengan Komunitas Pasca Krisis.....	58

BAB III GAMBARAN UMUM PT. SANDABI INDAH LESTARI

3.1	Sejarah dan Perkembangan PT. SIL	63
3.2	Kebijakan Sistem Manajemen Terintegrasi	63
3.3	Struktur Organisasi Utama PT. SIL.....	65
3.4	Tanggung Jawab Manajemen	68
3.4.1	Sumber daya, Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	68
3.4.2	Komunikasi, Partisipasi & Konsultasi	68
3.5	Visi dan Misi PT. SIL.....	69
3.5.1	Visi PT. SIL	69
3.5.2	Misi PT. SIL	69
3.6	Logo PT. SIL	69
3.7	Program Sosial ke Masyarakatan PT. SIL.....	70
3.7.1	<i>Corporate Social Responsibility</i>	70
3.7.2	Perkebunan Sistem Plasma	71
3.8	Pabrik Pengelolaan Kepala Sawit PT. SIL	72
3.9	Produk PT. SIL	73

BAB IV IMPLEMENTASI PENGELOLAAN KONFLIK SEBAGAI STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PT. SIL

A. Strategi Manajemen Krisis: Manajemen Perencanaan Krisis, Manajemen Pengelolaan Krisis dan Manajemen Pasca Krisis PT. SIL	
4.1	Program Pengembangan dan Manajemen Perencanaan Krisis PT. SIL 75
4.1.1	Peta Kelompok-kelompok Masyarakat, Mengdiagnosis Area Krisis dan Komunikasi <i>Lobbying</i> 78
4.1.3	Tim Krisis, Prediksi Krisis dan Rencana Krisis PT. SIL..... 87
4.1.4	Mengidentifikasi Jenis dan Sumber Krisis 92
4.1.5	Manajemen Isu 94
4.2	Manajemen Pengelolaan Krisis PT. SIL..... 97
4.2.1	Pengelolaan <i>Stakeholders</i> Internal dan Eksternal melalui Komunikasi <i>Lobbying</i> 98
4.2.2	Program Pengendalian Krisis melalui Komunikasi Krisis dengan Masyarakat Dusun Simpang Batu dan Lembah Duri 102
4.2.3	<i>Crisis Center</i> dan <i>The Spokesperson</i> 110
4.2.4	Membuat Batasan Isu pada Media melalui Komunikasi Krisis..... 112
4.3	Manajemen Pengelolaan Pasca Krisis 119
4.3.1	Respons Masyarakat pasca Konflik 120
4.3.2	Membangun Hubungan Kembali melalui <i>Community Relations</i> .. 123
4.3.3	Prediksi Konflik Di Masa yang Akan Datang 127
B. Analisis Manajemen Perencanaan Krisis, Manajemen Pengelolaan Krisis dan Pasca Krisis PT. Sandabi Indah Lestari	
4.4	Manajemen Perencanaan Pengembangan dan Krisis PT. SIL..... 131
4.5	Manajemen Pengelolaan Krisis PT. SIL..... 148
4.6	Manajemen Pasca Krisis PT. SIL 157

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1	Kesimpulan 165
5.2	Saran 169

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Model Penelitian	12
Bagan 3.1 Struktur Organisasi PT. SIL Kantor Pusat	66
Bagan 3.2 Struktur Organisasi PT. SIL Kantor Cabang Ketahun	67
Bagan 3.3 Alur Proses Pengelolaan Minyak Kelapa Sawit	72
Bagan 4.1 Presentase Kepemilikan Lahan Perkelompok	135

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Krisis dan Manajemen Krisis.....	28
Tabel 2.2 Manfaat Keterlibatan Komunitas Organisasi	62
Tabel 4.1 Kelompok Suku Penggarap	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo PT. Sandabi Indah Lestari	70
Gambar 3.2	<i>Crude palm oil</i>	73
Gambar 3.3	Biji kernel	74
Gambar 4.1	Ratusan petani bengkulu tolak keberadaan PT. SIL Ketahun	91
Gambar 4.2	Kondisi Kantor dan tempat tinggal karyawan setelah kerusakan dan pembakaran	96
Gambar 4.3	Kondisi kendaraan dan gudang setelah kerusakan dan pembakaran.....	97
Gambar 4.4	Tersangka PT. SIL dilimpahkan	103
Gambar 4.5	Mediasi dengan masyarakat yang berkonflik dengan PT. SIL....	105
Gambar 4.6	Mediasi dilakukan langsung antara tim PT. SIL dengan masyarakat yang dibantu pihak Kepolisian	105
Gambar 4.7	Gubernur dan Bupati Bahas Sengketa Lahan PT. SIL	106
Gambar 4.8	Pengamanan lahan oleh pihak Kepolisian.....	108
Gambar 4.9	Ratusan warga duduki PT. SIL	114
Gambar 4.10	Warga Bengkulu Utara Bakar Aset PT. SIL	114
Gambar 4.11	Konflik Lahan Berujung Bentrok Warga, Bengkulu Utara Siaga Satu	115
Gambar 4.12	Ada Donatur dibalik Pembakaran PT. SIL.....	115