

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Obyek Penelitian.....	6
1.6. Kerangka Pemikiran .....	6
1.6.1. Peran Public Relations .....	6
1.6.2. Manajemen Isu .....	11
1.6.3. Hubungan Media.....	14
1.7. Kerangka Konsep.....	18
1.8. Metode Penelitian .....	20
1.8.1. Jenis penelitian .....	20
1.8.2. Lokasi penelitian .....	21
1.8.3. Teknik pengumpulan data .....	22
1.8.4. Teknik analisis data.....	24

## **BAB II PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MANAJEMEN ISU**

### **MELALUI HUBUNGAN MEDIA..... 26**

2.1 Peran <i>Public Relations</i> .....	26
2.1.1 Peran <i>Public Relations</i> menurut Dozier .....	29
2.2 Manajemen Isu .....	32
2.2.1 Isu .....	32
2.2.1.1 Penyebab Isu .....	33
2.2.1.2 Jenis-jenis Isu .....	34
2.2.2 Manajemen Isu .....	34
2.2.2.1 Proses Manajemen Isu .....	35
2.3 Hubungan Media .....	42

## **BAB III PROFIL PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR..... 50**

3.1 Sejarah PT Pupuk Kalimantan Timur .....	50
3.2 Lokasi Perusahaan .....	52
3.3 Logo Perusahaan .....	53
3.4 Visi, Misi, Motto dan Nilai Perusahaan .....	54
3.5 Profil Direksi Pupuk Kaltim .....	57
3.6 Tentang Produk Perusahaan .....	58

## **BAB IV ANALISIS PERAN DEPARTEMEN HUMAS PT PUPUK KALTIM**

### **DALAM MANAJEMEN ISU ‘SUNGAI MERAH’ ..... 60**

4.1 Pengantar .....	60
4.2 Sekilas tentang Sungai Merah .....	61
4.3 Departemen Humas PT Pupuk Kaltim .....	65
4.3.1 Struktur Organisasi Departemen Humas PT Pupuk Kalimantan Timur .....	68
4.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Manajer Humas .....	69
4.3.3 Ruang Lingkup Tugas Masing-masing Bagian .....	70
4.3.4 Prosedur Mekanisme Kerja .....	71
4.4 Pemberitaan Media tentang Sungai Merah.....	72
4.5 Peran Departemen Humas Pupuk Kaltim dalam Manajemen Isu Sungai Merah .....	106

4.6 Tahapan Manajemen Isu .....	110
4.7 Analisis Peran Departemen Humas Pupuk Kaltim dalam Manajemen Isu Sungai Merah .....	126
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>137</b>
5.1 Kesimpulan .....	137
5.2 Saran .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>142</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Konsep Penelitian

Tabel 3.1 Visi dan Misi Pupuk Kaltim

Tabel 3.2 Budaya Perusahaan Pupuk Kaltim

Tabel 4.1 Hasil Analisis Peran Humas dan Manajemen Isu

Tabel 4.2 Hasil Final elaborasi Peran Humas dan Proses Manajemen Isu

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Pusat PT Pupuk Kaltim

Gambar 3.2 Logo PT Pupuk Kaltim

Gambar 3.3 Pabrik Pupuk Kaltim

Gambar 3.4 Dewan Direksi Pupuk Kaltim

Gambar 3.5 Urea

Gambar 3.6 Pupuk Organik

Gambar 4.1 Penampakan Sungai Merah di Kota Bontang 11 Februari 2014

akibat pencemaran fisik yang disebabkan oleh zat padat pewarna  
pupuk

Gambar 4.2 Aliran air di selokan yang menjadi bukti bekas mencuci drum dari  
rumah tersangka pada kasus sungai merah di Bontang, 11 Februari  
2015

Gambar 4.3 Komplek Industri PT Pupuk Kaltim di Kota Bontang

Gambar 4.4 Pupuk Kaltim raih Penghargaan Industri Hijau Level 5 dari Menteri  
Perindustrian RI

Gambar 4.5 Departemen Humas Saat Meninjau Lokasi Kejadian

Gambar 4.6 Rapat Internal Dept Humas bersama Departemen Terkait Membahas  
Isu Sungai Merah

Gambar 4.7 *Press Conference* Pupuk Kaltim bersama BLH Bontang dan *media  
partner*

Gambar 4.8 Bagian Hubungan Eksternal Dept Humas ikut berpartisipasi  
menjelaskan kepada publik mengenai posisi Pupuk Kaltim

Gambar 4.9 Peninjauan ulang SOP Perusahaan mengenai barang yang akan keluar

Gambar 4.10 Departemen Humas bagian Pubdok bersama departemen terkait saat  
Moitoring Lingkungan pasca terjadinya sungai merah

Gambar 4.11 Media meliput kegiatan Pupuk Kaltim

## DAFTAR BAGAN

- Bagan 1.1 Peran *Public Relations* menurut Dozier
- Bagan 1.2 *First Issue Management Process Model* by Regester & Larkin
- Bagan 2.1 Jenis-Jenis Isu
- Bagan 4.1 Kedudukan Departemen Humas dalam Struktur Organisasi
- Bagan 4.2 Struktur Departemen Humas
- Bagan 4.3 Konfirmasi Departemen Lingkungan Hidup (LH) Pupuk Kaltim terkait  
isu Sungai Merah
- Bagan 4.4 Konfirmasi M. Eriza (Manager Pengadaan Barang & Bahan Baku)  
Pupuk Kaltim