

ABSTRAK

PT. Madu Baru merupakan perusahaan yang bergerak di industri gula dan spiritus. Layaknya sebuah perusahaan pada umumnya sudah pasti memiliki kendala dan masalah yang biasa disebut krisis. Manajemen krisis berperan untuk menentukan strategi pemecahan masalah yang sesuai dengan krisis yang sedang terjadi. Penelitian ini di latar belakang dengan adanya pemberitaan mengenai perusahaan tersebut di beberapa portal berita online yang memberitakan mengenai PT. Madu Baru membuang limbah ke aliran sungai Bedog, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis PT. Madu Baru khususnya humas dalam menanggapi krisis agar dapat mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan teori manajemen krisis Iriantara Yosol. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian adalah manajemen krisis humas PT. Madu Baru dalam mempertahankan citra yaitu dengan menyelesaikan krisis berdasarkan pola komunikasi dan kebutuhan akibat dampak yang terjadi, seperti adanya aduan dari masyarakat ataupun *stakeholders* eksternal yang diterima oleh PT. Madu Baru mengenai berita yang tersebar luas di lini berita online yang tentunya sangat mempengaruhi citra perusahaan serta perubahan sikap baik itu kepercayaan maupun stigma di lingkungan eksternal perusahaan. Mengikuti peraturan perundang-undangan serta menjaga hubungan baik dengan para *stakeholders* juga merupakan program pengendalian yang dilakukan oleh PT. Siak Prima Sakti dalam menanggulangi krisis. Temuan lapangan ini sesuai dengan teori Iriantara Yosol yang mengatakan bahwa manajemen krisis adalah salah satu bentuk dari ketiga bentuk respon manajemen krisis terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Humas, PT Madu Baru, Limbah Pabrik Gula, Komunikasi Krisis

ABSTRACT

PT. Madu Baru is a company engaged in the sugar and spirits industry. Like any other company, it inevitably faces obstacles and problems commonly referred to as crises. Crisis management plays a role in determining problem-solving strategies appropriate to the crisis at hand. This research was motivated by news reports on several online news portals about PT. Madu Baru dumping waste into the Bedog River. Therefore, this research was conducted to determine how PT. Madu Baru's crisis management, particularly its public relations, responded to the crisis in order to maintain the company's image. This study uses Iriantara Yosol's crisis management theory. The method used is descriptive qualitative. Data collection was carried out through interviews, observation, and documentation. The results of the study show that PT. Madu Baru's public relations crisis management in maintaining its image is to resolve crises based on communication patterns and the needs arising from the impact, such as complaints from the public or external stakeholders received by PT. Madu Baru regarding news that is widely spread in online news lines, which certainly greatly affects the company's image and changes in attitudes, both in terms of trust and stigma in the company's external environment. Following laws and regulations and maintaining good relationships with stakeholders are also control programs carried out by PT. Siak Prima Sakti in overcoming crises. These field findings are in line with Iriantara Yosol's theory, which states that crisis management is one of three forms of crisis management responses to changes occurring in the external environment.

Keyword: *Crisis Management, Public Relations, PT Madu Baru, Sugar Factory Waste, Crisis Communication*