

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lingkungan merupakan keseluruhan unsur alam dan sosial yang saling memengaruhi dan membentuk kehidupan makhluk hidup. Keberadaan lingkungan yang sehat sangat penting untuk mendukung kelangsungan hidup manusia, hewan, dan tumbuhan. Lingkungan yang baik merupakan lingkungan yang mampu mendukung kehidupan secara seimbang dan berkelanjutan. Lingkungan yang baik ditandai dengan udara bersih, air yang layak konsumsi, tanah subur, serta keanekaragaman hayati yang terjaga¹.

Salah satu sumber pencemar terbesar di Indonesia berasal dari kegiatan industri pengolahan, termasuk sektor agroindustri gula dan spiritus². Menurut³ limbah pabrik yang tidak dikelola dengan baik dapat mencemari sumber air, menurunkan kualitas tanah, serta menimbulkan dampak sosial seperti keresahan masyarakat dan penurunan produktivitas pertanian. Kondisi ini menunjukkan adanya hubungan erat antara aktivitas industri dan krisis lingkungan yang berdampak luas terhadap kehidupan masyarakat.

¹ Sihadi Darmo Wihardjo and Henita Rahmayanti, Pendidikan Lingkungan Hidup, 2021.

² Putri Maha Dewi And Ismawati Septiningsih, "Permasalahan Lingkungan Hidup Dan Hukum Yang Ditegakkan Terhadap Lingkungan Di Indonesia," *Journal of Rural and Development* 12, no. 1 (March 27, 2024): 7–14.

³ Soemarwoto, "Ekologi Lingkungan Hidup Dan Pembangunan" 1991

Fenomena tersebut juga terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di Pabrik Gula dan Spiritus Madukismo (PT Madu Baru) yang berlokasi di Desa Tirtonirmolo, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul. Perusahaan ini merupakan satu-satunya pabrik gula dan spiritus di Yogyakarta yang beroperasi sejak tahun 1958 dan menjadi pemasok utama kebutuhan gula serta alkohol industri. Namun, dalam perkembangannya, aktivitas produksi yang semakin besar menimbulkan permasalahan lingkungan yang cukup serius.

Berdasarkan hasil wawancara pada informan 1 terkait isu lingkungan yang terjadi yaitu tahun 2017 yaitu pencemaran limbah yang mengalir ke sungai bedog. Kemudian berdasarkan berita media terjadinya pencemaran limbah oleh PT. Madu Baru⁴. Kemudian berdasarkan penelitian⁵ dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, sekitar 33,39% lahan sawah di Desa Tirtonirmolo teraliri limbah cair dari Pabrik Gula Madukismo, baik berupa limbah gula maupun limbah spiritus. Penelitian tersebut mencatat bahwa nilai COD (Chemical Oxygen Demand) pada air irigasi di daerah yang terpapar limbah spiritus mencapai 1.029 mg/L, jauh melebihi batas baku mutu yang ditetapkan pemerintah. Selain itu. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian ⁶ yang menunjukkan bahwa pembuangan limbah dari PG–PS Madukismo menimbulkan berbagai dampak lingkungan dan sosial, seperti pencemaran sungai, kematian ikan, serta

⁴ <https://regional.espos.id/pencemaran-air-kali-bedong-menghitam-pt-madubaru-stop-produksi-empat-hari-817656>.

⁵Purnama Sari, S. D., Saidi, D., & Widodo, R. A. *Analisis Indeks Kualitas Tanah Sawah Terhadap Limbah Cair Pabrik Gula dan Spiritus Madukismo di Desa Tirtonirmolo, Bantul. Jurnal Tanah dan Air*, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, (2023): 2-6.

⁶ Marizka, G., & Faidati, N, *Dampak Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat Akibat Limbah PG–PS Madukismo di Desa Tirtonirmolo, Bantul. Jurnal Sosial dan Pengabdian Gadjah Mada (JSPG)*, Universitas Amikom Yogyakarta, (2023): 8-10.

penurunan kualitas air sumur warga sekitar. Masyarakat yang tinggal di sekitar pabrik mengeluhkan bau menyengat dan perubahan warna air yang digunakan untuk irigasi dan kebutuhan sehari-hari. Beberapa warga bahkan melaporkan bahwa air sumur mereka tidak lagi layak digunakan karena terkontaminasi limbah industri. Situasi ini mengindikasikan terjadinya krisis lingkungan (environmental crisis) yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan dan kesehatan masyarakat.

Selain berdampak ekologis, permasalahan limbah Madukismo juga memiliki implikasi hukum dan sosial. Penelitian oleh ⁷ menunjukkan bahwa pengelolaan limbah industri di wilayah Bantul, termasuk Madukismo, belum sepenuhnya memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan lingkungan hidup. Lemahnya pengawasan dan kurangnya transparansi dalam pelaporan limbah menyebabkan munculnya ketegangan antara masyarakat, pemerintah daerah, dan pihak perusahaan. Situasi tersebut memperlihatkan bentuk krisis konfrontasi dan krisis teknologi, sebagaimana dikemukakan oleh Otto Lerbinger ⁸, yaitu krisis yang timbul akibat kegagalan sistem produksi atau teknologi serta tekanan sosial akibat ketidakpuasan publik terhadap perusahaan.

Krisis ini tidak hanya berdampak pada lingkungan dan masyarakat, tetapi juga pada reputasi dan citra perusahaan. Menurut Yosol krisis yang menyangkut tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dan isu lingkungan dapat mengancam kepercayaan publik dan

⁷ Aji, I. P., & Najicha, F. U., *Analisis Yuridis Pengelolaan Limbah Industri dan Dampaknya terhadap Lingkungan di Kabupaten Bantul*. Indonesian State Law Review, Universitas Negeri Semarang, (2024): 6-8.

⁸ Lerbinger, O. *The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, (1997): 56.

keberlangsungan organisasi. Dalam konteks PT Madu Baru, munculnya pemberitaan negatif di media serta keluhan masyarakat menandakan tahap identifikasi dan isolasi krisis, di mana reputasi perusahaan berada dalam posisi rentan dan memerlukan penanganan komunikasi yang cepat dan efektif.

Dari sisi ekonomi, penelitian ⁹ juga menegaskan bahwa limbah cair industri gula dan spiritus di Kecamatan Kasihan memiliki nilai eksternalitas ekonomi negatif, karena menurunkan produktivitas pertanian dan meningkatkan biaya pengolahan air bersih masyarakat. Artinya, dampak krisis tidak hanya bersifat ekologis dan sosial, tetapi juga menimbulkan kerugian finansial baik bagi masyarakat maupun potensi ekonomi daerah.

Melihat kondisi tersebut, peran Humas (*Public Relations*) PT Madu Baru menjadi sangat penting. Humas berfungsi sebagai garda depan komunikasi perusahaan dalam menghadapi tekanan publik, membangun citra positif, serta mengelola persepsi masyarakat terhadap perusahaan. Dalam konteks ini, humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai manajer krisis yang harus menyusun strategi komunikasi untuk meredam isu, menjelaskan langkah perbaikan, dan memulihkan kepercayaan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Coombs ¹⁰ bahwa komunikasi krisis harus dilakukan secara cepat, terbuka, dan empatik agar perusahaan mampu mempertahankan reputasinya di tengah situasi genting.

⁹ Astuti, F. A. *Valuasi Ekonomi Limbah Cair Industri Gula dan Spiritus di Kecamatan Kasihan, Bantul. Jurnal Sains dan Teknologi Lingkungan*, Universitas Islam Indonesia, (2020): 11.

¹⁰ Coombs, W. T. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. (2007).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa isu limbah Pabrik Gula dan Spiritus Madukismo telah berkembang menjadi krisis lingkungan dan reputasi perusahaan. Krisis ini mencakup aspek sosial, hukum, dan ekonomi, serta membutuhkan strategi komunikasi yang komprehensif dari pihak humas untuk mengelolanya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis strategi manajemen krisis humas PT Madu Baru dalam menangani isu limbah pabrik, sekaligus memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan ilmu kehumasan di bidang lingkungan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di telah ditulis maka rumusan masalah yang bisa di angkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

Bagaimana manajemen krisis yang dilakukan humas PT Madu Baru dalam menghadapi isu pencemaran lingkungan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengurai jawaban dari latar belakang maka bisa di simpulkan tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas PT Madu Baru dalam menghadapi isu pencemaran lingkungan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang hubungan masyarakat (humas) dan manajemen krisis. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi akademik terkait strategi komunikasi humas dalam menangani isu lingkungan, serta memperkuat pemahaman teoritis mengenai peran humas dalam membangun citra dan kepercayaan publik saat terjadi krisis perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan wawasan bagi praktisi humas, khususnya di sektor industri, tentang pentingnya strategi komunikasi yang cepat, tepat, dan transparan dalam menangani krisis lingkungan. Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merancang strategi komunikasi krisis yang efektif untuk menjaga reputasi perusahaan dan menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan sudut pandang filosofis yang menjadi dasar bagi peneliti dalam memahami realitas, membangun pengetahuan, serta menentukan pendekatan penelitian yang digunakan. Paradigma tidak hanya memberikan arah dalam proses penelitian, tetapi juga memengaruhi cara peneliti melihat suatu

fenomena dan metode yang dipilih untuk mengkaji permasalahan. Dengan kata lain, paradigma penelitian berfungsi sebagai fondasi konseptual yang menjelaskan bagaimana suatu fenomena ditelaah secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi bersama melalui interaksi, pengalaman, dan interpretasi para aktor sosial. Paradigma ini dipilih karena permasalahan yang diteliti yaitu manajemen krisis Humas PT Madu Baru dalam menangani isu limbah pabrik, bersifat kompleks dan tidak dapat dipahami hanya dengan angka atau data kuantitatif. Permasalahan ini melibatkan makna, persepsi, serta strategi komunikasi yang dibangun oleh Humas untuk meredam krisis dan membangun kepercayaan publik. Oleh karena itu, paradigma konstruktivis relevan digunakan karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, pandangan, dan strategi yang dijalankan Humas dalam konteks sosial tertentu.

Implikasi dari penggunaan paradigma konstruktivis dalam penelitian ini adalah pemilihan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak Humas, observasi, serta telaah dokumen dan pemberitaan media. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara tematik dengan menekankan interpretasi peneliti terhadap makna yang muncul dari narasi subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi manajemen krisis Humas PT Madu Baru dalam mengatasi isu limbah pabrik serta implikasinya terhadap hubungan perusahaan dengan masyarakat.

1.5.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini lebih menekankan analisis proses penyimpulan deduktif dan induktif di akhir proses, serta dinamika hubungan antara fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.¹¹ Bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis strategi komunikasi humas PT Madu Baru dalam menghadapi krisis lingkungan. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus, dengan fokus pada satu objek penelitian yaitu PT Madu Baru sebagai studi utama. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian

1.5.3.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak atau individu yang menjadi sumber data utama dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2018), subjek penelitian merupakan informan yang dipilih peneliti untuk memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Berikut kriteria subjek penelitian ini

Kriteria	Peran dalam Penelitian	Kategori Subjek
1. Bekerja di bagian Humas. 2. Terlibat dalam penanganan isu limbah 3. Memiliki pengalaman dalam strategi komunikasi/manajemen krisis 4. Bersedia menjadi responden	Subjek utama untuk mengetahui strategi manajemen krisis dan langkah komunikasi perusahaan	Humas PT Madu Baru

¹¹ Saifudin azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 5. Raco, J. R. *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakter & Keunggulan*

1. Terlibat dalam operasional pabrik 2. Memahami prosedur pengelolaan limbah 3. Dapat memberikan informasi tentang dampak kegiatan produksi	Memberikan data pendukung terkait kebijakan internal dan praktik pengelolaan limbah	Manajemen/ Karyawan Produksi
1. Merasakan fenomena yang terjadi di lingkungan pabrik	Memberikan informasi terkait apa saja yang dirasakan dan terjadi selama tinggal di daerah pabrik	Warga

Tabel 1.1 Kriteria Subjek Penelitian

Penelitian ini yang menjadi subjek berdasarkan tabel di atas adalah pihak Humas dan manajemen atau karyawan PT Madu Baru, karena mereka berperan langsung dalam proses pengelolaan isu limbah pabrik dan memiliki pengalaman dalam menjalankan strategi manajemen krisis. Informan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka mengetahui secara mendalam mengenai strategi komunikasi perusahaan.

1.5.3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus atau hal yang diteliti dalam penelitian. Menurut Arikunto (2019), objek penelitian adalah variabel atau fenomena yang menjadi titik perhatian peneliti untuk ditelaah secara mendalam. Adapun objek dalam penelitian ini adalah strategi manajemen krisis Humas PT Madu Baru dalam menangani isu limbah pabrik. Fokus penelitian diarahkan pada

bagaimana Humas menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi komunikasi untuk meredam krisis serta membangun hubungan dengan publik.

1.5.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi Desa Padokan Tirtonirmolo, Kecamatan Kasihan, Rogocolo, Tirtonirmolo, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55181

1.5.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober-Desember 2025.

1.6 Jenis Data

1.6.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan pihak Humas PT Madu Baru dan narasumber terkait lainnya, seperti karyawan yang terlibat dalam pengelolaan limbah atau komunikasi perusahaan. Data ini digunakan untuk menggali informasi mengenai strategi komunikasi, peran humas, dan langkah-langkah konkret yang dilakukan dalam menangani isu limbah pabrik.

1.6.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang mendukung analisis penelitian, Dokumen perusahaan. Artikel berita atau media massa yang memuat isu limbah PT Madu Baru. Literatur akademik, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya terkait manajemen krisis, humas, dan isu lingkungan. Peraturan pemerintah terkait lingkungan hidup.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

1.7.1 Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku dan interaksi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap permasalahan limbah pabrik dengan strategi komunikasi humas PT Madu Baru kepada masyarakat terkait limbah pabrik. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan informasi strategi komunikasi.

1.7.2 Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pertanyaan langsung kepada orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pengetahuan mereka. Dalam penelitian ini Wawancara dilakukan kepada humas PT Madu Baru terkait strategi komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait limbah

1.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis materi tertulis atau dokumen yang terkait dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis permasalahan kejadian limbah pabrik.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam suatu penelitian, hal ini bertujuan untuk dapat menarik kesimpulan dari hasil yang diperoleh. Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum, selama dan setelah proses penelitian. Teknik yang digunakan adalah analisis kualitatif dimana mencakup pengorganisasian data, memilah, mengelompokkan dan mengidentifikasi pola yang kemudian disusun menjadi sebuah narasi agar lebih mudah dipahami oleh pembaca.

1.8.2 Reduksi Data

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi, dikategorikan, dan disederhanakan. Informasi yang relevan dengan fokus penelitian difokuskan, sedangkan data yang tidak berhubungan disisihkan. Tujuannya adalah untuk merangkum inti dari data secara sistematis.

1.8.3 Penyajian Data

Setelah direduksi, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan hasil wawancara, serta temuan lapangan yang relevan. Penyajian ini memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola atau hubungan antara peran humas, strategi komunikasi, dan respon masyarakat terhadap isu limbah pabrik.

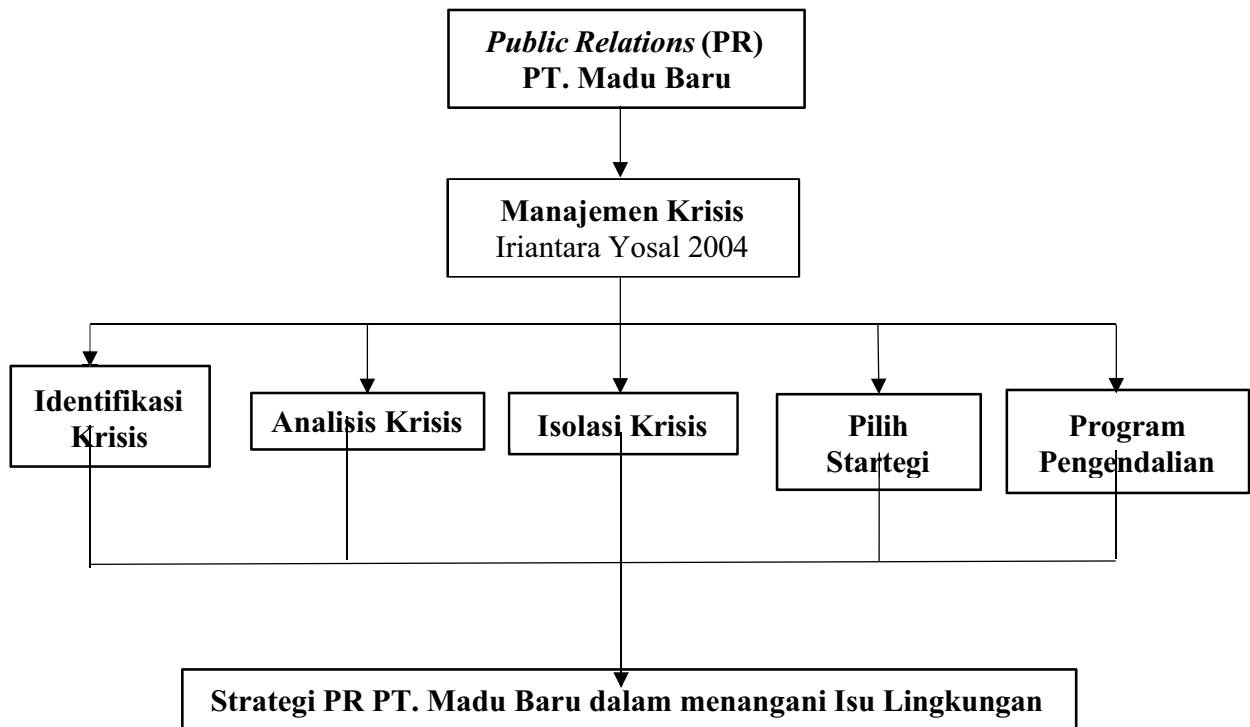
1.8.4 Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir, peneliti menarik kesimpulan sementara dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan data yang ada untuk memastikan validitas dan konsistensinya. Kesimpulan ini menjadi jawaban atas rumusan masalah dan mendukung tujuan penelitian.

1.9 Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Operasional Konsep

1.9.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan gambaran awal dalam sebuah ide-ide utama yang ingin diteliti. Kerangka ini akan membantu peneliti dalam menentukan arah dan fokus penelitian dengan konsep yang bersifat fleksibel dan bisa berubah sesuai perkembangan data di lapangan. Kerangka ini disusun berdasarkan teori, pengalaman ataupun studi awal, dengan tujuan memahami suatu fenomena pada penelitian dan menjadikan panduan dalam pengumpulan dan analisis data, serta menjelaskan hasil penelitian.



Gambar 1.1 Kerangka Konsep

1.9.2 Defenisi Konsep

Manajemen krisis humas merujuk pada strategi komunikasi yang dirancang oleh organisasi atau perusahaan dalam merespons krisis yang berpotensi mengganggu reputasi, kepercayaan publik, dan keberlangsungan operasional. Menurut Coombs (2007), manajemen krisis adalah proses strategis yang bertujuan untuk mencegah, merespons, dan memulihkan organisasi dari krisis melalui komunikasi yang terencana dan terarah.

Pada konteks kehumasan, Hidayat (2020) dalam Jurnal Ilmu Komunikasi menjelaskan bahwa manajemen krisis humas mencakup upaya penyusunan narasi komunikasi yang tepat, pemilihan saluran komunikasi yang efektif, serta

pelibatan pihak-pihak terkait untuk meminimalkan eskalasi isu dan membangun kembali citra perusahaan. Strategi komunikasi krisis berperan penting dalam membentuk persepsi publik, memberikan klarifikasi, serta menunjukkan tanggung jawab perusahaan terhadap isu yang berkembang. Teori manajemen krisis yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, program pengendali.

1. Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui isu apa yang terjadi berdasarkan investigasi yang dilakukan humas.

2. Analisis Krisis

Analisis krisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak yang terjadi akibat isu dan menganalisis data informasi yang didapat dari proses identifikasi krisis.

3. Isolasi Krisis

Isolasi krisis mencegah krisis menyebar ke berbagai bagian perusahaan. Karena itu, krisis harus dikarantina untuk mengetahui seberapa lama krisis berlangsung sebelum tindakan serius diambil.

4. Pilihan Strategi

Strategi pencegahan, persiapan, dan penanggulangan dilakukan melalui pilihan strategi. Setelah analisis dan isolasi krisis selesai, langkah selanjutnya yang perlu dipertimbangkan dan diputuskan adalah pengembangan strategi yang tepat untuk menanggulangi krisis yang terjadi. Dalam menangani krisis

ini, ada tiga jenis strategi umum. Yang pertama adalah strategi defensif, yang mencakup mengulur waktu, tidak melakukan apa-apa, dan membentengi diri. Yang kedua adalah strategi adaptif, yang mencakup perubahan kebijakan, perubahan operasional, kompromi, dan meluruskan citra. *Strategi dinamis melibatkan tindakan makro yang dapat mengubah sifat organisasi. Strategi ini dapat mencakup investasi baru, akuisisi, merger, penjualan saham, peluncuran produk baru dan penghapusan produk lama, menggandeng kekuasaan, dan melempar masalah baru untuk mengalihkan perhatian. Program Pengendalian, melibatkan khalayak ramai untuk meningkatkan kepercayaan publik.*

5. Program Pengendalian

Program pengendalian adalah langkah penerapan dari strategi generic yang dilakukan berupa kegiatan perusahaan terhadap warga jauh hari sebelum adanya krisis untuk mencegah krisis terulang kembali terjadi.

1.9.3 Operasional Konsep

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis yang bertujuan untuk memahami makna dari suatu fenomena sosial berdasarkan perspektif subjek yang diteliti. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus (*case study*), dengan fokus pada strategi manajemen krisis kehumasan dalam menangani isu limbah pabrik pada PT Madu Baru. Dalam konteks ini, operasionalisasi konsep tidak berfokus pada pengukuran numerik seperti dalam pendekatan kuantitatif, tetapi lebih pada penjabaran makna, pengalaman, dan

strategi komunikasi yang muncul dalam praktik kehumasan saat menghadapi krisis. Dengan tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis pada penelitian ini peneliti akan menelaah bagaimana PT Madu Baru, khususnya bagian Humas, mengidentifikasi isu limbah pabrik yang muncul.

2. Analisis Krisis

Analisis krisis pada penelitian ini peneliti akan menganalisis berdasarkan informasi yang didapat pada identifikasi krisis untuk melihat sejauh mana dampak yang terjadi.

3. Isolasi Krisis

Isolasi krisis pada penelitian ini Peneliti mengamati bagaimana fungsi Humas dijalankan dalam menjembatani komunikasi antara perusahaan dan masyarakat agar isu tidak berkembang lebih besar.

4. Pilihan Strategi

Pilihan strategi yang tepat perlu dilakukan untuk mengendalikan sebuah krisis. Ada berapa strategi yang dapat dilakukan seperti *Strategi Defensif*, langkah-langkah yang diambil pada strategi ini yaitu mengulur waktu, tidak melakukan apa-apa, dan membentengi diri. *Strategi Adaptif*, langkah yang diambil pada strategi ini mencakup hal-hal yang lebih luas, seperti mengubah kebijakan, memodifikasi operasional, kompromi dan meluruskan citra. *Strategi Dinamis*, langkah yang diambil pada strategi ini bersifat makro dan

dapat merubah karakter organisasi. Pilihan dalam strategi ini mencakup merger dan akuisisi, investasi baru, menjual saham, meluncurkan/mengeluarkan produk baru serta menarik peredaran produk lama, menggandeng kekuasaan, dan melempar isu baru untuk mengalihkan perhatian.

5. Program Pengendalian

Program pengendalian pada penelitian ini peneliti akan melihat program pengendalian yang dilaksanakan oleh perusahaan kegiatan yang melibatkan masyarakat luas untuk mengatasi terjadinya terulang kembali krisis.