



**Manajemen Krisis Pencemaran Lingkungan Oleh
PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu
(Studi Kasus Pada Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Ken Anne Kartika Suri

NIM : 14030112140073

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2016

**MANAJEMEN KRISIS PENCEMARAN LINGKUNGAN OLEH
PT PERTAMINA EP ASSET 4 FIELD CEPU
(STUDI KASUS PADA KELURAHAN NGELO, KECAMATAN CEPU,
KABUPATEN BLORA)**

Abstrak

Kondisi krisis yang disebabkan karena terjadinya konflik antara PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dengan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora akibat pencemaran lingkungan berupa polusi dan bau tidak sedap yang berasal dari aktivitas operasi di PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung menjadi latar belakang penelitian ini.

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan bagaimana cara dan pola manajemen krisis yang selama ini dilakukan *public relations* PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dalam mengatasi konflik antara perusahaan dan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora akibat pencemaran lingkungan yang terjadi.

Upaya untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan teori Crisis Cluster, Hertfordshire Oil Storage Limited (HOSL) Crisis Management Process, Boundary Spanning and Environmental Scanning Theory, Situational of The Public (STP) Theory, serta Image Restoration Theory. Penelitian ini menggunakan metode analisis studi kasus. Unit analisis data yang diteliti dalam penelitian ini adalah PT Pertamina EP Asset IV Field Cepu dan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora.

Hasil penelitian menunjukkan langkah penanggulangan krisis yang dilakukan PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dalam menangani konflik yang timbul dengan warga Kelurahan Ngelo akibat pencemaran lingkungan yang terjadi melalui pengecekan langsung di lapangan PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung pada tahap awal terjadinya krisis. Komunikasi krisis dibangun oleh PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu pada masyarakat secara langsung, disamping pelaksanaan upaya penanganan secara operasional selama krisis masih berlangsung yaitu dengan menutup tempat penampungan minyak dan melakukan peninggian pagar PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung. Program – program tanggung jawab sosial dilaksanakan bagi warga Kelurahan Ngelo di bidang kesehatan, infrastruktur, lingkungan, pendidikan, pemberdayaan ekonomi, dan pendidikan saat krisis terjadi (on going process) manajemen krisis. PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu menggunakan strategi *corrective action* (menjanjikan perbaikan) dan *mortification* (mengakui kesalahan) untuk membangun kembali kerusakan citra organisai yang ditimbulkan akibat krisis yang terjadi dengan melakukan pertemuan bersama wakil warga Kelurahan Ngelo dan dialog dengan media massa.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu disarankan untuk membentuk tim krisis yang beranggotakan tim dari beberapa fungsi untuk diberikan pelatihan terhadap proses manajemen krisis sehingga mampu untuk melakukan koordinasi upaya penanganan krisis dari masalah yang dihadapi.

Key Words : Manajemen Krisis; Pencemaran Lingkungan; PT Pertamina EP

CRISIS MANAGEMENT OF ENVIRONMENTAL POLLUTION BY PT PERTAMINA EP ASSET 4 FIELD CEPU (CASE STUDY IN NGELO, CEPU SUBDISTRICT, BLORA REGENCY)

Abstract

The background of this research is crisis condition that caused by the conflict between PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu with the citizens of Ngelo, Cepu Subdistrict, Blora Regency, due to environmental pollution which derived from operation activities in MGS (Main Gathering Station) Menggung.

The purpose of the research is to describe how the crisis management pattern was done by public relations PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu to resolve the conflict between the company and citizens of Ngelo, Cepu Subdistrict, Blora Regency due to pollution.

An effort to solve the problems and research purpose was done by using the theory of Cluster Crisis, Hertfordshire Oil Storage Limited (HOSL) Crisis Management Process, Boundary Spanning and Environmental Scanning Theory, Situational of The Public (STP) Theory, and Image Restoration Theory. This research use case study analysis method. Data analysis unit that investigated in this research is PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu and citizens of Ngelo, Cepu Subdistrict, Blora Regency.

The result showed that PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu try to manage the crisis through checks in Main Gathering Station Menggung at an early stage of crisis (pra crisis). Communication built by PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu with the society directly, besides the handling in operational way during the crisis is still continuing by close the oil catcher and made anticipation by raising up the hedge of main gathering station menggung. PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu was also doing corporate social responsibility program (CSR) for Ngelo citizens doing the corporate social responsibility program in some sectors like health, infrastructure, environment, education, economic empowerment, and education during the crisis (on going) crisis management. PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu use strategy corrective action and mortification (acknowledge faults) to rebuild image organization damage caused by crisis will be meetings with Ngelo citizens and dialogue by the mass media.

PT Pertamina EP Asset Field Cepu suggested to build a team crisis that consists of of people from related function to coordinate crisis management pattern from the problem that faced.

Key words : crisis management; environmental pollution; PT Pertamina EP

**MANAJEMEN KRISIS PENCEMARAN LINGKUNGAN OLEH
PT PERTAMINA EP ASSET 4 FIELD CEPU
(STUDI KASUS PADA KELURAHAN NGELO, KECAMATAN CEPU,
KABUPATEN BLORA)**

I. PENDAHULUAN

Krisis merupakan ujian bagi eksistensi diri kita, baik sebagai sebuah perusahaan atau organisasi maupun sebagai individu. Menurut Thomas Kuhn dalam Nova (2011: 69) krisis tidak memiliki batas dan dapat terjadi kapan saja, di mana saja terhadap setiap organisasi (profit dan nonprofit, publik dan privat). Penanganan krisis pada sebuah perusahaan dapat dilakukan dengan komunikasi baik yang bersifat internal maupun eksternal. Komunikasi krisis bertujuan untuk mempertahankan kredibilitas dan reputasi perusahaan. Terjadinya krisis komunikasi atau sering disebut dengan krisis *public relations* yang disebabkan oleh adanya pemberitaan negatif yang kemudian berimbas buruk pada bisnis perusahaan. Pemberitaan media atau isu yang beredar bisa jadi benar atau mungkin saja tidak, tetapi berpotensi mempengaruhi citra seseorang atau perusahaan.

Firsan Nova (2011: 67) menjelaskan bahwa krisis *public relations* adalah peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas perusahaan. Salah satu krisis *public relations* yang akan dibahas saat ini adalah masalah timbulnya hubungan yang tidak baik antara PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dengan masyarakat sekitar khususnya yang berada di daerah – daerah ring 1 wilayah operasi perusahaan yang berada di Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora dimana lokasi ini keberadaannya bahkan sangat dekat dengan perusahaan dan berdampingan langsung dengan lokasi penampungan minyak mentah hasil pengeboran di PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung milik PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu.

Konflik terjadi antara PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dengan warga Kelurahan Ngelo karena adanya pencemaran lingkungan yang dirasakan warga Ngelo sebagai akibat dari kegiatan operasi yang berlangsung di Pusat Penampung Produksi (PPP) Menggung. Bau tidak sedap yang timbul karena adanya aktivitas penampungan minyak dari Lapangan Tiung Biru yang mengandung H₂S menjadi penyebab utama terjadinya konflik dan pencemaran. Selain itu debu, dan kebisingan selama ini juga dirasakan warga sebagai gangguan yang merugikan tanpa adanya solusi dari perusahaan untuk mengatasi masalah tersebut. Warga Ngelo yang merasakan dampak pencemaran lingkungan akibat kegiatan operasi perusahaan yang berlangsung di PPP Menggung terus melakukan aksi demo, protes, maupun tuntutan kepada PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu.

II. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana cara dan pola manajemen krisis yang dilakukan *public relations* PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu khususnya dalam mengatasi konflik yang timbul antara perusahaan dan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora akibat pencemaran lingkungan yang terjadi?

III. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana cara dan pola manajemen krisis yang selama ini dilakukan *public relations* PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu khususnya dalam mengatasi konflik antara perusahaan dan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora akibat pencemaran lingkungan yang terjadi.

IV. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Analisis dengan menggunakan metode studi kasus tunggal menyajikan uji kritis suatu teori signifikan yang telah disusun dengan baik melalui sebuah kasus penting dari berbagai jenis bukti – dokumen, peralatan, wawancara, dan observasi. Unit analisis yang diteliti dalam penelitian ini adalah PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora. Unit analisis penelitian ini diambil dari narasi – narasi kualitatif yang diperoleh dari hasil *in depth interview* dengan beberapa informan. Subjek penelitian ini adalah pihak PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dan masyarakat Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora yang diasumsikan mengerti penyebab atau pemicu serta kronologi terjadinya permasalahan pencemaran lingkungan dan masalah hubungan yang tidak baik dengan masyarakat Kelurahan Ngelo hingga proses penyelesaian yang pernah dilakukan.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Tipe Klaster Krisis PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu pada Konflik dengan Masyarakat Kelurahan Ngelo Akibat Kasus Pencemaran Lingkungan

Penelitian ini menemukan bahwa krisis PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu pada konflik dengan masyarakat Kelurahan Ngelo akibat kasus pencemaran lingkungan yang terjadi dapat dikategorikan sebagai *intentional cluster*. Dimana karakteristik dari *cluster* krisis jenis ini adalah adanya unsur kesengajaan yang menyebabkan krisis.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu melakukan kesalahan pada proses pengolahan dan penampungan minyak mentah dari Lapangan Tiung Biru tidak sesuai dengan standar operasional yang berlaku. PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung yang dikelola oleh PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu sudah salah fungsi. Tempat yang seharusnya hanya difungsikan untuk melakukan kegiatan penampungan minyak mentah saat ini juga melakukan aktivitas pengolahan minyak mentah (proses *settling*) yang seharusnya sudah dilakukan di lapangan pengeboran. Proses *settling* yang merupakan proses pemisahan campuran minyak mentah dan air yang seharusnya dilakukan langsung di lapangan pengeboran justru dilakukan di PPP (Pusat Penampungan Produksi) Menggung. PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu telah melanggar aturan dan prosedur yang berlaku padahal perusahaan mengetahui bahwa proses *settling* pada minyak mentah dari Lapangan Tiung Biru yang mengandung gas H₂S akan menghasilkan endapan dan *produce water* yang menimbulkan pencemaran bagi lingkungan dan masyarakat berupa bau tidak sedap.

2. Analisis Perbandingan Pola Hertfordshire Oil Storage Limited (HOSL) Crisis Management Process

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu tidak membentuk tim krisis untuk melakukan perencanaan dan pelaksanaan manajemen krisis dalam mengatasi konflik yang terjadi antara PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dengan warga Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora akibat pencemaran lingkungan yang terjadi di PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung. Pada tahap awal terjadinya krisis, PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu tidak membentuk tim khusus atau tim krisis dan lebih memilih untuk melakukan pengecekan di lokasi terjadinya krisis secara spontan. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu tidak memiliki perencanaan yang baik terhadap krisis. Pada tahap pra krisis, PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu telah mengakui dan melakukan konfirmasi kepada warga Kelurahan Ngelo dan media massa bahwa kejadian munculnya bau tidak sedap yang berasal dari PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung adalah benar.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu selanjutnya berupaya membangun komunikasi krisis dengan melakukan pertemuan bersama beberapa wakil warga di Kantor Kelurahan Ngelo yang berfokus pada upaya pengumpulan informasi tentang risiko – risiko krisis dengan mendengarkan berbagai keluhan warga terkait bau tidak sedap yang berasal dari PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung. Ketika krisis terus berlangsung dan berkembang, PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu masih mencoba untuk membangun komunikasi krisis yang terbuka dan bersifat dua arah dengan warga Kelurahan Ngelo melalui pertemuan secara langsung bersama wakil warga Kelurahan Ngelo dan melalui saluran media massa berupa press release.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu mengkomunikasikan kepada warga Ngelo terkait upaya – upaya operasional yang sudah dilakukan untuk mengatasi bau tidak sedap yang mengganggu kenyamanan warga Ngelo, seperti : peninggian pagar PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung, membuat ruang *Oil Catcher* menjadi tertutup, pemasangan blower, dan pemidahan tempat penampungan minyak mentah ke belakang area PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu bekerjasama dengan BLH (Badan Lingkungan Hidup) Blora untuk melakukan pengecekan di lapangan PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung. Komunikasi dengan pemerintah daerah setempat (Kepala Kelurahan Ngelo) juga dibangun oleh PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu. Komunikasi yang dibangun PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dengan BLH (Badan Lingkungan Hidup) Blora dan pemerintah daerah Kelurahan Ngelo menunjukkan upaya perusahaan untuk meningkatkan akurasi informasi terkait pencemaran lingkungan yang terjadi kepada publik (warga Kelurahan Ngelo) sehingga dapat meminimalkan kerusakan pada citra organisasi.

Program – program CSR (*Corporate Social Responsibility*) dilaksanakan oleh PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu bagi warga ring satu Kelurahan Ngelo di berbagai bidang, seperti : bidang kesehatan, infrastruktur, pendidikan, lingkungan, pemberdayaan masyarakat, dan ekonomi.

Pola manajemen krisis yang dilakukan PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dengan sudah sejalan dengan proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Hertfordshire Oil Storage Limited (HOSL) Namun, masih ada beberapa proses atau tahap manajemen krisis PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu yang tidak sesuai atau tidak dilakukan bila dibandingkan dengan pola manajemen krisis yang digunakan oleh Hertfordshire Oil Storage Limited (HOSL). Manajemen krisis PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu tidak

dapat berhasil dengan baik karena lambatnya respon perusahaan terhadap krisis khususnya pada tahap awal terjadinya krisis, kurangnya keterbukaan dan minimnya penyediaan informasi.

3. Analisis Strategi Pemindaian Lingkungan oleh PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dalam Konflik dengan Warga Kelurahan Ngelo Akibat Pencemaran Lingkungan

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu melakukan proses pencarian informasi dari warga Kelurahan Ngelo untuk mengidentifikasi konflik yang terjadi dengan perusahaan sebagai akibat dari pencemaran lingkungan yang berasal dari PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung melalui beberapa cara, yaitu melakukan pertemuan dengan warga Kelurahan Ngelo serta melakukan *social mapping* di wilayah Kelurahan Ngelo, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora.

4. Analisis Tipe Publik (Warga Kelurahan Ngelo) Berdasarkan Variabel Perilaku Komunikasi dan Persepsi Situasional

Penelitian ini menemukan bahwa warga Kelurahan Ngelo yang merupakan publik pada krisis yang dialami PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu akibat kasus pencemaran lingkungan yang terjadi dapat dikategorikan sebagai publik aktif yang dapat dilihat berdasarkan tingginya tingkat *problem recognition*, rendahnya tingkat *constraint recognition*, dan tingginya *level of involvement* akan meningkatkan tingkat *informan seeking* (membuat publik lebih aktif mencari informasi). Karakteristik dari tipe publik ini adalah sekelompok orang yang mendiskusikan dan merespons permasalahan tersebut dengan mengeluarkan opini atau melakukan aksi – aksi tertentu.

5. Analisis Strategi Pemulihan Citra PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu dalam Konflik dengan Warga Kelurahan Ngelo Akibat Pencemaran Lingkungan

Peneliti menemukan bahwa PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu melakukan strategi *corrective action* dan *mortification*. Hal ini dapat terlihat dari :

- **Pertemuan dengan Wakil Warga Kelurahan Ngelo dan Dialog dengan Media sebagai Wujud Permintaan Maaf sekaligus Pengakuan Kepada Publik**

Dalam pertemuan yang dilaksanakan bersama wakil warga Kelurahan Ngelo di Kantor Kelurahan dan *feedback* balik pada media melalui *press release* dan dialog, Aulia Arbiani selaku Public, Government Relations & CSR Staff PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu memberikan pengakuan dan menyatakan bahwa pemberitaan serta isu tentang adanya bau tidak sedap dari PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung yang dilaporkan karena mengganggu kenyamanan warga adalah benar.

- **PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu melakukan Diskusi Internal untuk Membahas dan Menentukan Upaya Penanggulangan Masalah Pencemaran Lingkungan**

Upaya penanganan dan perbaikan secara operasional telah dipersiapkan dan dilakukan oleh fungsi HSSE (*Health, Safety, Security and The Environment*), RAM (*Reability, Availability, and Maintenance*), dan fungsi *Operation Engineer Main Gathering Station* sebagai upaya mitigasi untuk mengurangi dan memperkecil

dampak pencemaran lingkungan yang terjadi dan dirasakan warga Kelurahan Ngelo yaitu dengan melakukan peninggian pagar PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung, menutup tempat *Oil Catcher*, menggunakan chemical, melakukan pemasangan blower, dan memindah tempat penampungan minyak ke belakang lokasi PPP Menggung. Penanggulangan secara operasional ini fokus pada upaya pengurangan bau tidak sedap dari PPP (Pusat Penampung Produksi) Menggung dan kebisingan serta debu yang berasal dari aktivitas truk pengangkut minyak yang beroperasi.

VI. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam melakukan manajemen krisis berupa konflik yang terjadi antara perusahaan dengan warga Kelurahan Ngelo karena faktor *environmental issues* atau pencemaran lingkungan. PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu tidak membentuk atau memiliki tim krisis. Fungsi *legal and relations* melakukan upaya atau langkah – langkah manajemen krisis bersama dengan fungsi – fungsi lain yang ada di perusahaan disesuaikan dengan jenis krisis dan masalah yang terjadi.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu melakukan langkah penanganan secara operasional hingga upaya pendekatan komunikasi pada warga Kelurahan Ngelo. Pendekatan dari sisi komunikasi dilakukan dengan mengadakan pertemuan langsung dengan warga, pihak kelurahan, dan kecamatan baik secara formal maupun informal. Upaya penanggulangan secara operasional juga dilakukan dengan selalu melakukan pengecekan langsung setiap ada pemberitaan dan isu yang beredar ataupun keluhan dari warga Ngelo terkait pencemaran lingkungan, melakukan pemasangan dan peninggian pagar untuk menutup ruang *Oil Catcher* yang terbuka, menggunakan *chemical* pada jenis minyak yang menimbulkan bau seperti minyak Tiung Biru, memompa kembali *produce water* yang juga menimbulkan bau ke dalam sumur dengan melalui proses *zero discharge*, memasang *blower* serta melakukan pemisahan.

Pendekatan sosial kemasyarakatan melalui pelaksanaan program CSR pada berbagai bidang, yaitu : kesehatan, infrastruktur, lingkungan, pendidikan, pemberdayaan ekonomi, dan pendidikan dan perekrutan tenaga kerja khususnya dari warga Ngelo yang terdampak oleh adanya kegiatan operasi PPP (Pusat Penampung Prouksi) Menggung.

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu menggunakan strategi *corrective action* dan *mortification* untuk membangun kembali kerusakan citra organisasi yang ditimbulkan akibat krisis yang terjadi dengan melakukan pertemuan bersama wakil warga Kelurahan Ngelo dan dialog dengan media sebagai wujud permintaan maaf sekaligus pengakuan kepada publik atas pencemaran lingkungan yang terjadi.

2. Saran

PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu perlu untuk membentuk tim krisis yang beranggotakan tim dari beberapa fungsi untuk diberikan pelatihan terhadap proses dan strategi penanganan krisis termasuk strategi komunikasi krisis yang tepat sehingga mampu untuk melakukan koordinasi upaya penanganan krisis secara cepat apabila sewaktu – waktu kembali mengalami krisis yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Denzin, Norman K dan Yvonna S. Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Heath, Robert. L dan H. Dan O’Hair. 2009. *Handbook of Risk and Crisis Communication*. New York: Routledge
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Iriantara, Yosol. 2007. *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relation & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Murray. 2001. *Public Relations*. Berkshire: Hodder & Stoughton Ltd
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Regester Michael, and Judy Larkin. 2008. *Risk Issues and Crisis Management Fourth Edition*. London: Kogan Page
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparmo, Ludwig. 2011. *Crisis Management & Public Relations*. Jakarta: Indeks
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Grasindo

Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajagrafindo Persada

Wilcox, Dennis. 2003. *PR: Strategies and Tactics*, 6 Editions. Longman

Jurnal

Benoit, William L. *Public Relations Review, Image Repair Discourse and Crisis Communication* (1997: 177 – 186)

Global Report PT Pertamina EP Tahun 2013

Prafitri, Imas Ayu. 2010. *Strategi Manajemen Krisis Humasda PT Kereta Api (Persero) DAOP I Jakarta*. Skripsi

Windriati, Fika Suci. 2011. *Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II Cab. Pontianak*. Skripsi

Wisudani, Nur Alinie. 2009. *Manajemen Krisis oleh Hupmas PT Pertamina (Persero) UP IV Cilacap Pasca Perolehan Predikat Hitam dalam Program Audit “Proper” Periode Tahun 2002 – 2003*. Skripsi

Internet

Luh (2013, agustus 20). berita. Dipetik februari 21, 2016, dari halobojonegoro.com :

<http://www.halobojonegoro.com/tuntut-kompensasi-warga-tapen-senori-dialog-dengan-pertamina-dan-muspika/#sthash.mWe27Qfe.dpuf>

Muhamad Fatoni (2015, februari 9). berita. Dipetik februari 21, 2016, dari blokbojonegoro.com:

<http://blokbojonegoro.com/read/article/3/20150209/lakukan-pertemuan-aksi-demo-di-tbr-diprediksi-gagal.html>

Nella (2015, september 8). berita. Dipetik februari 21, 2016, dari suarabojonegoro.com :

<http://www.suarabojonegoro.com/2015/09/dprd-tidak-tahu-ada-csr-miliaran-di.html>

Rifqi Gozali (2016, januari 14). berita. Dipetik februari 8, 2016, dari koranmuria.com:

<http://www.koranmuria.com/2016/01/14/27735/protes-warga-cepu-hentikan-paksa-mobil-tangki-pengangkut-limbah-pertamina.html>

Suara Merdeka (2014, oktober 16). berita. Dipetik februari 8, 2016, dari suaramerdeka.com :

<http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/pertamina-tunggu-undangan-warga/>

Suara Muria (2015, januari 22). berita. Dipetik february 8, 2016, dari suaramerdeka.com :
<http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/bau-minyak-mentah-diprotes/>

Tulus Adarrma (2015, february 10). berita. Dipetik february 21, 2016, dari beritajatim.com:
http://beritajatim.com/peristiwa/230971/warga_luruk_pengeboran_minyak_tbr_di_bojonegoro.html