

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang peran humas dalam manajemen krisis terhadap penanganan kasus pencurian berondolan sawit di PT. Prima Mas Lestari (PML) Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengkaji bagaimana strategi humas diterapkan dalam menghadapi krisis yang mengancam reputasi dan stabilitas keuangan perusahaan. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan humas, sehingga dapat menentukan respons yang tepat sesuai dengan situasi dan tingkat tanggung jawab perusahaan dalam krisis tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas PT. PML memiliki peran vital sebagai penghubung antara perusahaan dan masyarakat, serta memastikan komunikasi yang efektif dan transparan selama krisis berlangsung. Humas bertanggung jawab memberikan informasi yang akurat, menjelaskan kebijakan perusahaan, dan membangun kepercayaan publik melalui strategi komunikasi krisis yang proaktif. Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang signifikan, seperti keterbatasan sumber daya pengamanan yang menghambat kemampuan perusahaan untuk mencegah pencurian, serta pengaruh tokoh masyarakat setempat yang kadang melindungi pelaku, sehingga menghambat efektivitas manajemen krisis dan upaya penegakan hukum. Secara keseluruhan, komunikasi krisis yang efektif, penerapan prinsip-prinsip SCCT, dan kolaborasi yang kuat dengan para pemangku kepentingan termasuk aparat kepolisian serta masyarakat sangat penting untuk meminimalkan dampak negatif dari insiden pencurian dan menjaga reputasi perusahaan.

Kata Kunci : Humas, Krisis, Perusahaan

ABSTRACT

This study discusses the role of public relations in crisis management in handling cases of palm oil theft at PT. Prima Mas Lestari (PML) Jambi City. This study uses a qualitative descriptive method to examine how public relations strategies are applied in the face of crises that threaten the company's reputation and financial stability. Data was collected through interviews, documentation, and observations. This study uses Situational Crisis Communication Theory (SCCT) to analyze crisis communication strategies applied by public relations, so that it can determine the appropriate response according to the situation and the level of responsibility of the company in the crisis. The results of the study show that the public relations of PT. PML has a vital role as a liaison between companies and the community, as well as ensuring effective and transparent communication during the crisis. Public relations is responsible for providing accurate information, explaining company policies, and building public trust through a proactive crisis communication strategy. The study also found several significant obstacles, such as limited security resources that hinder companies' ability to prevent theft, as well as the influence of local community leaders who sometimes protect perpetrators, thus hindering the effectiveness of crisis management and law enforcement efforts. Overall, effective crisis communication, the application of SCCT principles, and strong collaboration with stakeholders including police officers and the public are essential to minimize the negative impact of theft incidents and maintain the company's reputation.

Keywords : Public Relations, Crisis, Company