

***CRISIS COMMUNICATION MODEL IN LOCAL COMMUNITY
REJECTION OF A NEW FACTORY CONSTRUCTION IN TARUBAN
KULON HAMLET (Case Study on PT. Indonesia Plafon Semesta)***

Nama : Nurfia Devi Friesta Putri
NIM : 253231105
Pembimbing : Dr. Basuki Agus Suparno, S.Sos., M.Si.
Co-Pembimbing : Dr. Agung Prabowo, S.I.P., M.Si.

Abstract

The rejection of PT Indofon's new factory construction in Taruban Kulon Hamlet reflects a relational crisis triggered by the lack of early socialization and community involvement during the project planning phase. This study aims to analyze and formulate a relevant and applicable crisis communication model for Indofon to strategically and sustainably prevent, respond to, and restore social relations with the local community. The model refers to Situational Crisis Communication Theory (SCCT) and Expectancy Violation Theory (EVT). This research employs a qualitative approach using a case study method. The findings reveal that during the crisis phase, Indofon undertook several efforts to mitigate tensions, including internal communication coordination, formation of a crisis communication team, appointment of a spokesperson, crisis message delivery, strategic meetings with village officials, participatory dialogue (musyawarah), public commitments and implementation, and evaluation. Based on SCCT, Indofon adopted a rebuild strategy by offering a formal apology (apology strategy) and providing both written and unwritten compensation (compensation strategy). Furthermore, although categorized within the intentional cluster, Indofon also applied an attack the accuser strategy—typically found in the victim cluster—by confronting parties making negative claims. This study contributes a crisis communication model based on community expectation mapping, consisting of five stages: crisis preparedness, stakeholder mapping, crisis diagnosis, announcement and implementation, and evaluation with contingency planning..

Keywords: *crisis communication, SCCT, EVT, relational conflict, issue and crisis management*

**MODEL KOMUNIKASI KRISIS DALAM PENOLAKAN MASYARAKAT
LOKAL DUSUN TARUBAN KULON TERHADAP PENDIRIAN PABRIK
BARU (Studi Kasus pada PT. Indonesia Plafon Semesta)**

Nama : Nurfia Devi Friesta Putri
NIM : 253231105
Pembimbing : Dr. Basuki Agus Suparno, S.Sos., M.Si.
Co-Pembimbing : Dr. Agung Prabowo, S.I.P., M.Si.

Intisari

Penolakan masyarakat terhadap pembangunan pabrik baru PT. Indofon di wilayah Dusun Taruban Kulon menjadi bentuk krisis relasional yang dipicu oleh kurangnya sosialisasi dan pelibatan masyarakat sejak awal proyek direncanakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan model komunikasi krisis yang relevan dan aplikatif bagi Indofon agar dapat mencegah, merespons, dan memulihkan relasi sosial dengan masyarakat secara strategis dan berkelanjutan. Model yang dikembangkan mengacu pada teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) serta teori *Expectancy Violation Theory* (EVT). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian, difase krisis ini upaya Indofon banyak dilakukan agar krisis segera mereda. Dari komunikasi tim internal; pembentukan tim komunikasi krisis; pemilihan juru bicara; penyampaian pesan krisis; pertemuan strategis dengan pemerintah desa; dialog partisipatif (musyawarah); pemberian komitmen serta implementasinya; dan evaluasi. Merujuk pada teori SCCT, Indofon dalam merumuskan strategi respon krisisnya memilih untuk melakukan *rebuild strategy*. Indofon mengambil tindakan dengan melakukan permintaan maaf (*apology strategy*) dan strategi kompensasi (*compensation strategy*). Indofon juga melakukan strategi tambahan, meskipun berada diposisi *intentional cluster*, Indofon melakukan tahapan strategi menyerang atau menuduh pihak yang membuat klaim negatif (*attack the accuser*) yang pada teori SCCT, strategi ini termasuk dalam *victim cluster*. Penelitian ini juga menghasilkan model komunikasi krisis berbasis pemetaan harapan masyarakat yang dimulai dari kesiagaan krisis; pemetaan stakeholder; diagnosis krisis; umuman dan implementasi; serta evaluasi dan strategi darurat.

Kata kunci: komunikasi krisis, SCCT, EVT, konflik relasional, manajemen isu dan krisis