

## Upaya Perbaikan Citra Perusahaan Pasca Krisis ( Kasus PT. Riau Andalan Pulp and Paper dalam Sengketa Pulau Padang) = Post Crisis Corporate's Image Repair Efforts (PT. Riau Andalan Pulp and Paper on Pulau Padang Conflict Case)

Fembiarta Binar Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513266&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Citra sangatlah krusial bagi semua institusi. Tesis ini membahas mengenai upaya perbaikan citra yang dilakukan oleh sebuah perusahaan nasional swasta yang beroperasi dengan memanfaatkan sumber daya alam, dengan studi kasus PT. Riau Andalan Pulp and Paper (PT. RAPP). Sejak 2011, PT. RAPP mengalami sengketa dengan warga di Pulau Padang, Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau terkait kegiatan operasional. Persengketaan yang menyulut berbagai macam aksi protes hingga menimbulkan korban jiwa bahkan dicabutnya izin operasional perusahaan membuat citra perusahaan yang semakin diasosiasikan negatif. Tujuan dari penulisan penelitian adalah mengetahui beragam upaya perusahaan, terutama yang berhubungan dengan lingkungan, dalam memperbaiki citra pasca krisis. Landasan teori yang digunakan adalah perbaikan citra dimana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara yang didukung berbagai sumber data sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan mengalami tiga fase krisis, dimana pasca krisis perusahaan mengaplikasikan beberapa tipologi perbaikan citra berdasarkan teori perbaikan citra, yakni bolstering, minimalisasi, dan tindakan korektif. Komunikasi krisis yang dilakukan secara cepat dan konsisten dengan pendekatan persuasif kepada para stakeholder.

.....Image is crucial for every institution. Focus of this study is image repair efforts carried out by national private company that operate by utilizing natural resources with a case study of PT. Riau Andalan Pulp and Paper (PT. RAPP). Since 2011, PT. RAPP experiencing a dispute with residents on Pulau Padang, Kepulauan Meranti Regency, Riau Province related operational activity. The dispute that has sparked various kinds of protests that have resulted in casualties and even the revocation of the company's operational license has made the corporate's image increasingly negative. The purpose of this study is to understand how company repairing image during post-crisis in various ways using image repair theory. This research using qualitative approach with descriptive interpretive. The data was collected by means of interviews which were supported by various secondary data sources. The result of this research indicate that the company experienced three phases of crisis, where after the crisis the company applied several typologies of image repair based on image repair theory: bolstering, minimization, and corrective action. Crisis communication is carried out quickly and consistently with a persuasive approach to stakeholders.</i>