

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti merumuskan tiga kesimpulan yang menjawab tiga rumusan masalah pada Bab I. Pertama, terkait identifikasi dan respons perusahaan, PT BRMS Tbk melalui PT CPM mengidentifikasi krisis PETI di Poboya melalui kombinasi mekanisme formal dan informal: registrasi keluhan masyarakat, pemantauan media lokal dan nasional, laporan tim lapangan, serta komunikasi tokoh masyarakat. Respons awal perusahaan bertumpu pada pembentukan tim krisis lintas fungsi (PR, CSR, hukum), penerapan SOP manajemen krisis, dan pemetaan pemangku kepentingan dengan prioritas pemerintah daerah, regulator, investor, dan masyarakat. Identifikasi tersebut berjalan, tetapi bersifat reaktif; perusahaan cenderung merespons setelah tekanan publik menguat, bukan mengintervensi sejak sinyal awal muncul.

Kedua, terkait strategi komunikasi krisis, perusahaan menjalankan hybrid response yang mengombinasikan klarifikasi legalitas operasi (*deny* terbatas), penguatan citra komitmen keberlanjutan (*bolstering*), dan pemulihan hubungan melalui program PPM/CSR (*rebuild* parsial), yang disalurkan melalui komunikasi dua lapis: kendali pesan terpusat di Jakarta dan adaptasi dialogis di lapangan Palu. Strategi tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan rekomendasi SCCT karena publik mengatribusikan krisis pada *preventable cluster* yang menuntut strategi akomodatif penuh, sementara komunikasi publik-media perusahaan dinilai lemah, defensif, dan minim inisiatif kehumasan seperti siaran pers dan konferensi pers.

Ketiga, terkait pemulihan dan evaluasi pembelajaran, pemulihan kepercayaan masyarakat berlangsung bertahap dari skeptisisme menuju penerimaan yang berhati-hati, terutama karena bukti program nyata seperti pembangunan infrastruktur dasar dan pelatihan keterampilan, bukan karena klaim legalitas. Evaluasi pembelajaran organisasi menghasilkan lima perubahan:

Zaky Al Hamzah, 2026

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT BUMI RESOURCES MINERALS TBK DALAM PENGELOLAAN PERTAMBANGAN (STUDI KASUS PENGELOLAAN KONFLIK TAMBANG TANPAIZIN (PETI) DI POBOYA, PALU, SULAWESI TENGAH)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Magister Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

penataan registrasi keluhan, program sosial yang lebih terukur, intensifikasi kanal komunikasi lapangan, koordinasi formal pusat-lapangan, dan media monitoring berkala. Pembelajaran terpenting yang diakui perusahaan adalah perlunya *early intervention* agar konflik tidak berlarut; media monitoring yang masih manual dan reaktif menjadi kelemahan utama fase evaluasi.

5.2 Saran

Merujuk pada tiga kesimpulan tersebut, peneliti mengajukan tiga saran yang masing-masing terkait dengan temuan penelitian dan membuka peluang penelitian lanjutan. Pertama, terkait identifikasi dan respons, perusahaan disarankan membangun sistem deteksi dini krisis yang terukur: integrasi registrasi keluhan dengan dasbor isu, penetapan ambang eskalasi berbatas waktu 24–48 jam, serta audit komunikasi berkala untuk menilai kesiapan respons. Celah penelitian lanjutan yang terbuka adalah pengujian model deteksi dini krisis sosial pada industri ekstraktif, termasuk pemanfaatan analisis sentimen media secara komputasional.

Kedua, terkait strategi komunikasi krisis, perusahaan disarankan menggeser porsi strategi dari defensif menuju akomodatif penuh: kehumasan proaktif melalui siaran pers dan konferensi pers berkala, penyusunan panduan komunikasi krisis (*crisis communication manual*) yang memuat protokol juru bicara, serta transparansi program PPM/CSR kepada publik luas, bukan hanya kepada pemangku kepentingan formal. Peluang penelitian lanjutan mencakup studi komparatif strategi komunikasi krisis antarkasus tambang (misalnya Poboya, Bima, dan Luwu Timur) serta pengujian empat konsep kebaruan penelitian ini pada kasus lain.

Ketiga, terkait pemulihan dan evaluasi pembelajaran, perusahaan disarankan melembagakan evaluasi pascakrisis yang sistematis: pengukuran efektivitas program PPM/CSR terhadap kepercayaan warga, penguatan media monitoring berbasis teknologi analitik, serta pembangunan platform dialog multipihak bersama pemerintah daerah, aparat, media, dan masyarakat, termasuk protokol keselamatan jurnalis yang meliput isu PETI. Celah penelitian lanjutan

Zaky Al Hamzah, 2026

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT BUMI RESOURCES MINERALS TBK DALAM PENGELOLAAN PERTAMBANGAN (STUDI KASUS PENGELOLAAN KONFLIK TAMBANG TANPAIZIN (PETI) DI POBOYA, PALU, SULAWESI TENGAH)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Magister Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

yang dapat digarap adalah survei efektivitas program PPM terhadap kepercayaan publik, kajian relasi bias klasifikasi krisis dengan pergerakan nilai saham emiten, serta perluasan narasumber pada penambang, warga terdampak, dan pemerintah daerah untuk memperkaya perspektif yang belum tercakup penelitian ini.

Peneliti juga membagi saran menjadi saran praktis dan saran akademis sesuai kesimpulan. Pembagian ini dilakukan agar rekomendasi bagi perusahaan dan pemangku kepentingan dapat dibedakan dari rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran Praktis

PT BRMS Tbk/PT CPM disarankan membangun sistem deteksi dini krisis yang terintegrasi melalui registrasi keluhan, dasbor isu, pemantauan media, dan ambang eskalasi 24-48 jam. Perusahaan juga perlu memperkuat komunikasi akomodatif melalui siaran pers, konferensi pers berkala, protokol juru bicara, transparansi program PPM/CSR, serta platform dialog multipihak bersama pemerintah daerah, aparat, media, dan masyarakat terdampak. Dalam konteks keselamatan informasi publik, perusahaan dan pemangku kepentingan terkait juga perlu menyusun protokol perlindungan bagi jurnalis yang meliput isu PETI.

5.2.2 Saran Akademis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model deteksi dini krisis sosial pada industri ekstraktif, termasuk melalui analisis sentimen media dan media monitoring berbasis komputasi. Studi berikutnya juga dapat membandingkan strategi komunikasi krisis pada beberapa kasus tambang, menguji empat konsep analitis yang dirumuskan dalam penelitian ini, serta memperluas narasumber kepada penambang, warga terdampak, pemerintah daerah, dan aktor media untuk memperkaya konstruksi makna krisis dari berbagai perspektif.