

# **SKRIPSI**

## **“MANAJEMEN ISU DALAM MENGELOLA GOOD WILL OLEH PUBLIC RELATION DI LINGKUNGAN PERTAMBANGAN PT. ADARO INDONESIA SITE TABALONG”**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

**MUHAMMAD YANUAR IQBAL**

**1810414310001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
BANJARMASIN**

**2023**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Karya tulis skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, kaka, sahabat, dan diri saya sendiri.**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MANAJEMEN ISU DALAM MENGELOLA GOOD WILL OLEH PUBLIC RELATION  
DI LINGKUNGAN PERTAMBANGAN PT. ADARO INDONESIA SITE TABALONG

A. Nama Mahasiswa : MUHAMMAD YANUAR IQBAL

NIM : 1810414310001

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai **79,1 (A-)** dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada Rabu, 10 Mei 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom  
NIP. 197805212008121002

*Sarwani*  
(.....)

b. Sekretaris

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si  
NIP. 198511072015042001

*Yuanita Setyastuti*  
(.....)

c. Anggota

Prof. Dr. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.  
NIP. 195912101988111001

*Bachruddin Ali Akhmad*  
(.....)

Banjarmasin, 24 Mei 2023  
Ketua Pembimbing

*Sarwani*

Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom  
NIP. 197805212008121002

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

*Budi Suryadi*

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP.197301221998021001



## SURAT PERTANYAAN

Nama : Muhammad Yanuar Iqbal  
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong, 19 Desember 19999  
NIM : 1810414310001  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN ISU DALAM MENGELOLA GOOD WILL OLEH PUBLIC RELATION DI LINGKUNGAN PERTAMBANGAN PT. ADARO INDONESIA SITE TABALONG”** adalah benar-benar hasil Karya saya sendiri. Yang mana skripsi ini merupakan hasil penelitian bukan merupakan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya peniruan dalam penelitian ini, maka peneliti akan bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya, sesuai hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 6 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,

Muhammad Yanuar Iqbal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 2376/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/ :

1. Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom
2. Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si
3. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Muhammad Yanuar Iqbal  
NIM : 1810414310001  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Tahapan Isu Good Will Oleh Public Relations Di Lingkungan Pertambangan PT. Adaro Indonesia Site Tabalong

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 10 Mei 2023  
J a m : 09.00 WITA - Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 9 Mei 2023  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu Sepuluh Mei Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2376/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 9 Mei 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Yanuar Iqbal  
NIM : 1810414310001  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Tahapan Isu Good Will Oleh Public Relations Di Lingkungan Pertambangan PT. Adaro Indonesia Site Tabalong

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi  
Waktu Ujian : 09.00 s/d selesai  
Nilai : **79,1 (A-)**  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 10 Mei 2023

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Yanuar Iqbal

1. Ketua : Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom  
( )

2. Sekretaris : Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si  
( )

3. Anggota : Prof. Dr. H. Bachruddin Aliz A, M.Si

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si  
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Muhammad Yanuar Iqbal  
NIM : 1810414310001  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Tahapan Isu Good Will Oleh Public Relations Di Lingkungan Pertambangan PT. Adaro Indonesia Site Tabalong

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom	79	
2.	Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si	79	
3.	Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si	79	
Jumlah		237	
Nilai Rata-rata		79	Nilai Akhir = 79,1 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 10 Mei 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0

## ABSTRAK

**Muhammad Yanuar Iqbal . 1810414310001. 2023. Manajemen Isu dalam mengelola Good Will Oleh Public Relation Di Lingkungan Pertambangan PT. Adaro Indonesia Site Tabalong. Di bawah bimbingan Sarwani,**

good will oleh pelaku Public Relation di PT. ADARO INDONESIA site Tabalong ditujukan untuk menjaga sinergi dan citra baik masyarakat terhdap pertambangan, serta memelihara hubungan baik dengan masyarakat agar tidak terjadinya kesalah pahaman jika terjadi sebuah kejadian yang tidak terduga, yang berakibat buruknya pandangan masyarakat terhadap perusahaan dan mengurangi isu negatif yang bisa di sebar luaskan oleh masyarakat yang mungkin memiliki kepentingan lain untuk menjatuhkan perusahaan pertambangan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana memperoleh informasi yang lebih terperinci tentang bagaimana praktek *public relation* telah memenuhi empat fungsi utama menangani isu dan pendekatan terhadap khalayak lingkungan pertambangan PT. ADARO INDONESIA.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Penelitian ini menggunakan konsep Nova, 2011: 256-260) serta Barry Jones & Chase Manajemen Komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana Tahapan Isu Good Will Oleh Public Relation Di Lingkungan Pertambangan PT. ADARO INDONESIA Site Tabalong maka dari kelima kategori Identifikasi risiko, Analisis risiko, Atur prioritas risiko, Kelola risiko dan Monitor risiko sudah berhasil dilaksanakan dengan baik dan sesuai prosedur perusahaan.

Kata kunci: *Isu good will*, Public Relation, komunikasi



## ***ABSTRACT***

**Muhammad Yanuar Iqbal. 1810414310001. 2023. Issue Management in managing Good Will by Public Relations in the Mining Environment of PT. Adaro Indonesia Site Tabalong Under the guidance of Sarwani,**

good will by Public Relations actors at PT. ADARO INDONESIA Tabalong site is aimed at maintaining synergy and a good image of the community towards mining, as well as maintaining good relations with the community so that misunderstandings do not occur if an unexpected event occurs, which results in a bad public view of the company and reduces negative issues that can be spread. by the community who may have other interests in bringing down the mining company.

The purpose of this study is to find out how to obtain more detailed information about how public relations practices have fulfilled the four main functions of dealing with issues and approaches to the mining environment audience of PT. ADARO INDONESIA.

This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques using interviews, observation, documentation, and literature studies. This study uses the concept of Nova, 2011: 256-260) and Barry Jones & Chase Communication Management.

The results of the research show that based on the results of research and discussion of how the stages of the issue of good will by public relations in the mining environment of PT. ADARO INDONESIA Site Tabalong, from the five categories of risk identification, risk analysis, risk priority setting, risk management and risk monitoring have been carried out properly and in accordance with company procedures.

Keywords: Issue of good will, Public Relations, communication

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T., atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi berjudul “*MANAJEMEN ISU DALAM MENGELOLA GOOD WILL OLEH PUBLIC RELATION DI LINGKUNGAN PERTAMBANGAN PT. ADARO INDONESIA SITE*” dapat diselesaikan peneliti dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan sebaik-baiknya. Segala bentuk bantuan sangatlah berarti, baik berupa bimbingan, dukungan, arahan maupun tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lambung Mangkurat dan dosen pembimbing akademik sekaligus Dosen Penguji 1 yang telah bersedia menguji dan memberikan

koreksi hingga masukan agar dapat memperbaiki kekurangan dalam penulisan skripsi ini. .

4. Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom., selaku Dosen Pembimbing saya dengan bimbingan dan saran yang diberikan selama penyusunan dan penulisan skripsi.
5. Prof. Dr. Bachruddin Ali Akhmad, M.SI selaku Dosen Penguji 2 saya yang telah bersedia menguji dan memberikan koreksi hingga masukan agar dapat memperbaiki kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan wawasannya.
7. Seluruh jajaran Staf Tata Usaha, BAAK, dan Sub Bagian Kemahasiswaan serta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi yaitu Kak Firda dan Bang Indra yang telah membantu penulis serta kawan-kawan selama perkuliahan.
8. Seluruh informan penelitian, khususnya para pimpinan PT. Adaro Indonesia. Bapak Kadarisman Media Relations Section Head, Bapak Fajerianur Musadi Community Relations Section Head PT Adaro Indonesia, Husin Nafarin Community Relations, Security and Mediation Supervisor PT Adaro Indonesia, Firman Yusi, SP sekretaris komisi IV DPRD Provinsi Kalimantan Selatan Dapil 5, yang telah bersedia untuk membantu penulis dalam melaksanakan penelitian., memberikan referensi, dan akademisi yang telah memberikan kesempatan dan izin pelaksanaan penelitian.

9. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Drs. Supianor dan Ibu Hairatul Aslamiah S. Pd serta kakak saya Asyifa Norhana S.KM, M.Kes, dan Almien Ashar Safari, S.KM, M. Kes, yang telah mendukung, memberikan dorongan serta doa yang selalu tercurah selama ini.
10. Untuk Orang dekat saya Maulidya Rahmah S. AP.
11. Untuk sahabat-sahabat saya Ikhsan, Ayu, ka Aqila, ka Melin, Ulfah, Nazmi, Dhina, Keke (Vilisia), Putri, Meylina SB (une), Lutfi, Akmal, Ican, Bang Arif, Saa, Lisa Khadijah, Lisa April, Pitut, Nafisa, Rahman, Yola, Raisa, Amel, Alma, Tyas, Ipeh, teman-teman FPTI Kab. Tabalong, Vertical Rescue Tabalong, CV. Edelwies's yang telah memberikan dukungan.
12. Untuk teman-teman di kampus yakni, teman-teman Ilmu Komunikasi 2018 yang telah memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya menyadari, dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pelajaran yang berguna terhadap peneliti maupun pembaca. Akhir kata terima kasih dan izinkan peneliti menghaturkan permohonan maaf.

Tanjung, 6 April 2023

Muhammad Yanuar Iqbal

1810414310001

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR BAGAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Penelitian Sejenis .....	10
2.2 Tinjauan Konseptual.....	19
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	19
2.2.2 Pengertian Isu .....	20
2.2.3 Pengertian Manajemen Isu .....	21
2.2.4 Pengertian Komunikasi .....	22

2.2.5 Pengertian Good Will.....	23
2.2.6 Pengertian Public Relation .....	23
2.2.7 Peran Public Relations .....	26
2.2.8 Fungsi Public Relation .....	27
2.2.9 Aktivitas Public Relation .....	29
2.3 Tinjauan Teori.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Tipe Penelitian .....	36
3.3 Objek Penelitian .....	36
3.4 Informan Penelitian .....	37
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data .....	42
3.8 Triangulasi Data .....	44
3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	46
3.9.1 Waktu Penelitian.....	46
3.9.2 Lokasi Penelitian.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>

4.1	Gambaran Umum Lokasi penelitian .....	47
4.1.1	Letak Dan Batas Wilayah Geografis .....	47
4.1.2	Visi dan Misi PT. Adaro Indonesia .....	47
4.1.3	Sejarah PT. Adaro Indonesia .....	48
4.2	Hasil Penelitian .....	49
4.2.1	Hasil Penelitian Manajemen Isu dalam mengelola Good Will Oleh Public Relation Di Lingkungan Pertambangan PT. ADARO INDONESIA Site Tabalong tentang strategi Adaro membangun kepercayaan dimasyarakat.....	49
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
4.3.1	Manajemen Isu dalam mengelola Good Will Oleh Public Relation Di Lingkungan Pertambangan PT. ADARO INDONESIA Site Tabalong tentang strategi Adaro membangun kepercayaan dimasyarakat.....	64
BAB V PENUTUP .....		69
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran.....	71
5.2.1	Saran Akademis .....	71
5.2.2	Saran Praktis .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....		72
LAMPIRAN DOKUMENTASI WAWANCARA.....		75
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA .....		79

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	32
Bagan 3.1 Segitiga Triangulasi Sumber.....	43