

BAB I

PENDAHULUAN

1.3 Latar Belakang Masalah

Air merupakan satu dari sekian banyak sumber daya alam yang bermanfaat bagi banyak kehidupan, baik tumbuhan, hewan, dan juga manusia, air bersih tentu menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari – hari, baik untuk memenuhi kebutuhan hidrasi dan juga untuk menjaga kebersihan diri. Dalam keberlangsungan hidup manusia, air merupakan kebutuhan utama untuk berbagai kegiatan khususnya dalam memenuhi keperluan rumah tangga, misalnya untuk minum, masak, mandi, mencuci, ataupun untuk keperluan *industry*.

Manusia dapat bertahan hidup selama beberapa hari tanpa adanya makanan akan tetapi manusia tidak mampu bertahan jika tidak minum karena seperti yang disebutkan oleh H.H. Mitchell didalam jurnalnya yang berjudul *Journal of Biological Chemistry* 158 bahwa 73% zat yang membentuk tubuh manusia adalah air. Hal tersebut dapat menggambarkan betapa pentingnya peran air untuk keberlangsungan makhluk hidup terutama manusia.

Jika membahas mengenai sumber daya alam maka pada dasarnya hal ini dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu sumber daya alam yang dapat diperbaharui dan sumber daya alam yang tidak dapat diperbaharui. Perbedaan dari keduanya ialah sumber daya alam yang diperbaharui merupakan suatu kekayaan alam yang akan terus tersedia selama penggunaannya tidak tereksploitasi dengan berlebihan. Sinar matahari, angin, air, tumbuhan, hewan dan organisme lainnya merupakan beberapa contoh dari sumber daya alam yang dapat diperbaharui. Meskipun memiliki banyak jumlah ketersediaan, akan tetapi dalam penggunaannya tetap harus dibatasi dan juga dijaga agar dapat terus tersedia. Selain itu, sumber daya alam yang tidak dapat diperbaharui adalah sumber daya alam yang jumlah dan ketersediaannya sangat terbatas yang menyebabkan hal ini terjadi adalah karena penggunaannya lebih cepat daripada proses pembentukannya dan apabila digunakan secara terus-menerus akan habis.

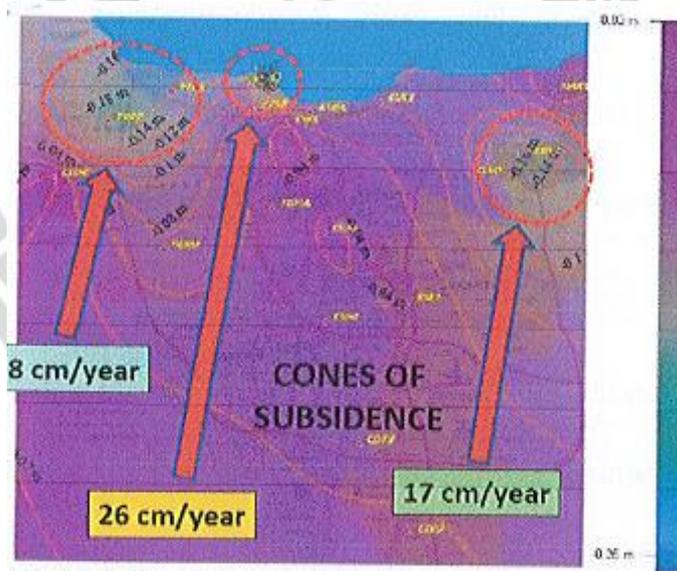
Walaupun saat ini tidak banyak masyarakat di dunia yang beruntung untuk mendapatkan air bersih, namun seperti di Indonesia yang saat ini mulai mengalami krisis air. Hal ini telah melanda beberapa daerah dan kebutuhan air penduduk untuk rumah tangga, pertanian dan kebutuhan dasar lainnya belum terpenuhi. Dampak langsung dari kurangnya kebutuhan air antara lain gagal panen dan wabah penyakit yang dapat mengganggu pasokan pangan, kebersihan yang buruk, dan kelaparan, yang berpengaruh kepada perkembangan penyakit akibat kekurangan pangan dan kekurangan gizi.

Seperti yang dikutip dari halaman resmi Sekretariat Negara Republik Indonesia bahwa Terkait erat dengan krisis air dan makanan adalah kebersihan yang buruk, yang juga menjadi masalah bagi sekitar 2 miliar orang di seluruh dunia. Banyak penyakit yang terkait dengan kelangkaan air dan sanitasi yang buruk, seperti kelaparan, kekurangan gizi, kolera, demam tifoid, dan disentri, terus mengancam sebagian besar penduduk dunia dan juga fokus utama WHO (*World Health Organization*) dalam menangani berbagai penyakit yang disebabkan oleh krisis air.

Krisis air bahkan dialami oleh kota – kota besar seperti halnya yang terjadi di Jakarta. Krisis air di Jakarta terjadi dikarenakan oleh banyak hal, seperti sumber air yang terkena polusi. Direktur Pengembangan Penyehatan Lingkungan Permukiman (PPLP) Ditjen Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum Djoko Mursito mengatakan kota yang dilewati oleh 13 aliran sungai ini berpotensi memiliki sumber air yang berpolusi tinggi, dan juga limbah industri ataupun limbah rumah tangga yang kerap mengotori sumber air yang tersedia di kawasan permukiman. Seperti yang didapat dalam Badan Geologi, Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral, bahwa 80% air tanah di wilayah Cekungan Air Tanah (CAT) Jakarta tidak memenuhi standar Menteri Kesehatan No. 492 tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Jakarta bagian utara merupakan wilayah terparah dimana secara umum cekungan air tanahnya mengandung unsur *Fe* (besi) dengan kadar yang tinggi serta kandungan *Na* (Natrium), *Cl* (Klorida), *TDS* (*Total Dissolve Solid*) dan *DHL* (*Daya Hantar Listrik*) yang tinggi akibat adanya pengaruh dari intrusi air asin. Selain krisis air bersih dan juga kadar polusi yang tinggi, Jakarta juga menghadapi problem penurunan muka tanah yang terjadi rata-rata 0 sampai 18,2 cm per tahun.

Jakarta yang merupakan wilayah dengan populasi tertinggi di Indonesia, juga memiliki permasalahan dalam pertumbuhan penduduk yang membuat sumber daya air tanah tereksplorasi sehingga air yang tersedia dengan apa yang dibutuhkan masyarakat menjadi tidak seimbang. Permasalahan penggunaan air tanah yang berlebihan ini merupakan salah satu penyebab tenggelamnya kota Jakarta yang berada di wilayah pesisir.

Hasil pemantauan yang dilakukan Badan Geologi melalui Balai Konservasi Air Tanah menunjukkan bahwa lebih dari 200 sumur observasi (sumur pantau, sumur produksi, sumur bor, sumur pantech) memiliki sekitar 80% air tanah dalam dua tahun terakhir meningkat. Daerah Akuifer (CAT) Jakarta tidak memenuhi standar persyaratan kualitas air minum No. 492 Menteri Kesehatan tahun 2010. Masalah Jakarta, selain krisis air minum, juga menghadapi penurunan muka tanah. Menurut Badan Geologi, penurunan tanah ini disebabkan oleh penggunaan air tanah yang berlebihan.



Gambar 1.1. Ilustrasi beberapa lokasi lokasi penurunan air tanah di DKI Jakarta

Menurut catatan Badan Geologi, saat ini ada lebih dari 4.500 sumur produksi yang mengambil air tanah Jakarta untuk tujuan komersial, belum lagi sumur ilegal yang tidak termasuk dalam sensus dan tidak memiliki izin penggunaan air tanah. Kondisi ini mengencilkan permukaan Jakarta dan berdampak serius mengancam penurunan air tanah di kota Jakarta.

Penyediaan air PDAM perkotaan dan pedesaan menyediakan layanan bagi masyarakat untuk memperoleh air bersih dan sehat yang memenuhi kebutuhan rumah tangga dan industri, dengan demikian mempromosikan keadaan yang mendukung pembangunan ekonomi dan kesehatan masyarakat. Undang-undang pemerintah mengatur tentang penggunaan sumber daya air sesuai dengan kewajiban Pasal 33 ayat (3) UUD 1945, tanah, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan sedapat mungkin untuk kemakmuran dipergunakan. manusia. Pasal ini kemudian akan dimasukkan ke dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.

UU Nomer 7 tahun 2004 mengklasifikasikan air menjadi dua yaitu air permukaan dan air tanah. Air permukaan adalah semua air yang ada di permukaan, dan air tanah adalah air yang terkandung di dalam tanah dan lapisan batuan di bawah permukaan. Tentang pengelolaan sumber daya air, Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 menyatakan bahwa sumber daya air bersifat menyeluruh dan terpadu dengan tujuan mewujudkan manfaat sumber daya air yang lestari untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Semua orang memahami pentingnya air sebagai sumber kehidupan, tetapi tidak semua orang berpikir dan bertindak bijaksana untuk menghemat air. Kebutuhan akan air perlu diselaraskan dengan perilaku manusia dalam konservasi air agar lebih terlindungi. Tingginya tingkat pencemaran baik di pedesaan maupun perkotaan menurunkan kualitas air bersih sehingga akan banyak masyarakat Jakarta yang membeli air bersih untuk dijadikan sebagai kebutuhan hidup sehari-hari yaitu melalui Perusahaan Air Minum (PAM) salah satunya adalah PT. Aetra Air Jakarta.

PT Aetra Air Jakarta (Aetra) adalah perusahaan yang bergerak di industri pengolahan air bersih sebagai Mitra dan Operator dari PDAM DKI Jakarta (PAM JAYA). Aetra Mengelola, menjalankan, dan memelihara sistem penyediaan air bersih khusus di wilayah timur Jakarta, yang terdiri dari sebagian Jakarta Utara, sebagian Jakarta Pusat, dan seluruh Jakarta Timur. Menurut kontrak kerja sama sesuai UU Penanaman Modal Asing No. 1 Tahun 1967 dan Undang-Undang No.11 Tahun 1967 tentang perubahan dan tambahan UU No. 1 Tahun 1967 tentang penanaman modal yang terdapat dalam website resmi Aetra. Saat itu, pemegang saham perusahaan terdiri dari *Thames Water Overseas (TWOL)* 80% dan PT. Kekar Airindo (*KPA*) 20% Aetra bekerja sama dengan PAM Jaya yang telah

berlangsung selama 25 tahun, yang mana keduanya mulai beroperasi bersama secara komersial setelah ditandatangani perjanjian kerja sama dengan perusahaan daerah air minum khusus ibukota Jakarta (PAM JAYA) pada tanggal 28 Januari 1998 dengan tanggal berlaku 1 Februari 1998. Aetra bersama dengan PT Palyja yang bertanggung jawab di wilayah Barat Jakarta, menjadi operator penyedia layanan air bersih yang lingkup cakupan area layanannya dipisahkan oleh Sungai Ciliwung, sehingga kedua perusahaan ini tidak saling berkompetisi.

Wilayah Tanggung jawab Aetra dan Palyja terpisah oleh peta Jakarta, sehingga tidak terjadi kompetisi wilayah antara dua perusahaan ini. Pembagian wilayah dapat dilihat dari peta Jakarta yang dipisahkan oleh Sungai Ciliwung, Dimana wilayah Timur Jakarta menjadi tanggung jawab Aetra, dan wilayah barat Jakarta menjadi tanggung jawab Palyja. Menurut kontrak kerjasama tersebut, diputuskan prinsip kerjasama bahwa Pam Jaya menyerahkan pengelolaan asset yang ada termasuk produksi dan distribusi kepada Aetra untuk dikelola di area wilayah Timur Jakarta. Sehingga Aetra bertanggungjawab mengoperasikan, memelihara, serta melakukan investasi untuk mengoptimalkan, menambah dan meningkatkan pelayanan air bersih di wilayah operasionalnya.

Dengan adanya krisis seperti yang dijelaskan diatas, dalam melayani kebutuhan air bersih masyarakat DKI Jakarta, PT. Aetra Air Jakarta hadir untuk menyediakan layanan tersebut, namun PT. Aetra Air Jakarta mengalami hambatan yang cukup sulit dimulai dari keluhan pelanggan terhadap pelayanan PT. Aetra Air Jakarta dan beberapa faktor yang dapat memicu kebocoran air. Para pelanggan perusahaan air PAM pada umumnya mengeluhkan kualitas air yang keruh, bau, kotor, tekanan air tidak stabil bahkan seringkali air tidak mengalir di pagi hari dan hanya akan mengalir di malam hari sekitar pukul 23.00. Hal tersebut dapat dilihat dalam Permenkes No.32 Tahun 2017 yang mengatur tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higienis Sanitasi, Kolam Renang, Air Minum, dan Pemandian Umum. Tidak jarang juga pelanggan mengeluhkan rekening tagihan yang “membengkak”. Pelanggan tentunya merasa kecewa dengan pelayanan PT. Aetra Air Jakarta. Kekecewaan pelanggan ini pada umumnya mereka akan sampaikan melalui website, media sosial, atau melalui customer service PT. Aetra Air Jakarta.

Seperti yang dikutip dari <https://www.aetra.co.id/berita/detail/274> Penyempurnaan pekerjaan teknis berupa pekerjaan perbaikan pipa induk di Jl. Raya Penggilingan, Jakarta Timur dilakukan PT Aetra Air Jakarta pada Kamis 27 Februari 2020 yang dimulai sejak pukul 21.00 wib. Pekerjaan ini memerlukan waktu kurang lebih 12 jam dan dilakukan mulai malam hari untuk meminimalkan gangguan. Tahap awal perbaikan teknis sejak terjadinya kebocoran pipa induk tersebut telah dilakukan agar gangguan suplai di area terdampak yang dialami oleh pelanggan dapat seminimal mungkin. Sampai tahun 2014, untuk wilayah perusahaan air minum lainnya seperti PT. Palyja terdapat 725 titik sambungan illegal non-pelanggan dan 1.054 kasus pencurian air yang dilakukan oleh pelanggan.

Untuk wilayah PT. Aetra Air Jakarta ditemukan 50 titik sambungan illegal. Akibat pencurian air dan kebocoran lainnya Palyja menderita kerugian sebesar Rp 2 milyar sedangkan Aetra menderita kerugian sebesar Rp 6,9 milyar. Kebocoran pipa ini juga berpengaruh pada tingkat kebocoran air (NRW) sulit untuk ditindak lanjuti, pasalnya DKI Jakarta telah kehilangan air sebesar 40% sedangkan Pemerintah telah memberi instruksi kepada PAM JAYA dan Mitra Swasta untuk menurunkan tingkat kebocoran air hingga mencapai 35%. Alasan masyarakat mencuri air pada umumnya untuk keperluan rumah tangga dan keperluan bisnis.

Kebocoran pipa air tentunya merupakan masalah besar bagi PT.Aetra Air Jakarta, sebab kebocoran pipa air dapat merugikan pelanggan karena kualitas air akan mengalami kerusakan akibat dari terkontaminasi kotoran maupun bakteri yang tentunya jika di gunakan oleh pelanggan terkhusus untuk keperluan bahan baku makanan akan sangat berbahaya sekali jika di konsumsi. Hal ini dapat membuat PT.Aetra Air Jakarta di somasi oleh pihak yang di rugikan. Dengan adanya kasus ini, maka tentunya *public relations* memiliki tugas khusus untuk menangani krisis ini, sebab *Public Relations* pada dasarnya merupakan tenaga ahli yang memiliki peran penting dalam mengatasi masalah dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan. Seperti pada bulan januari 2022, masih banyak kendala yang harus dihadapi PT. Aetra Air Jakarta dalam meningkatkan pelayanan dengan dibagi menjadi 2 wilayah pelayanan utara dan selatan dalam menerima keluhan pelanggan memiliki total 2533 jumlah keluhan yang diterima pada bulan tersebut, penanganan

krisis tersebut dapat dianalisis dengan metode manajemen krisis yang tepat sehingga pelanggan dapat menerima solusi serta pelayanan yang lebih baik lagi.

Jumlah Keluhan Pelanggan per Area Bisnis yang Diterima Contact Center sebagai berikut:

Event Code	SBU UTARA					SBU SELATAN								Grand Total
	31	32	33	34	35	22	23	24	25	26	61	62	63	
CC-CBCR	10	7	3	8	17	41	12	16	18	21	27	31	15	226
CC-CBTT	2			3	1	3	2		3	1	1	2	5	23
CC-CCCB				1	3	1	1		2	1				9
CC-CKCL	10	14	10	17	17	45	16	11	13	22	51	114	29	369
CC-CKKB	2	10	2		14		2	3	2	1	1	1	3	41
CC-CMTI	36	46	18	38	89	229	25	39	43	61	93	267	54	1038
CC-CPKS	17	16	22	15	10	79	25	35	53	91	82	84	76	605
CC-CPRS	7	4	4	5	21	19	7	3	12	9	15	17	13	136
CC-CP5B	1								1		1		2	5
CC-CRHT	1	1	1		2			1	1	4	3	2		16
CC-MRELOC												1		1
CC-RBIL	3		5	5	8	7	3	4	9	5	6	6	3	64
Total	89	98	65	92	182	424	93	112	157	216	280	525	200	2533

Gambar 1.2. Jumlah keluhan pelanggan

Pada tahun terakhir PT. Aetra Air Jakarta dalam keterlibatan privatisasi ini, mereka melakukan sosialisasi serta kampanye untuk menggunakan air PDAM dibandingkan air tanah. Untuk melakukan peningkatan kesadaran masyarakat dan juga melakukan kampanye akan bahayanya pencurian air PAM di Jakarta dan pentingnya mendukung pemakaian air PAM sehingga masyarakat Jakarta terhindar dari dampak buruk pemakaian air tanah. Selain itu untuk mengurangi *complain* pelanggan terhadap pemakaian air PAM, *public relations* PT.Aetra Air Jakarta sangat berfokus dalam menanggapi keluhan yang terjadi dan sigap dalam menanganinya sehingga citra perusahaan dapat stabil dan kepuasan pelanggan tetap meningkat. Seperti target yang telah ditentukan perbulannya dengan bobot masing-masing sesuai indikator kinerja perusahaan PT. Aetra Air Jakarta menetapkan target dalam penanganan keluhan pelanggan harus tetap berada diatas 90% guna menjaga kualitas pelayanan serta keluhan pelanggan yang diterima harus dilayani dengan sebaik-baiknya, hal ini ditetapkan melihat program PT. Aetra Air Jakarta yang memasuki tahun terkahir sebagai perusahaan privatisasi oleh PDAM agar dapat mempertahankan citra serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam seberapa pentingnya penggunaan air PAM.

Bobot %	Tanggung Jawab	Bobot %	Indikator Kinerja Kunci (IKK)	Details	Metode Perhitungan	Target/Status (%)	Bulan												Keterangan		
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Strategic Objective	Improve Customer Satisfaction	35%	Menjaga konsistensi tone positif yang terbangun dari eksternal communication	Memastikan informasi korporasi dan program-program kepelangganan secara korporat diketahui masyarakat/ stakeholder	T	%	persen	90													
					A			100													
		35%	Penanganan keluhan pelanggan melalui customer communication	Memastikan keluhan pelanggan melalui Contact Center channel jawab terpenuhi	T	%	persen	90													
					A			99													
		25%	Menjaga tingkat kepuasan pelanggan	Memastikan pelaksanaan CSI dan rangkaian kegiatan pendukungnya	T	%	persen	100													
					A			100													
Strategic Initiative	Reporting	5%	Melakukan monitoring terhadap aktifitas unit	Menyediakan report bulanan	T	%	persen	100													
					A			100													

Gambar 1.3. Performance report

Peran *public relations* sendiri dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah krusial sebab PR harus mampu menguasai manajemen organisasi dalam berkomunikasi baik kepada publik internal, maupun eksternal serta dengan organisasi lainnya. Rachmat Kriyantono (2018) menyatakan, *public relations* adalah bagian dari manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya. Untuk itu seorang *public relations* harus menguasai konsep komunikasi organisasi agar perusahaan dapat terkoordinir dan terstruktur untuk mencapai visi dan misinya. (h.2). Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada permasalahan bagaimana upaya pihak *public relations* PT. Aetra Air Jakarta dalam melaksanakan manajemen krisis untuk menangani kebocoran pipa air. Hubungan masyarakat memang merupakan sesuatu yang sebenarnya disengaja dan direncanakan terus menerus untuk menciptakan kesepahaman antara lembaga dan masyarakat. *Public Relations* (PR) adalah seni dan ilmu sosial yang menganalisis tren, memprediksi hasil, mengarahkan pemimpin institusional, dan mengimplementasikan program terencana yang melayani kepentingan institusi dan masyarakat yang terlibat.

Public Relations (PR) adalah fungsi manajemen yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu yang sebelumnya diperlukan program kerja yang jelas dan rinci untuk menemukan, merencanakan, mengomunikasikan, dan mengevaluasi pencapaian. Apalagi di Indonesia, bidang humas masih tergolong

muda. Kelahiran humas yang dipraktikkan saat ini dapat dikaitkan dengan kemajuan di beberapa bidang. Pembangunan, yang juga merupakan kekuatan unik dalam masyarakat, membagi orang ke dalam kelompok atau komunitas, masing-masing dengan tujuan sendiri dan berusaha untuk mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan manajemen sangatlah penting dalam menjalankan program pada suatu organisasi.

Penelitian mengenai manajemen krisis dalam perusahaan PDAM telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti, salah satu diantaranya, (Nadia Rena Utami, 2012). Yang didapat dari <http://repository.uin-suska.ac.id> meneliti terkait manajemen krisis PDAM kota Pekanbaru dalam menangani kepercayaan pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana *PR Crisis Management* pada Perusahaan Air Minum Kota Pekanbaru (PDAM) dalam menghadapi kepercayaan pelanggan. Survei tersebut didasarkan pada fakta bahwa jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru telah menurun secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dalam survey ini, metode yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik dokumentasi, wawancara, dan observasi. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara mendalam serta mengumpulkan dokumen terkait. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pentingnya persiapan dalam manajemen krisis sebelum suatu masalah itu terjadi dan dapat memperkecil dampak yang akan terjadi. Penelitian ini memiliki kesamaan terhadap penelitian ini, yaitu mengenai peran *public relations* dalam menangani manajemen krisis, serta memiliki metode teknik pengambilan sample yang sama.

Selanjutnya adapun penelitian lain yang membahas mengenai PT. Aetra Air Jakarta oleh (Ratri Mustika Dewi, 2016) yang diperoleh melalui <https://publikasi.mercubuana.ac.id> Meneliti tentang isu CSR demi meningkatkan kepercayaan publik dan juga *stakeholders* dan Untuk mendapatkan reputasi yang baik, perusahaan tidak cukup hanya melakukan bisnis, tetapi juga harus didukung oleh kegiatan lainnya. Reputasi yang baik bagi perusahaan yang erat kaitannya dengan lingkungan sosial dimana ia ditempatkan. Kesimpulannya, program penetapan harga jasa lingkungan merupakan bentuk keuntungan

perusahaan yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan, dan program CSR ini dipandang sebagai nilai positif bagi para pemangku kepentingan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif yang menghasilkan dan mengolah data deskriptif seperti observasi, catatan wawancara, dan catatan lapangan. Meskipun terdapat persamaan dalam metode dan juga teknik pengambilan sample, tetapi dalam penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pembahasan utama yang membahas mengenai CSR demi meningkatkan reputasi perusahaan, sedangkan peneliti mengenai manajemen krisis.

Dalam kajian penelitian ini terdapat permasalahan yang telah di paparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalami sehingga peneliti dapat mengerti dan mengetahui bagaimana manajemen krisis yang diterapkan *Public Relations* PT. Aetra Air Jakarta dapat menyelesaikan krisis seperti kebocoran pipa yang dihadapi Aetra terkait penyaluran air di Jakarta.

1.4 Rumusah Masalah

Adapun masalah yang peneliti temukan sebagaimana sebelumnya sudah peneliti jelaskan berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan dalam pertanyaan, yaitu: Bagaimana manajemen krisis public relations PT. Aetra Air Jakarta dalam menangani krisis kebocoran pipa air di Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah di jelaskan diatas, untuk mengetahui manajemen krisis *public relations* PT. Aetra Air Jakarta dalam manangani krisis akibat kebocoran pipa air di Jakarta. Peneliti ingin menganalisis bagaimana manajemen krisis *public relations* dalam menghadapi masalah kebocoran pipa air pada pengguna air skala besar.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil temuan penelitian yang peneliti lakukan kiranya dapat bermanfaat untuk diimplementasikan pada mata kuliah manajemen isu dan krisis prodi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia, dimana peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang manajemen krisis.

2. Manfaat Praktis

Bagi praktisi *public relations*, penelitian ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan referensi bagaimana cara *public relations* bertanggung jawab atas tugasnya dan berkomunikasi dengan masyarakat luas untuk mencapai tujuan bersama.

3. Manfaat Sosial

Manfaat penelitian ini adalah ingin menghimbau dan menyadarkan masyarakat, khususnya masyarakat di Jakarta yang masih menggunakan air tanah dan melakukan pencurian air bersih akan pentingnya menggunakan air PAM sebagai air bersih yang digunakan dalam kebutuhan sehari-hari agar terhindar dari penyakit berbahaya dan membantu pemerintah dalam mewujudkan kota Jakarta bebas dari krisis air bersih. Kemudian peneliti berharap dengan penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi banyak orang maupun instansi perusahaan.