

**KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMERINTAH KOTA
SURABAYA PASCA KASUS RASIALISME MAHASISWA
PAPUA MELALUI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh :

NOVITA AGUSTINA MAHARANI
NBI : 1151600216

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

**KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMERINTAH KOTA
SURABAYA PASCA KASUS RASIALISME MAHASISWA
PAPUA MELALUI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



OLEH:

NOVITA AGUSTINA MAHARANI
NBI. 1151600216

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Novita Agustina Maharani**

NPM : 1151600216

Judul : **KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMERINTAH KOTA
SURABAYA PASCA KASUS RASIALISME MAHASISWA
PAPUA MELALUI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM***

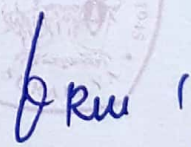
Mengetahui:

Surabaya, 30 Desember 2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM.


Dr. Tri Yuliyanti, M. Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji

1. Dr. Tri Yuliyanti, M. Si
Ketua

(*Tri Yuliyanti*)

2. Drs Jupriono, M. Si
Anggota

(*Jupriono*)

3. Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom
Anggota

(*Edy Sudaryanto*)

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,


Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Agustina Maharani
NBI : 1151600216
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMERINTAH
KOTA SURABAYA PASCA KASUS RASIALISME
MAHASISWA PAPUA MELALUI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari terjadi Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 30 Desember 2019

Y
METERAI
TEMPEL
TGL 20
C 4F2AHF241937506
000
RIBU RUPIAH
taan

(Novita Agustina Maharani)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Agustina Maharani
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

“Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya Pasca Kasus Rasialisme Mahasiswa Papua Melalui Media Sosial *Instagram*”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 30 Desember 2019

Yang Menyatakan



(.....
NOVITA AGUSTINA M
.....)

MOTTO

“Tujuan dan kesuksesan berada di tanganmu sendiri, maka berusahalah dan berdoa”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga saya dapat diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA PASCA KASUS RASIALISME MAHASISWA PAPUA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. Peneliti menyadari skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari semua pihak. Untuk itulah peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung, diantaranya:

1. Dr. Tri Yulianti, M.Si dan Beta Puspitaning Ayodya S.Sos., M.A. atas segala waktu dan dedikasinya membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh perkuliahan Program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga selesai.
3. Dr. Endro Tjahjono, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama saya menempuh perkuliahan Program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan dan bimbingan selama menempuh perkuliahan pada Program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas ilmu dan bimbingannya selama saya menempuh perkuliahan mulai dari semester 1 hingga semester 7.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 atas kesabarannya melayani saya selama menempuh perkuliahan.
7. Muhammad Fikser, AP., MM selaku Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya, Yanuar Hermawan, S.S. selaku Kepala Sub Bagian Layanan Informasi Humas Pemerintah Kota Surabaya, Tito Adam

Primadani, S. Ikom selaku Spesialis media sosial (Admin *Twitter* @banggasurabaya dan *Facebook* Bangga Surabaya) Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya, Hanna Amanda S. Ikom selaku Spesialis media sosial (Admin *Instagram* @surabaya) Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk dapat bertemu dan melakukan wawancara.

8. Kedua orang tua saya yaitu Mama Al Um ASofi dan Papa Agus Prasetyo yang selalu mendukung dan mendoakan saya setiap hari, sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini lebih cepat.
9. Kakak dan Adik saya yaitu Mas Tyo dan Egi yang selalu mendukung dan menghibur disaat proses penyelesaian skripsi ini.
10. Partner dalam segala hal yang saya sayangi yaitu Ivan Faturachman Putra, terimakasih atas kesabaran, waktu, dan dukungan yang tak henti-hentinya ditujukan untuk saya supaya dapat mengerjakan skripsi dengan baik.
11. Anak Kece yang terdiri dari Ayus, Ayul, Rani, Dinar, Naila, Iskandar, Doni, Rama, dan Dimas yang selalu menghibur, mendukung, dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih banyak atas semua perhatian dari kalian.
12. Sobat Misquen yang terdiri dari Adam, Adriana, Venanda, David, dan Oris yang selalu menghibur dan mendukung saya dalam segala hal. Terimakasih sudah membuat masa perkuliahan saya menjadi menyenangkan.
13. Sahabat Sejati yang terdiri dari Nida, Nabila, Axel, Ben, Jafar dan Rere yang sudah menjadi teman seperjuangan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.
14. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2016, terimakasih telah menjadi teman dalam perkuliahan.

Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya para Mahasiswa yang menempuh konsentrasi *Public Relation*. Terimakasih.

Surabaya, 30 Desember 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gedung Beras PT. IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan <i>Situasional Crisis Communication Theory</i>)	9
2.1.2 Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Kasus Pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014).....	11
2.1.3 Analisis Aktivitas Hubungan Media dalam Manajemen Krisis di Perguruan Tinggi	12
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Definisi Krisis.....	14
2.2.2 Tahapan Krisis	15
2.2.3 Komunikasi Krisis	16
2.2.4 Saluran Komunikasi.....	17
2.2.5 Media Sosial <i>Instagram</i>	18
2.2.6 Teori Apologia untuk Merespons Krisis Timothy Coombs.....	19
2.2.7 Teori Perencanaan Charles Berger	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	25
3.2 Peran Peneliti	25
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Informan.....	26
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.7 Keabsahan Data.....	30

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek.....	31
4.1.1	Sejarah Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya	31
4.1.2	Struktur Organisasi Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya	32
4.1.3	Tugas dan Fungsi Bagian Humas Kota Surabaya	32
4.1.4	Visi dan Misi Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya.....	33
4.1.5	Tujuan Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya	33
4.1.6	Sasaran Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya	33
4.1.7	Program dan Kegiatan Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya.....	34
4.2	Penyajian Data	35
4.2.1	Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya Pasca Kasus Rasialisme Mahasiswa Papua melalui Media Sosial <i>Instagram</i>	35
4.2.2	Perencanaan Pesan yang Dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya Pasca Kasus Rasialisme Mahasiswa Papua pada <i>Caption Instagram</i>	55
4.3	Pembahasan.....	65
4.3.1	Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya Pasca Kasus Rasialisme Mahasiswa Papua melalui Media Sosial <i>Instagram</i>	65
4.3.2	Perencanaan Pesan yang Dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya Pasca Kasus Rasialisme Mahasiswa Papua pada <i>Caption Instagram</i>	68

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	71
5.2	Rekomendasi	72

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.4 Daftar Informan Wawancara	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun <i>Instagram</i> @surabaya	5
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Logo Humas Pemerintah Kota Surabaya	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Humas	32
Gambar 4.3 Postingan <i>Instagram</i> @surabaya	41
Gambar 4.4 Postingan <i>Instagram</i> @surabaya	43
Gambar 4.5 Postingan <i>Instagram</i> @surabaya	44
Gambar 4.6 Narasi untuk Postingan <i>Instagram</i> @surabaya	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Interview Guide*

Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara dengan Informan

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi

Lampiran 6 Hasil Turnitin

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang komunikasi krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram* dalam upaya memperbaiki reputasi dari kota Surabaya yang menjadi negatif. Pemberitaan di media mengenai kasus rasialisme Mahasiswa Papua yang terjadi di kota Surabaya membuat pandangan publik terhadap kota Surabaya semakin buruk. Tujuan penelitian untuk mengkaji komunikasi krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram* sebagai penyebaran informasi dan mengkaji perencanaan pesan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua pada *caption instagram*. Teori yang digunakan pada penelitian adalah teori apologia merespons krisis Timothy Coombs dan teori perencanaan Charles Berger. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus digunakan untuk menjelaskan secara mendalam mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua. Hasil penelitian yaitu terdapat dua strategi komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya dan termasuk pada jenis apologia parsial dalam memperbaiki reputasi dari kota Surabaya. Humas Pemerintah Kota Surabaya sudah sepenuhnya melaksanakan teori perencanaan pada pembuatan *caption instagram*.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Humas, Perencanaan Pesan, Rasialisme.

ABSTRACT

This thesis discusses the communication crisis of public relation of Surabaya city government after the racialism case of Papuan Students through instagram social media in an effort to improve the reputation of the city of Surabaya that became negative. Media coverage of the Papuan Students racialism case in the city of Surabaya has made the public view of the city of Surabaya worse. Research aims to study the communication crisis of public relation of Surabaya city government after the racialism case of Papuan Students through instagram social media as information dissemination and review the message planning conducted by city government public relation Surabaya after the racialism case of Papuan Students on Instagram captions. The theory used in research is that apologia theory responds to Timothy Coombs's crisis and the planning theory of Charles Berger. A descriptive qualitative research approach with a case study method is used to explain deeply about communication crisis conducted by the public relation of Surabaya city government after the racialism case of Papuan Students. The results of the study were two communication crisis strategies conducted by public relation of Surabaya city government and included on the type of partial apologia in improving the reputation of the city of Surabaya. Public relation of Surabaya city government already fully implemented the theory of planning on making Instagram captions.

Key Words: *Crisis Communication, Public Relation, Message Planning, Racialism*