

**KOMUNIKASI KRISIS DALAM MEMPERBAIKI
REPUTASI NEGATIF *CADDY* GOLF SURABAYA**



Oleh :
PUTRI ENTI MEILINIA
1152000068

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2024**

KOMUNIKASI KRISIS DALAM MEMPERBAIKI REPUTASI NEGATIF *CADDY* GOLF SURABAYA

SKRIPSI

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



Oleh:

PUTRI ENTI MEILINIA

NPM: 1152000068

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Enti Meilinia

NBI : 1152000068

Judul : **Komunikasis Krisis Dalam Memperbaiki Reputasi Negatif
Caddy Golf Surabaya**

Surabaya, 13 Januari 2025

Mengetahui,

Dekan

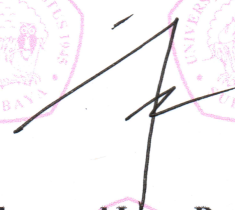
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

**Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing**



Mohammad Insan Romadhan,

S.I.Kom., M.Med.Kom

NPP. 20150170741

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: 20 Desember 2024

Dewan Penguji:

1. **Mohammad Insan Romadhan,**
S.I.Kom.,M.Med.Kom
Ketua

(.....)

2. **Fransisca Benedicta Avira Citra Paramita,**
S.I.Kom.,M.Med.Kom
Anggota

(.....)

3. **Muchamad Rizqi, S.I.Kom.,M.Med.Kom**
Anggota

(.....)

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


Dr. Dra. Aynun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

**PERNYATAAN PERSETUJUAN ORSINILITAS / KEASLIAN
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Enti Meilinia
NIM : 1152000068
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Ilmiah : Komunikasis Krisis Dalam Memperbaiki Reputasi
Negatif Caddy Golf Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar.

Surabaya, 13 Januari 2025

Yang bertanda tangan,



Putri Enti Meilinia



Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya

Badan Perpustakaan
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya
Tlp. 031-593-1800 (ext.311)
Email: perpustakaan@untag-sby.ac.id

**PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Enti Meilinia
NIM : 1152000068
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai perkembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui 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 Dalam Memperbaiki Reputasi Negatif Caddy Golf Surabaya”

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

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Putri Enti Meilinia

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Komunikasi Krisis Dalam Memperbaiki Reputasi Negatif Caddy Golf Surabaya". Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi pada Program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala Rahmat, Karunia, Hidayahnya serta ridho -nya selama menjalani proses penelitian langsung hingga akhir. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Kepala Labolatorium Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Kepala Laboratorium Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan, saran, serta masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Ibu Nara Garini Ayuningrum, S.Tr.I.Kom., M. A, selaku pembimbing 2 yang juga memberikan arahan, saran, serta masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Ibu & Bapak Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan materi selama proses perkuliahan kepada penulis di Universitas 17 Agustus 1945

9. Seluruh jajaran staff Universitas 17 Agustus 1945 yang membantu memberikan pelayanan dengan baik kepada mahasiswa selama masa perkuliahan hingga proses skripsi.
10. Kepada almarhumah ibu saya tercinta Pretty Mailiana, Terimakasih telah melahirkan saya didunia ini terimakasih sudah menyayangi saya sepenuh hati dan jiwamu, memberikan yang terbaik dalam hidup saya semasa hidupmu, kebersamaan kita sangatlah singkat ibu, disaat saya beranjak dewasa ibu tidak ada disisi saya dan ini menjadikan saya perempuan yang tangguh dan dewasa dalam menghadapi kehidupan, dan sampai dititik ini alhamdulillah saya bisa mendapatkan gelar Sarjana, saya yakin ibu sangat bangga kepadaku. Meskipun raga ibu tidak mendampingi saya sampai dititik ini tapi ibu slalu ada tersimpan dihati kecil saya yang paling dalam. Saya yakin Ibu salalu ada disamping saya mendukung dan mendoakan saya untuk meraih kesuksesan dan menjadi pribadi yang hebat. Terima kasih ibu telah menjadi sosok ibu yang luar biasa bagi saya.
11. Kepada papa saya Hendi oktavianus, aku belajar tentang kerja keras, dan pengorbanan, dan semua pelajaran hidup yang berharga dari papa ajarkan dalam mendidik keras bahwa perempuan tidak boleh lemah dalam kehidupan sehingga saat ini saya bertumbuh dewasa menjadi perempuan yang kuat dan tangguh.
12. Kepada ibu Ema dan bapak Ilyas terimakasih sudah dengan tulus dan ikhlas merawat dan membesarkan saya. Kalian luar biasa ikut serta merawat saya dari saya kecil hingga dewasa, semenjak mami meninggal ibu bapak seperti malaikat menjadi orang tua ke dua untuk saya.
13. Kakak saya tercinta Yossy Nurdina terimakasih sudah menjadi kakak yang baik buat saya dan selalu ada buat saya, terimakasih telah memberikan support semangat dan doa-doa yang sngat berarti untuk saya.
14. Orang-orang terdekat saya yang saya sayangi, terimakasih selalu ada buat saya, slalu memberikan hal-hal positif dan semangat, selalu mensupport saya dalam keadaan apapun.
15. Seluruh Narasumber, pegawai golf Graha Famili beserta Golfer yang telah memberikan kemudahan dalam pengumpulan data dan informasi.
16. Terima kasih pula kepada pihak lain yang belum saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah menyayangi dan mau mengenal saya.
17. Semua Pihak yang membantu dalam proses proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua doa dan dukungannya.
18. Diri saya sendiri yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk

menyelesaikan skripsi. terimakasih sudah mau berjuang sampai sejauh ini dan berkerja keras demi masa depan yang cerah dan menjadi lebih baik, serta semangat dalam menjalani proses ini sehingga skripsi ini berjalan sesuai dengan rencana dan saya akan menjadi orang sukses mapan dan cerdas dalam segala apaun serta semoga saya bisa membahagiakan kedua orang tua saya, keluarga besar saya dan orang-orang yang saya cintai dalam memberikan semangat kepada saya untuk terus maju dan berkuliah di Untag Surabaya hingga selesai.

ABSTRAK

Golf telah lama dikenal sebagai olahraga yang memberikan manfaat kesehatan, bisnis, dan sosial. Namun, profesi caddy di dalamnya sering kali tercoreng oleh stigma negatif yang menggambarkan mereka hanya sebagai pendamping hiburan, yang seringkali dikaitkan dengan citra negatif dan dilecehkan. Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan komunikasi krisis guna memperbaiki reputasi caddy dengan mengidentifikasi strategi-strategi efektif yang dapat mengatasi persepsi negatif dan meningkatkan pengakuan terhadap profesionalisme mereka. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi krisis dapat mengubah narasi publik tentang caddy, dari sekadar pendamping menjadi mitra krusial dalam permainan golf, sehingga membantu dalam pemahaman yang lebih positif dan inklusif mengenai peran mereka dalam industri golf.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini akan memfokuskan pada subjek penelitian yang terdiri dari *caddy* golf yang berpartisipasi dalam permainan golf di Graha Famili Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis yang berfokus pada reducing the offensiveness, melalui tindakan bolstering dan korektif, efektif dalam memperbaiki reputasi negatif caddy golf. Caddy dan golfer berupaya menyoroti aspek positif profesi dan mengimplementasikan perbaikan seperti standar operasional prosedur yang diperbarui, pendidikan berkelanjutan, dan evaluasi untuk mempertahankan integritas serta kualitas layanan. Pendekatan ini mendukung transparansi, akurasi informasi, dan respons proaktif terhadap isu, yang tidak hanya memperbaiki reputasi dalam jangka pendek tetapi juga membangun fondasi yang lebih kuat untuk kepercayaan publik dan pemahaman yang adil terhadap profesi caddy dalam jangka panjang.

Penelitian selanjutnya harus melibatkan lebih banyak pelaku dari konteks yang beragam dan menggunakan metode berbeda, termasuk analisis kuantitatif dan penggunaan media sosial, untuk memperdalam pemahaman tentang strategi komunikasi krisis dalam memperbaiki reputasi caddy.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Reputasi Negatif dan Caddy Golf

ABSTRACT

Golf has long been recognized as a sport that provides health, business and social benefits. However, the caddie profession is often tainted by negative stigmas that portray them as mere entertainment companions, often associated with negative images and harassed. This research aims to use crisis communication to repair the reputation of caddies by identifying effective strategies that can overcome negative perceptions and increase recognition of their professionalism. The main focus of this research is how crisis communication strategies can change the public narrative about caddies, from mere companions to crucial partners in the game of golf, thus aiding in a more positive and inclusive understanding of their role in the golf industry.

The method used in this research is using a qualitative approach, with descriptive research type. This research will focus on the research subjects consisting of golf caddies who participate in golf games at Graha Famili Surabaya. The data collection techniques used in this research are observation, interview and documentation, while the data analysis in this research uses the Miles and Huberman model.

The results of this study show that a crisis communication strategy that focuses on reducing the offensiveness, through bolstering and corrective actions, is effective in repairing the negative reputation of golf caddies. The caddies and golfers sought to highlight the positive aspects of the profession and implement improvements such as updated standard operating procedures, continuing education, and evaluation to maintain integrity and quality of service. This approach supports transparency, information accuracy and proactive response to issues, which not only improves reputation in the short term but also builds a stronger foundation for public trust and fair understanding of the caddying profession in the long term.

Future research should involve more actors from diverse contexts and use different methods, including quantitative analysis and the use of social media, to deepen the understanding of crisis communication strategies in repairing caddies' reputation.

Keywords: *Crisis Communication, Negative Reputation and Golf Caddy*

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN ORSINILITAS / KEASLIAN KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Image Restoration.....	25
2.3 Landasan Konseptual	28
2.3.1 Komunikasi Krisis	28
2.3.2 <i>Caddy</i> atau Pramugolf	32
2.3.3 Stigma Negatif	34
2.4 Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Jenis Penelitian	37
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisis Data.....	42
3.6 Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Subjek/Objek Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Subjek Penelitian	45
4.1.2 Gambaran Objek Penelitian.....	46
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
4.2.1. Hasil Penelitian.....	47
4.2.2. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Berita Tentang Stigma Negatif <i>caddy</i> Golf	2
Gambar 1.2. Berita Tentang Stereotipe Negatif <i>caddy</i> Golf.....	3
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1.	Karakteristik Narasumber	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	70
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara	74
Lampiran 3. Dokumentasi	86
Lampiran 4. Sertifikat SEMAKOM	87
Lampiran 5. Hasil Turnitin	88
Lampiran 6. Catatan Revisi Sidang	89
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	92