

**STRATEGI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* OLEH
KOMUNITAS LOKAL DALAM PEMULIHAN CITRA
WISATA TUMPAK SEWU LUMAJANG PASCA
PENURUNAN KUNJUNGAN**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ferdian Fikri Amirullah
NIB : 1151900356**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**STRATEGI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* OLEH
KOMUNITAS LOKAL DALAM PEMULIHAN CITRA
WISATA TUMPAK SEWU LUMAJANG PASCA
PENURUNAN KUNJUNGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ferdian Fikri Amirullah

NBI 1151900356

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

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ferdian Fikri Amirullah

NPM : 1151900356

**Judul : Strategi Digital Public Relations Oleh Komunitas Lokal Dalam
Pemulihan Citra Wisata Tumpak Sewu Lumajang Pasca
Penurunan Kunjungan**

Surabaya, 5 Desember 2025

Mengetahui,

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

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.

NPP.20110.86.0062

Drs. Jupriyono, M.Si.

NPP.2061090474

HALAMAN 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 5 Desember 2025

Dewan Penguji:

1. Drs. Jupriono, M.Si.

Ketua

()

2. Maulana Arief, S. Sos., M.I.Kom

Anggota

()

3. Novan Adrianto, S.I.Kom., M.I.Kom

Anggota

()

Mengetahui,

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


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S

NPP. 20110.86.0062

PERNYATAAN PERSETUJUAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ferdian Fikri Amirullah
NBI : 1151900356
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Digital *Public Relations* Oleh
Komunitas Lokal Dalam Pemulihan Citra
Wisata Tumpak Sewu Lumajang Pasca
Penurunan Kunjungan

Menyatakan bahwa:

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut, saya akan mencantumkan sumber dan mencantumkannya di dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 5 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,


Ferdian Fikri Amirullah
NBI. 1151900356



**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 di bawah ini:

Nama : Ferdian Fikri Amirullah
NIM : 1151900356
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Digital Public Relations Oleh Komunitas Lokal Dalam Pemulihan Citra Wisata Tumpak Sewu Lumajang Pasca Penurunan Kunjungan”

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

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 17 Desember 2025

Yang Menyatakan,


(Ferdian Fikri Amirullah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik. Sebagai ungkapan rasa syukur dan penghargaan yang tulus, dengan ini penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua tersayang atas cinta, dukungan, dan doa yang tak pernah putus menjadi kekuatan terbesar penulis.
2. Dosen pembimbing terima kasih atas bimbingan, ilmu, dan kesabaran yang diberikan selama proses ini.
3. Teman-teman seperjuangan untuk semangat, tawa, dan dukungan yang kalian berikan di setiap langkah.
4. Almamater tercinta atas kesempatan dan ruang belajar yang memungkinkan penulis tumbuh dan berkarya.
5. Untuk diri saya sendiri sebagai penghargaan atas usaha, ketekunan, dan keyakinan untuk terus melangkah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	:	Ferdian Fikri Amirullah
Tempat, Tanggal Lahir	:	Lumajang, 21 Februari 2001
Alamat	:	JL. Cut Mutiah No. 220 RT/RW 001/004 Rogotrunan Lumajang
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Status Perkawinan	:	Belum Menikah
Agama	:	Islam
Email	:	ferdian.fikri.amirullah@gmail.com
No. Telp/HP	:	082142264744

Riwayat Pendidikan

- | | | |
|----|--------------------------------------|-------------|
| 1. | SDN Tompokersan 03 | (2008-2013) |
| 2. | SMPN 1 Lumajang | (2014-2016) |
| 3. | MAN 1 Lumajang | (2017-2019) |
| 4. | Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya | (2019-2025) |

RINGKASAN

Ferdian Fikri Amirullah, 2025, Strategi Digital Public Realtions Oleh Komunitas Lokal Dalam Pemulihan Citra Wisata Tumpak Sewu Lumajang Pasca Penurunan Kunjungan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Digital Public Relations (Digital PR) yang diterapkan oleh komunitas lokal Pokdarwis Tumpak Sewu dalam upaya memulihkan citra wisata Air Terjun Tumpak Sewu Lumajang pasca penurunan kunjungan wisatawan. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah turunnya kepercayaan publik akibat isu keamanan dan kurangnya promosi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi media sosial. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Digital PR yang dijalankan komunitas meliputi empat tahap menurut (Cutlip & Broom, 2006), yaitu menemukan fakta, perencanaan dan pemrograman, tindakan dan komunikasi, serta evaluasi. Melalui strategi ini, komunitas berhasil memperkuat citra destinasi dengan menyebarkan pesan positif, membangun komunikasi dua arah dengan wisatawan, serta meningkatkan interaksi digital dan jumlah kunjungan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Digital PR berbasis komunitas terbukti efektif dalam memulihkan citra wisata dan dapat menjadi model komunikasi berkelanjutan dalam sektor pariwisata lokal.

Kata kunci: Digital Public Relations, Komunitas Lokal, Citra Wisata, Air Terjun Tumpak Sewu

SUMMARY

Ferdian Fikri Amirullah, 2025, ***Digital Public Relations Strategy by Local Communities in Restoring the Image of Tumpak Sewu Tourism in Lumajang After a Decline in Visits***

This study aims to analyze the Digital Public Relations (Digital PR) strategy implemented by the local community Pokdarwis Tumpak Sewu in restoring the tourism image of Tumpak Sewu Waterfall in Lumajang after a decline in visitor numbers. The main problem identified was the loss of public trust due to safety concerns and the lack of consistent digital promotion. This research employed a qualitative descriptive approach, collecting data through in-depth interviews, field observations, and social media documentation. Data analysis used the Miles and Huberman model, including data reduction, display, and conclusion drawing. The results show that the Digital PR strategy conducted by the community followed four stages proposed by (Cutlip & Broom, 2006): fact-finding, planning and programming, taking action and communicating, and evaluation. Through this strategy, the community successfully rebuilt the destination's image by sharing positive messages, maintaining two-way communication with visitors, and increasing both digital engagement and tourist visits. The study concludes that community based Digital PR is effective in restoring tourism image and serves as a sustainable communication model for local tourism development..

Keywords: *Digital Public Relations, Local Community, Tourism Image, Tumpak Sewu*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Keluarga dalam Mendisiplinkan Anak di Desa Pepelegi Sidoarjo” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak sebagai berikut.

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Hadijah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Jupriono, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi.
5. Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan.
7. Ibu saya (Luluk Alfiaatun A) selaku panutan bagi penulis, terima kasih telah mendidik penulis menjadi pribadi yang ingin terus berkembang hingga saat ini dan menyayangi penulis hingga akhir.
8. Bapak Abdul Rohman selaku ayah penulis, terima kasih telah mampu memenuhi segala keinginan penulis dalam segala keadaan, sehingga menjadikan penulis sebagai pribadi yang penuh syukur.
9. Terima kasih kepada sahabat penulis yang selalu memahami, meemani dan mewujudkan keinginan penulis selama ini dan kedepannya sehingga dapat terus berkembang bersama.
10. Terima kasih kepada seluruh teman seperjuangan selama bangku perkuliahan yang terus berupaya hingga banyak diskusi-diskusi menyenangkan selama kelas.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu,

segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

Surabaya, 5 Desember 2025

Penulis,

Ferdian Fikri Amirullah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Teori Pemulihan Citra (Image Restoration Theory).....	10
2.3 Landasan Konseptual	12
2.3.1 <i>Digital Public Relations</i>	12
2.3.2 Strategi Digital PR.....	14
2.3.3 Citra Wisata.....	14
2.3.4 Krisis Komunikasi	16
2.3.5 Komunitas Lokal	18
2.3.6 Strategi Komunikasi Pariwisata Komunikasi Pariwisata.....	19
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian.....	22
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25

3.3	Subjek Dan Objek Penelitian	26
3.3.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.4	Jenis Data.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Analisis Data	32
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Deskripsi Subjek Penelitian.....	37
4.1.2	Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2	Hasil Temuan Dan Pembahasan.....	48
4.2.1	Penemuan Fakta Dalam Digital PR.....	48
4.2.2	Perencanaan Dan Pemrograman Strategi Digital Public Relations.....	51
4.2.3	Tindakan Dan Komunikasi Dalam Digital PR.....	54
4.2.4	Evaluasi Dalam Digital Public Relations	57
4.2.5	Pembahasan.....	59
4.2.6	Analisis Temuan dan Teori	69
4.2.7	Implikasi Penelitian	70
BAB V	PENUTUP	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4.1 Laporan Kunjungan 2020.....	39
Tabel 4.2 Laporan Kunjungan 2021.....	40
Tabel 4.3 Laporan Kunjungan 2022.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Tumpak Sewu.....	42
Gambar 4. 2 Lokasi Penelitian.....	43
Gambar 4. 3 Whatsapp Farid Pokdarwis	45
Gambar 4. 4 Platform Tiktok Dan Isi Kontentumpak Sewu.....	46
Gambar 4. 5 Platform Instagram Dan Isi Konten Tumpak Sewu	46
Gambar 4. 6 Platform Facebook Dan Isi Konten Tumpak Sewu.....	47
Gambar 4. 7 Penulis Dengan Farid Ketua Pokdarwis.....	49
Gambar 4. 8 Pintu Masuk Tumpak Sewu 1.....	50
Gambar 4. 9 Pintu Masuk Tumpak Sewu 2.....	51
Gambar 4. 10 Promosi Wisata	55
Gambar 4. 11 Gotong Royong	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian Skripsi	79
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	81
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Utama	83
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1	90
Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2	91
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3	92
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	93