

**TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**  
**STRATEGI MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI PADA DPP PKS**  
**(Studi Pada Caleg Partai Keadilan Sejahtera (PKS) yang Memutus Aliran Air**  
**Warga Kampung Cisuru)**



**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI**  
**DIGITAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**2024**

## LEMBAR ORISINALITAS



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI DIGITAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul Strategi Manajemen Krisis Komunikasi Pada DPP PKS (Studi Pada Caleg Partai Keadilan Sejahtera (PKS) yang Memutus Aliran Air Warga Kampung Cisuru) adalah benar-benar hasil karya tulis pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini maka peneliti sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi yang telah ditentukan.

**Jakarta, 28 Juni 2024**



**Herlina**

**NIM. 1408520001**

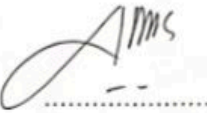



**LEMBAR PENGESAHAN**

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



**TIM PENGUJI**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Asep Soegiarto, M.Si</u> NIP. 19810404.200912.1.004 Ketua Sidang		8 Juli 2024
2.	<u>Dr. Eko Nugroho, M.Si</u> NIDK. 8895090018 Dosen Pembimbing		5 Juli 2024
3.	<u>Mentari Anugrah Imsa, M.Si</u> NIP. 19950922.202203.2.020 Dosen Penguji Ahli		5 Juli 2024
4.	<u>Abdul Kholik, M.I.Kom</u> NIP. 199108252023211022 Sekretaris Sidang		7 Juli 2024

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah yang berjudul “Strategi Manajemen Krisis Komunikasi Pada DPP PKS (Studi Pada Caleg Partai Keadilan Sejahtera (PKS) yang Memutus Aliran Air Warga Kampung Cisuru)” dengan baik dan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir Karya Ilmiah ini adalah salah satu syarat yang ditujukan untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital. Dalam menyelesaikan laporan ini, peneliti menyadari bahwa laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Firdaus Wajdi, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
3. Asep Soegiarto, M.Si, sebagai Koordinator Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh Dosen Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
5. Dr. Eko Nugroho, M.Si, sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Ilmiah Nyata Semester 120 yang selalu mendukung segala kegiatan peneliti dan membimbing peneliti dengan baik.
6. Informan dari DPP PKS maupun DPD PKS Cilegon yang telah bersedia untuk diwawancarai dan membantu peneliti dalam kelancaran menyelesaikan skripsi ini

7. Kedua orang tua terhormat dan tercinta, Bapak Hayuti dan Ibu Yuswati yang selalu memberikan semangat, dukungan baik berupa moral, material, spiritual dan do'a tiada henti
8. Saudara-saudara saya tercinta Abdullah, Rosdiana, Rahma Sari dan Nurhikmah. yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penelitian dan penyusunan skripsi
9. Nenek dan Kakek yang tercinta, Bapak Yusuf dan Ibu Fatimah yang selalu memberikan semangat dan memberikan do'a yang tiada henti
10. Nenek dan Kakek yang selalu ku rindukan, Bapak Maulana dan Ibu Halimah yang telah memberikan amanah agar saya berkuliah dan selalu memberi kekuatan agar saya dapat menyelesaikan skripsi
11. Sahabat terdekat saya Grace, Dea dan Frida. Terima kasih atas doa, bantuan dan motivasinya selama ini untuk penulis. Terima kasih telah menemani dalam proses pengambilan data
12. Sahabat saya selama di perkuliahan, Ananda yang selalu membantu dan memberi semangat dalam pembuatan skripsi
13. Seluruh teman seperjuangan saya selama di perkuliahan, Desi, Anisa dan Devira. Yang selalu membantu dan motivasi penulis selama perkuliahan
14. Seluruh rekan-rekan mahasiswa D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital angkatan 2020 yang telah membantu. Terima kasih atas semangatnya, sukses untuk kita semua
15. Serta kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini

Jakarta, 28 Juni 2024

Penulis

Herlina



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Herlina  
NIM : 1408520001  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial/Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital  
Alamat email : herliinaa02@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Strategi Manajemen Krisis Komunikasi Pada DPP PKS (Studi Kasus tentang Caleg Partai Keadilan Sejahtera (PKS) yang Memutus Aliran Air Warga Kampung Cisuru)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juni 2024

Penulis

Herlina

**Herlina (1408520001), STRATEGI MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI PADA DPP PKS (STUDI KASUS TENTANG CALEG PARTAI KEADILAN SEJAHTERA (PKS) YANG MEMUTUS ALIRAN AIR WARGA KAMPUNG CISURU), Tugas Akhir Karya Ilmiah 2024 ; 14 buku, 13 jurnal, 2 skripsi.**

### **ABSTRAK**

Manajemen krisis merupakan perencanaan strategis untuk mencegah dan merespons selama terjadinya krisis, sebuah proses yang menghilangkan beberapa risiko dan ketidakpastian. Sehubungan dengan hal tersebut, humas perlu memastikan reputasinya baik dimata publik dan media dengan cara membuat strategi manajemen krisis melalui media massa. Tujuan pada penelitian ini peneliti ingin memberikan gambaran terkait strategi yang dilakukan Humas Partai Keadilan Sejahtera (PKS) dalam menangani krisis PR Politik tentang Caleg PKS yang memutus aliran air warga kampung Cisuru.

Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional oleh W. Timothy Coombs dan Teori Perbaikan Citra oleh William L. Benoit sebagai kerangka teoritis. Dalam teori tersebut terdapat 4 elemen dari Teori Komunikasi Krisis Situasional yaitu *Deny Strategy*, *Diminish Strategy*, *Rebuild Strategi* dan *Secondary Response Strategies*. Dalam Teori Perbaikan Citra terdapat 5 elemen yaitu *Denial*, *Evasion of Responsibility*, *Reducing the offensiveness*, *Corrective Action*, dan *Mortification*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi literatur. Humas di DPP PKS memanfaatkan media sosial sebagai bagian dari strategi manajemen krisis mereka. Melalui penerapan 4 strategi manajemen krisis dan 5 strategi pemulihan citra, Humas dapat memahami persepsi publik dan merancang strategi manajemen krisis yang efektif. Tujuannya adalah untuk mengubah pandangan publik menjadi lebih positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas di DPP PKS telah melaksanakan langkah-langkah strategis yang signifikan dalam manajemen krisis dan pemulihan citra, sehingga berhasil mengatasi krisis komunikasi yang dihadapi.

Kata Kunci: Humas, Manajemen Krisis, Strategi Komunikasi Krisis..

**Herlina (1408520001), COMMUNICATION CRISIS MANAGEMENT STRATEGY AT DPP PKS (A CASE STUDY ON CANDIDATES OF THE PARTAI KEADILAN SEJAHTERA (PKS) WHO CUT OFF THE WATER FLOW OF CISURU VILLAGERS), Final Thesis 2024 ; 14 books, 13 journals, 2 thesis.**

### **ABSTRACT**

*Crisis management is strategic planning to prevent and respond during a crisis, a process that eliminates some risks and uncertainties. In connection with this, public relations needs to ensure its reputation is good in the eyes of the public and the media by creating a crisis management strategy through the mass media. The purpose of this study is to provide an overview of the strategies carried out by the Prosperous Justice Party (PKS) Public Relations in handling the Political PR crisis about PKS Candidates who cut off the water flow of Cisuru villagers.*

*This research uses Situational Crisis Communication Theory by W. Timothy Coombs and Image Repair Theory by William L. Benoit as a theoretical framework. In the theory, there are 4 elements of Situational Crisis Communication Theory, namely Deny Strategy, Diminish Strategy, Rebuild Strategy and Secondary Response Strategies. In Image Repair Theory, there are 5 elements, namely Denial, Evasion of Responsibility, Reducing the offensiveness, Corrective Action, and Mortification.*

*This research uses a qualitative approach with a descriptive study research method, data collected through interviews, observations, documentation studies, and literature studies. Public relations at the DPP PKS utilize social media as part of their crisis management strategy. Through the implementation of 4 crisis management strategies and 5 image restoration strategies, PR can understand public perceptions and design effective crisis management strategies. The goal is to change public views to be more positive. The results showed that Public Relations at the DPP PKS had implemented significant strategic steps in crisis management and image restoration, thus successfully overcoming the communication crisis faced.*

*Keywords: Public Relations, Crisis Management, Crisis Communication Strategy.*



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR ORISINALITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Akademis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Deskripsi Konseptual.....	9
2.1.1 Manajemen Krisis.....	9
a. Definisi Manajemen Krisis.....	9
b. Langkah-Langkah Manajemen Krisis.....	13
c. Karakteristik Manajemen Krisis.....	15
d. Faktor-Faktor Penyebab Krisis.....	18
2.1.2 Public Relations Politik.....	19
a. Definisi Public Relations Politik.....	19
b. Tujuan Public Relations Politik.....	21
c. Manfaat Public Relations Politik.....	23
d. Karakteristik Public Relations Politik.....	24
2.1.3 Komunikasi Krisis.....	27
a. Definisi Komunikasi Krisis.....	27
b. Jenis Pesan dalam Komunikasi Krisis.....	28
2.1.4 Teori Humas terkait Manajemen Krisis Politik.....	30
2.1.4.1 Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	30
2.1.4.2 Image Repair Theory.....	34
2.2 Penelitian yang Relevan.....	41
2.3 Keterkaitan Antarkonsep.....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	50
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
1. Waktu Penelitian.....	51
2. Tempat Penelitian.....	52
3.3 Subjek Penelitian.....	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	57
3.6 Teknik Kalibrasi Keabsahan Data.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Profil Partai Keadilan Sejahtera (PKS).....	60
4.1.2 Sejarah Partai Keadilan Sejahtera (PKS).....	61
4.1.3 Visi Misi Partai Keadilan Sejahtera (PKS).....	64
4.1.4 Tugas dan Fungsi PKS.....	66
4.1.5 Profil Humas Partai Keadilan Sejahtera (PKS).....	67
4.1.6 Struktur Organisasi Dewan Pengurus Pusat Partai Keadilan Sejahtera (DPP PKS).....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Peran Humas Partai Keadilan Sejahtera dalam Menangani Krisis.....	69
4.2.2 Strategi Manajemen Krisis oleh Humas Partai Keadilan Sejahtera.....	74
4.2.2.1 Deny Strategy.....	76
4.2.2.2 Diminish Strategy.....	87
4.2.2.3 Rebuild Strategy.....	94
4.2.2.4 Secondary Response Strategies.....	101
4.2.3 Strategi Perbaikan Citra oleh Humas Partai Keadilan Sejahtera.....	107
4.2.3.1 Denial.....	109
4.2.3.2 Evasion of Responsibility.....	117
4.2.3.3 Reducing the Offensiveness.....	122
4.2.3.4 Corrective Action.....	126
4.2.3.5 Mortification.....	130
4.2.4 Dampak Krisis Terhadap Partai Keadilan Sejahtera (PKS).....	139
4.2.5 Tantangan dan Hambatan dalam Menangani Krisis.....	141
4.2.6 Solusi Setelah Terjadinya Krisis.....	145
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	153
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>165</b>
5.1 Kesimpulan.....	165
5.2 Saran.....	167
5.2.1 Saran Teoritis.....	167
5.2.2 Saran Praktis.....	168
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>169</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>173</b>

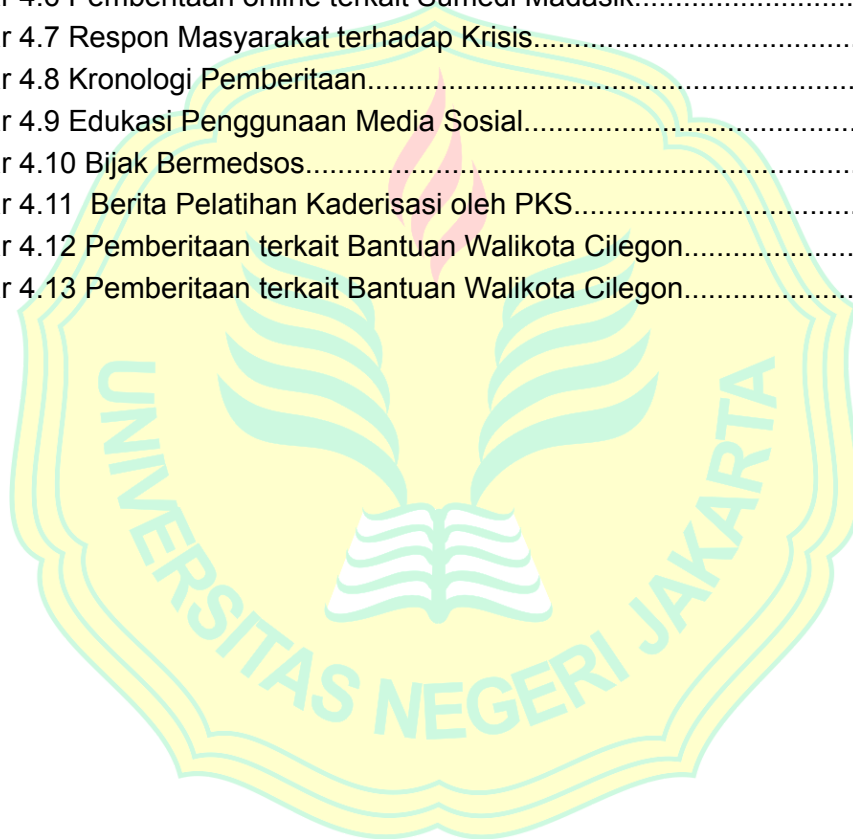
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 3. 2 Data Informan.....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kronologi Pemutusan Aliran Air.....	4
Gambar 2.1 Keterkaitan Antarkonsep.....	49
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data.....	58
Gambar 4.1 Logo Partai Keadilan Sejahtera.....	60
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi DPP PKS.....	67
Gambar 4.3 Pemberitaan Tentang Dana Habis Nyaleg.....	77
Gambar 4.4 Berita Penyangkalan PKS.....	79
Gambar 4.5 Pemberitaan Media Banten.....	88
Gambar 4.6 Pemberitaan online terkait Sumedi Madasik.....	101
Gambar 4.7 Respon Masyarakat terhadap Krisis.....	106
Gambar 4.8 Kronologi Pemberitaan.....	114
Gambar 4.9 Edukasi Penggunaan Media Sosial.....	125
Gambar 4.10 Bijak Bermedsos.....	126
Gambar 4.11 Berita Pelatihan Kaderisasi oleh PKS.....	127
Gambar 4.12 Pemberitaan terkait Bantuan Walikota Cilegon.....	140
Gambar 4.13 Pemberitaan terkait Bantuan Walikota Cilegon.....	141



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Observasi.....	163
Lampiran 2. Daftar pertanyaan wawancara.....	164
Lampiran 3. Transkrip wawancara informan kunci.....	166
Lampiran 4. Transkrip wawancara informan ahli.....	172
Lampiran 5. Transkrip wawancara informan ahli.....	176
Lampiran 6. Dokumentasi wawancara dengan informan kunci.....	182
Lampiran 7. Dokumentasi wawancara dengan informan ahli.....	183
Lampiran 8. Dokumen dan Release Berita Manajemen Krisis PKS.....	185
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	190

