



Judul Skripsi:

Analisis Strategi Manajemen Krisis PT. Indosiar Visual Mandiri Dalam Menangani Dampak Krisis Tragedi Kanjuruhan Melalui Akun Media Sosial Instagram @indosiar

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Nama : Kevin Maxi

NIM : 2010411121

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional
Veteran Jakarta**

2024



SKRIPSI

JUDUL PENELITIAN

**Analisis Strategi Manajemen Krisis PT. Indosiar Visual Mandiri Dalam
Menangani Dampak Krisis Tragedi Kanjuruhan Melalui Akun Media Sosial
Instagram @indosiar**

Disusun Oleh:

Kevin Maxi (2010411121)

**Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Dosen Pembimbing
Rizkiya Ayu Maulida, S.IP. MA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Kevin Maxi
NIM : 2010411121
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilama di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Kevin Maxi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kevin Maxi
NIM : 2010411121
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PT. INDOSIAR VISUAL
MANDIRI DALAM MENANGANI DAMPAK TRAGEDI KANJURUHAN
MELALUI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @INDOSIAR**

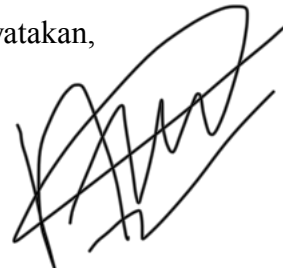
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Kevin Maxi)

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Kevin Maxi
NIM : 2010411121
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Analisis Strategi Manajemen Krisis PT. Indosiar Visual Mandiri Dalam Menangani Dampak Krisis Tragedi Kanjuruhan Melalui Akun Media Sosial Instagram @indosiar

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



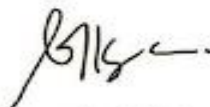
(Rizkiya Ayu Maulida, S.IP.,MA.)

Penguji 1



(Yani Hendrayani, Ph.D)

Penguji 2



(Uljanatunnisa, M.A)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Azwar, SS., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 20 JUNI 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang telah disusun ini dengan judul “Analisis Strategi Manajemen Krisis PT. Indosiar Visual Mandiri Dalam Menangani Dampak Krisis Tragedi Kanjuruhan Melalui Akun Media Sosial *Instagram @indosiar*”. Penyusunan skripsi ini diajukan dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari pihak-pihak yang telah membimbing, membantu dan mendukung proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung selama berjalannya proses penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si. selaku Dekan FISIP UPN Veteran Jakarta
2. Bapak Dr. Azwar, SS., M.Si selaku Ketua Program Studi;
3. Ibu Rizkiya Ayu Maulida, S.IP., MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaga dalam penyusunan Skripsi ini;
4. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama penyusunan Skripsi ini;
5. Para informan yang telah bersedia meluangkan waktunya dan bersedia untuk diwawancarai agar penelitian ini mendapatkan data yang akurat dan berguna untuk menyusun Skripsi ini.;
6. Teman-teman seperjuangan (Bercanda Tapi Kadang Serious) yang selalu menemani, selalu hadir, mendukung, memotivasi, dan membantu penulis dari awal kuliah berlangsung hingga saat ini;
7. Alfani Wiratama, Buyung Haryo, Naufal, Adecy Galuh yang selalu menemani, memotivasi, dan membantu penulis selama proses penyusunan Skripsi ini;

8. Dan seluruh pihak yang telah terlibat dan tidak dapat dituliskan satu demi satu oleh penulis, yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, serta masukan yang dapat membantu penulis

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kelemahan di segala aspek yang telah disajikan dan nantinya dapat diperbaiki. Usaha maksimal telah dilakukan oleh peneliti agar penelitian Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis sangat menerima saran dan masukan yang bersifat membangun agar Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak di masa yang akan mendatang.

Jakarta, 05 April 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Kevin Maxi', written in a cursive style with several loops and a long horizontal stroke at the end.

Kevin Maxi

**ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PT. INDOSIAR VISUAL
MANDIRI DALAM MENANGANI DAMPAK KRISIS TRAGEDI
KANJURUHAN MELALUI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@INDOSIAR**

KEVIN MAXI

ABSTRAK

Tragedi Kanjuruhan membawa dampak besar bagi banyak pihak, Indosiar selaku pemegang hak siar pertandingan BRI LIGA 1 menjadi salah satu pihak yang terkena dampak atas terjadinya tragedi tersebut, banyaknya serangan berupa hujatan atau komentar negatif yang masuk di kolom komentar akun instagram @indosiar dan hilangnya kepercayaan masyarakat menimbulkan suatu krisis terhadap pihak Indosiar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan ataupun gambaran mengenai pemanfaatan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis yang diterapkan Indosiar untuk dapat merespon krisis akibat kasus tragedi Kanjuruhan melalui akun media sosial instagram @indosiar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, Situational Crisis Communication Theory (SCCT) digunakan sebagai teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indosiar memanfaatkan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis dengan memanfaatkan fitur instagram untuk dapat menyampaikan informasi yang jelas kepada para *audience*, Indosiar juga turut mengimplementasikan strategi manajemen krisis Coombs, yang mana Indosiar menggunakan strategi denial dan bolstering untuk dapat menghadapi dampak krisis yang terjadi akibat dampak krisis Tragedi Kanjuruhan ini.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Media Sosial, Indosiar, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT)

***ANALYSIS OF CRISIS MANAGEMENT STRATEGIES OF PT. INDOSIAR
VISUAL MANDIRI IN HANDLING THE IMPACT OF THE KANJURUHAN
TRAGEDY THROUGH THE INSTAGRAM SOCIAL MEDIA ACCOUNT
@INDOSIAR***

KEVIN MAXI

ABSTRACT

The Kanjuruhan tragedy has had a significant impact on many parties, with Indosiar as the broadcaster of the BRI LIGA 1 matches being one of the affected parties. The numerous attacks in the form of insults or negative comments received on the Instagram account @indosiar and the loss of public trust have led to a crisis for Indosiar. This research aims to provide an explanation or overview of the utilization of social media as a form of crisis management strategy implemented by Indosiar to respond to the crisis resulting from the Kanjuruhan tragedy through the Instagram account @indosiar. This research adopts a qualitative case study approach, involving in-depth interviews as the method of data collection. In this study, the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) is used as the theoretical framework. The findings indicate that Indosiar utilizes social media as a form of crisis management strategy by utilizing features such as reels, posters, feeds, and Instagram stories to convey clear information to the audience. Indosiar also implements Coombs' crisis management strategy, wherein denial and bolstering strategies are employed to address the crisis impact resulting from the Kanjuruhan tragedy.

Keywords : Crisis Management, Social Media, Indosiar, Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Signifikansi Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PENELITIAN.....	14
2.1 <i>State Of The Art</i>	14
2.2 Konsep Penelitian.....	17
2.2.1 Komunikasi	17
2.2.2 Hubungan Masyarakat atau <i>Public Relations</i>	19
2.2.3 Manajemen Krisis	21
2.2.4 Media Sosial.....	25

2.3 Teori Penelitian	29
2.4 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Wawancara.....	38
3.3.2 Dokumentasi	38
3.4 Sumber Data.....	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.6 Perencanaan Waktu Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Profil Indosiar.....	42
4.1.2 Program BRI Liga 1	44
4.1.3 <i>Social Media</i> Indosiar	45
4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Pemaknaan Krisis Serta Pentingnya Kepercayaan Publik dan Analisis Keadaan Indosiar setelah Tragedi Kanjuruhan Terjadi.....	48
4.2.2 Fase Crisis Response	53
4.2.3 Fase Pasca Crisis	60
4.3 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN & SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81

RIWAYAT HIDUP.....	84
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Berita Tragedi Kanjuruhan.....	1
Gambar 2. Serangan atau hujatan di kolom komentar akun instagram @indosiar	2
Gambar 3. Data monitoring kolom komentar hujatan di Instagram Indosiar	3
Gambar 4. Report Konten Indosiar Sebelum Tragedi Kanjuruhan.....	4
Gambar 5. Report Konten Indosiar Setelah Tragedi Kanjuruhan	4
Gambar 6. Logo Indosiar	42
Gambar 7. Logo Program BRI Liga 1	44
Gambar 8. Profil Akun Instagram @indosiar	47
Gambar 9. Bentuk Serangan di Kolom Komentar Instagram @indosiar.....	51
Gambar 10. Penutupan fitur kolom komentar pada postingan Indosiar.....	56
Gambar 11. Pernyataan Indosiar atas Tragedi Kanjuruhan	57
Gambar 12. Ungkapan Duka Cita Indosiar atas Tragedi Kanjuruhan	58
Gambar 13. Postingan Story Instagram dengan Warna Hitam Putih.....	61
Gambar 14. Postingan Konten Feeds Instagram Indosiar dengan Warna Hitam Putih	62
Gambar 15. Cover Konten Reels Instagram Indosiar dengan Warna Hitam Putih	63
Gambar 16. Konten Minute of Silence di Pertandingan AFC U-17 Dengan Cover Hitam Putih	64
Gambar 17. Kumpulan Konten Berita Perkembangan Hukum Tragedi Kanjuruhan.....	72
Gambar 18. Konten Dengan Warna Hitam Putih.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. Tipe Krisis dan Respon Krisis Menurut SCCT	32
Tabel 3. Tabel Waktu Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pedoman Wawancara Informan.....	85
Lampiran B Hasil Wawancara Informan	87
Lampiran C Dokumentasi	102
Lampiran D Coding.....	103
Lampiran E Dokumen Pendukung Skripsi.....	121