



**Judul Skripsi**

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI  
DAN GEOFISIKA (STUDI FENOMENOLOGI DALAM PERINGATAN DINI  
TSUNAMI PALU DAN TSUNAMI BANTEN TAHUN 2018)**

**Nama : Arsandra Pinky Pangestu**

**NIM : 1510411110**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**2019**

*Hi!*

*“It’s alright if you run out breath*

*It’s okay to make mistakes sometimes*

*Because anyone can do so*

*No one will blame you*

*Let out a deep sigh*

*You really did a great job!”*

*- Lee Hi, BREATH -*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Arsandra Pinky Pangestu

NIM : 1510411110

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, Juli 2019

Yang Menyatakan,



Arsandra Pinky Pangestu

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Arsandra Pinky Pangestu

NIM : 1510411110

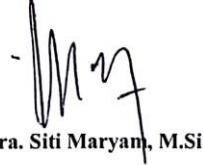
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Humas

Judul : **Manajemen Krisis Humas Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (Studi Fenomenologi Dalam Peringatan Dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten Tahun 2018)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana atau Strata 1 (satu) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

**Pembimbing Utama**



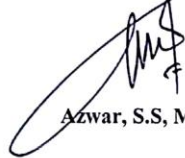
**Dra. Siti Maryam, M.Si**

**Pembimbing Pendamping**



**Dra. Angela Efianda, M.Si**

**Ketua Program Studi**



**Azwar, S.S, M.Si**

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : **12** Juli 2019

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta ridho-Nya sehingga dapat memberikan kesehatan serta nikmat yang tak ternilai, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Manajemen Krisis Humas Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (Studi Fenomenologi dalam Peringatan Dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten Tahun 2018)”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu Program Ilmu Komunikasi yang telah ditetapkan oleh FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi, yaitu kepada :

1. Dra. Siti Maryam, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Dra. Angela Efianda, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Azwar, S.S., M.Si selaku Ketua Program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Seluruh jajaran Dekanat, Bapak dan Ibu Dosen serta staff FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah mendukung serta memfasilitasi mahasiswa melalui kebijakan – kebijakannya.
4. Dr. R Dudy Heryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Akhmad Taufan Maulana, S.I.Kom selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat BMKG dan Dwi Rini Endra Sari S.I.Kom selaku Kepala Sub Bagian Hubungan Pers dan Media BMKG
6. Para staff di Humas dan bagian Deputi Geofisika BMKG

7. Papa, Mama, Mas Berry, Dinda, yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada peneliti.
8. Salamah, Elisa dan sahabat-sahabat di FISIP Komunikasi UPN “Veteran” Jakarta yang selalu memahami peneliti saat susah dan senang
9. Laras dan Cia yang selalu memberikan semangat kepada peneliti agar menyelesaikan penelitian ini.
10. Kokoh Felix Lee yang memberikan kebahagiaan kepada peneliti dengan tiket konser KPOP Fancon THEBOYZ pada 22 Juni 2019 yang diberikannya sehingga peneliti menjadi sangat terhibur dan membuat peneliti menjadi semangat kembali dalam mengerjakan skripsi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pembaca. Atas segala perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Jakarta, Juli 2019

Arsandra Pinky Pangestu

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arsandra Pinky Pangestu  
NIM : 1510.411.110  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : 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:

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA (STUDI FENOMENOLOGI DALAM PERINGATAN DINI TSUNAMI PALU DAN TSUNAMI BANTEN TAHUN 2018).**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Juli 2019

Yang menyatakan,

**Arsandra Pinky Pangestu**

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS BADAN METEOROLOGI  
KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA**  
**(STUDI FENOMENOLOGI DALAM PERINGATAN DINI TSUNAMI  
PALU DAN TSUNAMI BANTEN TAHUN 2018)**  
**ARSANDRA PINKY PANGESTU**

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul Manajemen Krisis Humas Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (Studi Fenomenologi dalam Peringatan Dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten Tahun 2018). Gempa bumi yang menyebabkan Tsunami di Palu dan Banten menyebabkan jatuhnya banyak korban jiwa. Peringatan dini pada Tsunami Palu yang dianggap terlalu cepat diakhiri dan tsunami Banten dianggap gelombang tinggi menyebabkan kekecewaan masyarakat pada kinerja BMKG yang dianggap kurang profesional, dan hal ini menimbulkan krisis kepercayaan terhadap BMKG yang dinilai kurang profesional dalam menangani kasus tersebut. Pada penelitian ini menggunakan Model Manajemen Krisis Steven Fink. **Tujuan** dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengalaman humas BMKG dalam memajemen krisis kepercayaan masyarakat terhadap keakuratan informasi yang diberikan BMKG. **Metode** yang digunakan adalah kualitatif pendekatan studi fenomenologi. **Teknik pengumpulan data** dilakukan dengan wawancara mendalam. **Teknik analisis data** yang digunakan adalah model Miles dan Huberman, terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. **Hasil penelitian** ini menunjukkan bahwa dalam melakukan manajemen krisis kepercayaan pada peringatan dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten, Humas BMKG melakukan berbagai macam kegiatan untuk klarifikasi dan memberikan informasi dengan kegiatan media relations kemudian dengan program edukasi publik, dan membuat terobosan baru dengan mengemas informasi menjadi infografis dan motiongrafis.

Kata kunci: Manajemen krisis, Humas BMKG, Model Manajemen Krisis Steven Fin



**CRISIS MANAGEMENT PUBLIC RELATIONS OF METEOROLOGICAL,  
CLIMATOLOGICAL AND GEOPHYSICAL AGENCY**

**(PHENOMENOLOGY STUDY IN THE CASE OF THE TSUNAMI EARLY  
WARNING IN PALU AND TSUNAMI EARLY WARNING BANTEN IN 2018)**

**ARSANDRA PINKY PANGESTU**

***Abstract***

*This research is entitled Public Relations Crisis Management of the Meteorology, Climatology and Geophysics Agency (Phenomenology Study in the Case of the Tsunami Early Warning Palu and Tsunami Early Warning Banten in 2018). The earthquake that caused the Tsunami in Palu and Banten caused many casualties. Early warning at the Palu Tsunami which was considered too fast to end and the Banten tsunami was considered a high wave caused public disappointment at the performance of BMKG which was considered to be less professional, and this led to a crisis of confidence in BMKG which was considered less professional in handling the case. In this study using the Steven Fink Crisis Management Model. The purpose of this study was to determine BMKG's public relations experience in managing the crisis of public confidence in the accuracy of information provided by BMKG. The method used is a qualitative phenomenological study approach. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data presentation, and conclusion or verification. The results of this study indicate that in conducting trust crisis management at the Palu and Tsunami Banten Tsunami early warning, BMKG PR conducted various activities to clarify and provide information with media relations activities then with public education programs, and make new breakthroughs by packing information into infographics and motiongraphic*

**Keywords :** *Crisis Management, Public Relations, Crisis Management Steven Fink's Model*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Signifikansi Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Akademis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8

2.2 Konsep – konsep Penelitian .....	12
2.2.1 Hubungan Masyarakat .....	12
2.2.2 Fungsi Humas .....	14
2.2.3 Pengertian Krisis .....	15
2.2.4 Manajemen Krisis .....	16
2.3 Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.2.1 Data Primer .....	27
3.2.2 Data Sekunder .....	28
3.3 Penentuan <i>Key Informant</i> dan Informan .....	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	31
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	28
<b>BAB IV ISI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1 Sejarah BMKG.....	34
4.1.2 Visi dan Misi BMKG .....	35
4.1.3 Tugas dan Fungsi BMKG .....	37
4.1.4 Struktur Organisasi .....	39
4.1.5 Logo BMKG .....	46
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Faktor Penyebab Terjadinya Krisis di BMKG.....	52
4.2.2 Dampak yang ditimbulkan Krisis terhadap BMKG.....	55

4.2.3 Tanda – tanda / prediksi sebelum Krisis .....	57
4.2.4 Sistem Manajemen BMKG ketiks Krisis terjadi.....	60
4.2.5 Respon Pemerintah terhadap Kinerja BMKG.....	64
4.2.6 Pengemasan Informasi ketika Krisis oleh Humas BMKG.....	67
4.2.7 Upaya untuk meminimalisir Krisis .....	73
4.2.8 Kegiatan dan Program BMKG.....	75
4.3 Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Berita Gempa di Kabupaten Donggala.....	1
Gambar 1.2. Peta lokasi gempa Donggala .....	2
Gambar 1.3. Artikel terkait keraguan BMKG terhadap Tsunami Palu.....	3
Gambar 1.4 Kekesalan Netizen terhadap keputusan BMKG.....	4
Gambar 2.1 Model Strategi Manajemen Krisis Steven Fink .....	18
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di BMKG.....	40
Gambar 4.3 Logo Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika.....	46
Gambar 4.4 <i>Media Briefing</i> di BMKG .....	73
Gambar 4.5 Sekolah Lapang Iklim .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Terdahulu .....	8
----------------------------------	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Transkrip Wawancara Kepala Sub Bagian Hubungan Pers dan Media BMKG .....	A1
	Transkrip Wawancara Kepala Bagian Hubungan Masyarakat .....	A2
	Transkrip Wawancara Staff Fungsiona Pranata Humas .....	A3
	Transkrip Wawancara Staff Informasi Gempa Bumi .....	A4
	Transkrip Wawancara Staff Peringatan Dini Tsunami .....	A5
Lampiran B	Surat Riset ke Humas BMKG.....	B1
	Surat Riset ke Kepala Pusat Gempa Bumi dan Tsunami BMKG .....	B2
	Surat Balasan Riset dari Humas BMKG.....	B3
Lampiran C	Daftar Riwayat Hidup .....	C1
	Daftar Dokumentasi Penelitian .....	C2

