

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM KRISIS HUMAS
PEMERINTAH DALAM MEMULIHKAN CITRA MELALUI
MEDIA LOKAL

(Studi Kasus Pasca Perseteruan Gubernur Bali dengan Media Balipost Tahun
2012)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)**

oleh

GUSTI NGURAH AGUS ADI PUTRA

09 09 03928/kom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMULIHAN CITRA HUMAS
PEMERINTAH PROVINSI MELALUI MEDIA LOKAL**

**(Studi Kasus Pasca Perseteruan Gubernur Bali dengan Media
Balipost Tahun 2012)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

GUSTI NGURAH AGUS ADI PUTRA

No. Mhs : 09 09 03928 / KOM

Disetujui oleh:

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :Strategi Komunikasi Pemulihan Citra Humas Provinsi Melalui Media Lokal (Studi Kasus Paska Perseteruan Gubernur Bali dengan Media Balipost Tahun 2012)

Penyusun : Gusti Ngurah Agus Adi Putra

NIM : 09 09 03928

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : 12 Desember 2013

Pukul : 12.00

Tempat : Ruang Ujian FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr.Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas,S.Sos.,M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda di bawah ini,

Nama : Gusti Ngurah Agus Adi Putra

NPM : 09 09 03872

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Strategi Komunikasi Pemulihan Citra Humas
Pemerintah Provinsi Melalui Media Lokal (Studi Kasus Pasca
Perseteruan Gubernur Bali dengan Media Balipost tahun 2012)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini
benar-benar saya kerjakan sendiri.

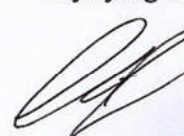
Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian
hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan
saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala
kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis
tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta
dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang
dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa
pembatalan kelulusan / kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas
tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan
integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 1 oktober 2013

Saya yang menandatangani



Gusti Ngurah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang terdekat yang saya kasihi. Karena berkat orang-orang tersebut saya dapat memenuhi harapan mereka agar saya menjadi seorang yang memiliki pendidikan strata satu. Untuk itu saya sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Keluarga terkasih, Gusti Putu Alit dan Gusti Made Nuriti. Kakak-kakak yang luar biasa, Gusti Ayu Artatik, Gusti Ayu Sri Yuliati dan Gusti Ayu Sri Bidani, Serta Bidi Sastra .
2. Ibu MC Ninik Sri Rejeki, bu Arum sebagai dosen pembimbing
3. Teman-teman yang menjadi motivator, yang memberi dukungan, perhatian, semangat, Sattwika Pramita, Pratiwi, Inten, Eka, Hening, Rahde, Cokorda ita, Ogink, Utari, Ojan, Virly
4. Teman-teman seperguruan Shindu Alpito, Bayu Condro, Purba, Yohanes Karol, Theodorin, Liza cici, Della, Fani , Ratih , Atin, Gisela dan semua teman-teman khususnya komunikasi 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa , karena berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang mengangkat judul “strategi komunikasi pemulihan citra humas pemerintah Provinsi melalui media lokal”.

Laporan ini merupakan hasil kegiatan penelitian yang dilakukan penulis selama hampir 2 (dua) minggu, dimana penulis berusaha untuk melihat aktivitas humas Pemerintah Provinsi Bali dalam kaitannya dengan strategi komunikasi dalam pemulihan citra Humas Pemerintah Pemerintah melalui media lokal paska kasus dengan media Balipost. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari peran dan bantuan dari berbagai pihak yang selalu memotivasi sehingga Laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan

Penulis memahami masih banyak terdapat kekurangan dari penulisan skripsi ini, namun demikian penulis berharap tulisan ini tetap dapat menjadi referensi bagi dunia akademis khususnya bidang kehumasan.

Yogyakarta, 2013

Penulis

Gusti Ngurah Agus Adi Putra

STRATEGI KOMUNIKASI PEMULIHAN CITRA HUMAS PROVINSI MELALUI MEDIA LOKAL

**(Studi Kasus Pasca Perseteruan Gubernur Bali dengan Media Balipost
Tahun 2012)**

ABSTRAK: Citra merupakan unsur penting dalam sebuah instansi, citra dapat memberikan pandangan negatif dan positif terhadap instansi. Citra dapat merosot turun dikarenakan adanya krisis, krisis memiliki sifat tidak terduga dan dapat muncul sewaktu-waktu. Pemerintah Daerah dan Gubernur mengalami penurunan citra karena pemberitaan, kondisi ini menyebabkan krisis. Diawali dengan pemberitaan Balipost yang kemudian dibantah oleh Gubernur Bali karena Gubernur merasa bahwa Balipost menyebarkan berita bohong hingga kasus ini naik ke meja hijau. Kasus tersebut membuat pemberitaan di media tersebut menjadi sangat negatif.

Penulis meneliti strategi komunikasi krisis humas sebagai ujung tombak komunikasi pemerintah daerah dalam mengembalikan citra melalui media lokal. penulis menggunakan landasan teori strategi komunikasi, manajemen krisis dan juga melihat dengan *agenda setting*. Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil yang diperoleh adalah strategi komunikasi dalam krisis yang dipakai oleh humas pemerintah dalam mengembalikan pencitraan.

Penelitian ini melihat bahwa humas menggunakan strategi-strategi komunikasi dalam memulihkan citra, strategi komunikasi yang digunakan menyangkut penentuan khalayak, strategi isi pesan, menetapkan metode, pemilihan media hingga menentukan komunikator. Hal yang paling penting difokuskan dalam strategi tersebut adalah dalam menentukan isi pesan, Humas menggunakan strategi merespon krisis yang terdapat dalam manajemen krisis. Terdapat juga metode-metode *media relations* yang digunakan dalam mengembalikan pencitraan pemerintah daerah dan Gubernur Bali. Strategi mengembalikan citra pada dasarnya adalah dengan merespon dengan cepat dan efektif terhadap isu negatif yang menyerang pemerintahan.

Humas pemerintah provinsi mampu menerapkan strategi yang telah direncanakan sesuai dengan teoritik, dan hasil yang diharapkan oleh humas tercapai dengan menerapkan konsep-konsep strategi komunikasi.

Kata kunci : manajemen krisis, *agenda setting*, strategi komunikasi, *image repair*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Masalah	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi Krisis.....	9
2. <i>Image repair theory</i>	13
3. Citra.....	14
4. Strategi komunikasi.....	17
F. Kerangka Konsep	23
G. Metodologi Penelitian	31
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Metode Penelitian.....	32
3. Lokasi Penelitian.....	34

4. Subjek dan Objek Penelitian	34
5. Teknik Pengumpulan Data	35
6. Teknik Analisis Data	37
BAB II DESKRIPSI OBJEK	42
A. Gambaran umum Humas Pemerintah	42
B. Deskripsi kasus	57
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	61
A. Hasil Penelitian	61
1. Pemahaman Konsep Strategi Komunikasi krisis Humas Pemerintah Daerah Provinsi Bali	61
2. Fungsi dan Peran Humas Pemerintah Provinsi Bali dalam Mengembalikan citra Pemerintah Daerah paska krisis	64
3. Strategi Komunikasi Krisis	67
B. ANALISIS DATA	105
BAB IV PENUTUP	132
A. Kesimpulan	132
B. Saran	134
1. Akademis	135
2. Praktis	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN

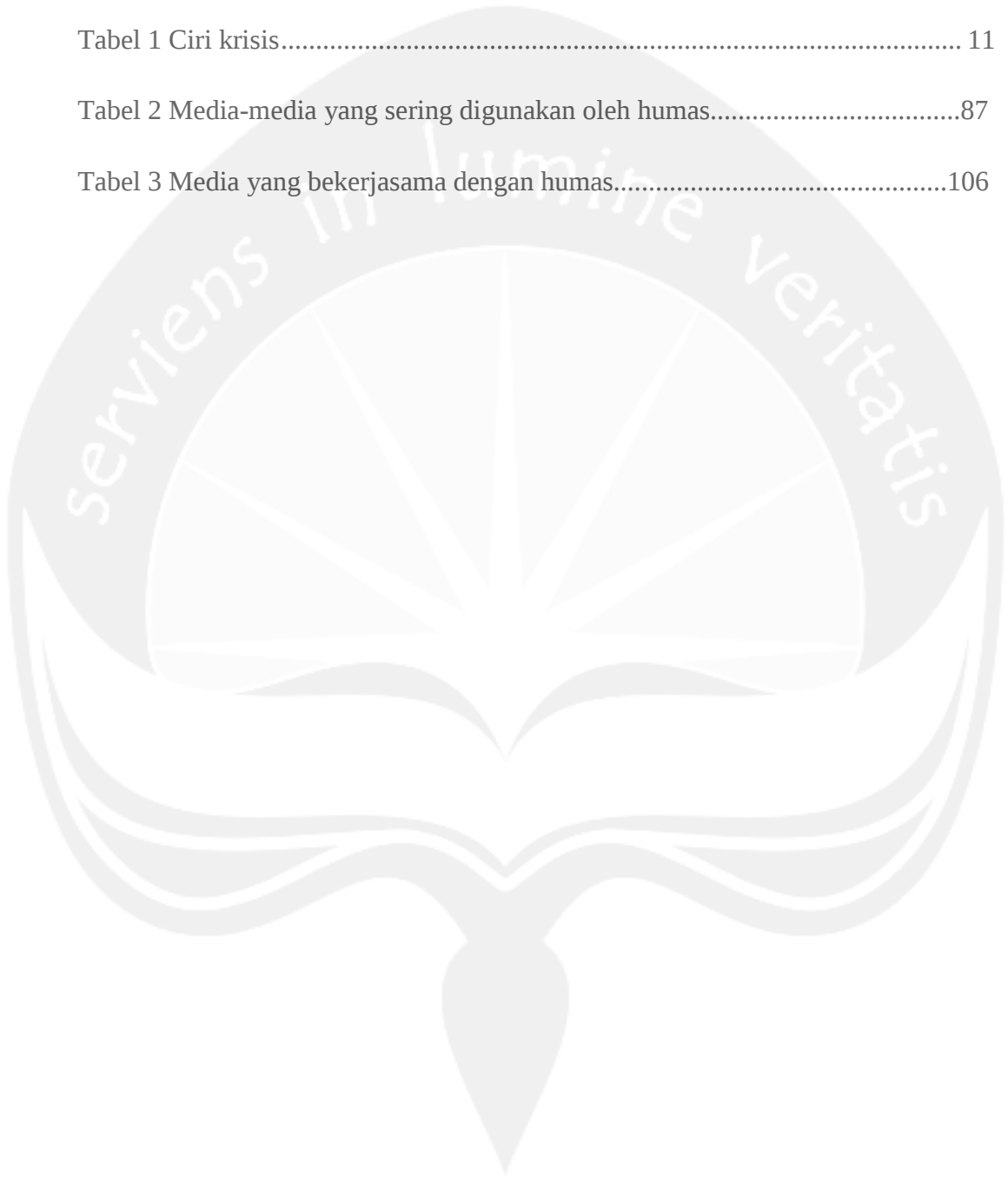
Gambar 1 Berita Balipost.....	75
Gambar 2 <i>Release</i>	75
Gambar 3 Berita nusabali.....	78
Gambar 4 Berita metroball.....	80
Gambar 5 <i>Release</i>	81
Gambar 6 <i>Release</i>	82
Gambar 7 Berita balipost	83
Gambar 8 Website pemprov.....	86
Gambar 9 Ilustrasi	93
Gambar 10 Ilustrasi penempatan kursi.....	95
Gambar 11 Bagan jenis krisis	13
Gambar 12 Bagan analisis model.....	42
Gambar 13 Bagan struktur organisasi	51
Gambar 14 Bagan analisis data	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Ciri krisis..... 11

Tabel 2 Media-media yang sering digunakan oleh humas.....87

Tabel 3 Media yang bekerjasama dengan humas.....106



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman wawancara
- Lampiran 2 Transkrip wawancara dengan narasumber
- Lampiran 3 *Release* dan berita

