

**MANAJEMEN KRISIS DISKOMINFO KOTA JAMBI
UNTUK MEMBANTU PEMERINTAH KOTA JAMBI
DALAM KASUS VIRAL SISWI SMP KRITIK
PEMKOT JAMBI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)



Disusun oleh :

NABILA MAHARANI

07031282025104

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**“MANAJEMEN KRISIS DISKOMINFO KOTA JAMBI UNTUK
MEMBANTU PEMERINTAH KOTA JAMBI DALAM KASUS VIRAL
SISWI SMP KRITIK PEMKOT JAMBI”**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Nabila Maharani
07031282025104**

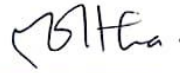
Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR

NIP. 199205312019032018



19 Februari 2024



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

"MANAJEMEN KRISIS DISKOMINFO KOTA JAMBI UNTUK
MEMBANTU PEMERINTAH KOTA JAMBI DALAM KASUS VIRAL SISWI
SMP KRITIK PEMKOT JAMBI"

Skripsi

Oleh :

Nabila Maharani

07031282025104

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji

Pada tanggal 29 Februari 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

KOMISI PENGUJI

Pembimbing :

1. Miftha Pratiwi M.I.Kom., AMIPR

NIP. 199205312019032018

Penguji :

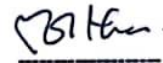
1. Rindang Senja Andarini. S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 198802112019032011

2. Misni Astuti, S.Sos., M.I.Kom

NIP. 198503102023212034

Tanda Tangan




Tanda Tangan



Mengetahui,


Dekan FISIP UNSRI
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221950031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi


Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabila Maharani
NIM : 07031282025104
Tempat dan Tanggal Lahir : Jambi, 07 Agustus 2002
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Krisis Diskominfo Kota Jambi Untuk Membantu Pemerintah Kota Jambi dalam Kasus Viral Siswi SMP Kritik Pemkot Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan,

Nabila Maharani
NIM. 07031282025104

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Everyone has their own time.

Don't worry, that "good times" will come to you at the right time.”

-Nabila Maharani-

PERSEMBAHAN

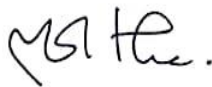
Skripsi ini saya persembahkan kepada almamater saya program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta kedua orang tua saya, keluarga besar saya, teman-teman saya, dan setiap orang yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi.

ABSTRACT

In 2023, the Jambi City Government faced public criticism after a viral video of a junior high school student criticizing the government for allegedly allowing a large-tonnage company car to damage her grandmother's house went viral on social media. This incident led to a crisis situation due to its bad reputation which requires effective crisis management from Diskominfo Kota Jambi as government public relations. The research aimed to identify crisis management carried out by Diskominfo Kota Jambi to help Jambi City Government deal with problems related to the viral student which is deepened using Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The qualitative approach used in the study involved in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results showed that the crisis management at pre-crisis stage focused on problem identification and preparation. The response during crisis was classified as a strategy of reducing responsibility (diminish) by providing excuses and justification that government had no intention of creating a crisis. Diskominfo Kota Jambi also provides open and transparent clarification through websites, social media and mass media. After the crisis, the focus shifted to restoring government's reputation with positive news. There are still several steps or strategies that need to be improved in their implementation.

Keywords: *crisis management, crisis communication, government, public relations.*

Advisor I



Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR

NIP.199205312019032018

Head of Communication Department



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP.196406061992031001

ABSTRAK

Pada 2023, Pemerintah Kota Jambi dihadapkan pada kritikan publik setelah video kritik seorang siswi SMP terhadap Pemkot Jambi terkait dugaan izin mobil perusahaan bertonase besar yang menyebabkan kerusakan pada rumah neneknya, Hafisah, menjadi viral di media sosial. Kejadian ini menempatkan Pemkot Jambi dalam situasi krisis akibat reputasi buruk yang memerlukan manajemen krisis yang efektif dari Diskominfo Kota Jambi sebagai humas pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi manajemen krisis yang dilakukan Diskominfo Kota Jambi dalam membantu Pemkot Jambi menghadapi permasalahan dengan siswi SMP tersebut yang diperdalam dengan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa manajemen krisis Diskominfo Kota Jambi pada tahap pra-krisis berfokus pada identifikasi masalah dan persiapan. Respons selama krisis tergolong dalam strategi pengurangan tanggung jawab (*diminish*) dengan memberikan dalih (*excuse*) dan justifikasi (*justification*) bahwa pemerintah tidak memiliki intensi untuk menciptakan krisis. Diskominfo juga memberikan klarifikasi terbuka dan transparan melalui *website*, media sosial, dan media massa. Setelah krisis, fokusnya adalah memulihkan reputasi dengan berita positif tentang kinerja dan prestasi Pemkot Jambi. Meskipun tiga tahapan krisis tersebut dijalankan dengan baik, masih ada beberapa langkah atau strategi yang perlu diperbaiki dalam implementasinya.

Kata kunci: manajemen krisis, komunikasi krisis, pemerintah, hubungan masyarakat.

Pembimbing I



Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR

NIP.199205312019032018

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP.196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Manajemen Krisis Diskominfo Kota Jambi Untuk Membantu Pemerintah Kota Jambi dalam Kasus Viral Siswi SMP Kritik Pemkot Jambi." Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.SCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk berkuliah di Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk berkuliah di fakultas ini.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjadi salah satu mahasiswa di jurusan ini.
4. Ibu Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing, membantu, dan memberikan arahan, waktu,

tenaga, dan dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membantu peneliti selama masa perkuliahan.
6. Seluruh jajaran dosen beserta staf program studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Mbak Elvira Humairah selaku Admin Jurusan Ilmu Komunikasi yang selalu membantu peneliti dalam segala urusan yang berkaitan dengan administrasi jurusan.
8. Bapak Abu Bakar, SH. selaku Kepala Dinas Diskominfo Kota Jambi yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai serta memberikan banyak informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Hendra Saputra, SE.,MM. selaku mantan Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Kota Jambi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan memberikan informasi serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak Mhd Syayuti, S.Th.I selaku mantan Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Jambi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan banyak informasi serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
11. Bapak Muhammad Gempa Alwajon Putra, S.H., M.H. selaku Kepala Bagian Hukum Kota Jambi yang telah bersedia meluangkan waktunya

untuk diwawancarai dan memberikan informasi serta data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

12. Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
13. Paling utama, kedua orang tua penulis, bapak H. Arven Kennedy Hasibuan dan Ibu Hj. Sri Hartati serta seluruh keluarga termasuk ponakan peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi kepada peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Zidan Arif Santoso, Kavitha Salsanova, Citra Rentama, Yasmin Arisanti, dan tentunya Gavriel Bagus Nugroho selaku sahabat peneliti yang telah menemani dan mendukung setiap perjalanan peneliti hingga saat ini termasuk selama masa penulisan skripsi ini.
15. Adinda Aulia Nurhaliza, Cindy Fatika, Cindy Novalia, Vegita Dwi Yuniza, Dea, Made, Zara, serta seluruh teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 yang telah membantu dan mewarnai masa perkuliahan peneliti.

Indralaya, 25 Februari 2024

Peneliti



Nabila Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Klarifikasi Diskominfo Kota Jambi Memicu Kisruh Kedua Belah Pihak Antara Pemkot Jambi dan SFA.....	9
1.1.2 Tindakan Pemkot Jambi yang Melaporkan SFA Kepada Pihak Kepolisian Semakin Memperburuk Reputasi Pemkot Jambi	10
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14

1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2 Hubungan Masyarakat	15
2.3 Manajemen Krisis	19
2.3.1 Manajemen.....	19
2.3.2 Krisis	19
2.3.3 Manajemen Krisis	23
2.4 Peran Manajemen Krisis dalam Pemulihan Citra	26
2.5 Teori Manajemen Krisis	27
2.5.1 Teori Manajemen Krisis Timothy W.Coombs.....	27
2.5.2 Teori Manajemen Krisis Ronald D.Smith	29
2.5.3 Teori Manajemen Krisis Benoit.....	31
2.6 Teori Manajemen Krisis yang digunakan dalam penelitian	32
2.7 Kerangka Teori.....	33
2.8 Peneliti Terdahulu	41
BAB III : METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Desain Penelitian	46
3.2 Definisi Konsep	47
3.3 Fokus Penelitian	49
3.4 Unit Analisis.....	51

3.5 Kriteria Informan dan Informan Terpilih.....	52
3.5.1 Kriteria Informan	52
3.5.2 Informan Terpilih.....	52
3.6 Jenis Data dan Sumber Data	54
3.6.1 Jenis Data	54
3.6.2 Sumber Data.....	54
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7.1 Wawancara secara Mendalam (<i>In-Depth Interview</i>)	56
3.7.2 Observasi.....	56
3.7.3 Studi Dokumentasi.....	57
3.8 Teknik Keabsahan Data	57
3.9 Teknik Analisis Data	58
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	60
4.1 Profil Diskominfo Kota Jambi	61
4.2 Visi dan Misi Diskominfo Kota Jambi	61
4.3 Logo Diskominfo Kota Jambi	61
4.4 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Jambi.....	62
4.5 Profil Informan.....	63
BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
5.1 Tahap Pra-krisis (<i>Pre-crisis Phase</i>).....	68
5.1.1 Deteksi Sinyal (<i>Signal Detection</i>).....	69

5.1.2 Pencegahan (<i>Prevention</i>)	74
5.1.3 Persiapan (<i>Preparation</i>).....	77
5.2 Tahap Krisis (Crisis Response Phase)	91
5.2.1 <i>Intial Crisis Responsibility</i>	93
5.2.2 <i>Crisis History & Prior Relational Reputation</i>	99
5.2.3 Strategi Respons Krisis (<i>Crisis Response Strategy</i>)	100
5.2.4 <i>Affect</i>	118
5.3 Pasca Krisis (<i>Post-Crisis</i>)	121
5.3.1 Evaluasi Manajemen Krisis	121
5.3.2 Pemulihan Reputasi Pasca Krisis.....	125
5.4 Analisis Manajemen Krisis Diskominfo Kota Jambi untuk Membantu Pemkot Jambi Melalui <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)	126
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	136
6.1 Kesimpulan	136
6.2 Saran.....	137
6.2.1 Saran Akademis	138
6.2.2 Saran Aplikatif	138
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	49
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	63
Tabel 5.1 Hasil temuan peneliti pada Kategori Tahap Pra-Krisis Subkategori Langkah <i>Signal Detection</i> (Deteksi Sinyal).....	74
Tabel 5.2 Hasil temuan peneliti pada Kategori Tahap Pra-Krisis Subkategori Langkah <i>Prevention</i> (Pencegahan)	77
Tabel 5.3 Hasil temuan peneliti pada Kategori Tahap Pra-Krisis Subkategori Langkah <i>Preparation</i> (Persiapan).....	91
Tabel 5.4 Jenis atau Klaster Krisis berdasarkan SCCT.....	97
Tabel 5.5 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Krisis Subkategori Elemen <i>Initial Crisis Responsibility</i>	98
Tabel 5.6 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Krisis Subkategori Elemen <i>Crisis History & Prior Relational Reputation</i>	100
Tabel 5.7 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Krisis Subkategori <i>Deny Strategy</i> (Strategi Menyangkal).....	102
Tabel 5.8 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Krisis Subkategori <i>Diminish Strategy</i> (Strategi Meminimalkan Efek Krisis)	114
Tabel 5.9 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Krisis Subkategori <i>Rebuild Strategy</i> (Strategi Membangun Kembali)	116

Tabel 5.10 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Krisis Subkategori Elemen <i>Affect</i>	120
Tabel 5.11 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Pasca Krisis Subkategori Langkah Evaluasi Manajemen Krisis	124
Tabel 5.12 Hasil Temuan Peneliti Pada Kategori Tahap Pasca Krisis Subkategori Langkah Pemulihan Reputasi Pasca Krisis	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Video SFA Cucu Nenek Hafsah	6
Gambar 1.2 Berbagai Reaksi dan Komentar Masyarakat	7
Gambar 1.3 Video Klarifikasi SFA terhadap Klarifikasi Pemkot Jambi	10
Gambar 1.4 Cuitan Menko Polhukam Mahfud MD di Twitter.....	11
Gambar 2.1 Alur Pemikiran	42
Gambar 4.1 Logo Diskominfo Kota Jambi.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Jambi	62
Gambar 4.3 Dokumentasi dengan Informan Kunci 1	63
Gambar 4.4 Dokumentasi dengan Informan Kunci 2	64
Gambar 4.5 Dokumentasi dengan Informan Pendukung 1 beserta Pegawai Bidang IKP Diskominfo Kota Jambi.....	64
Gambar 4.6 Dokumentasi dengan Informan Pendukung 2	65
Gambar 4.7 Dokumentasi dengan Informan Pendukung 3.....	66
Gambar 5.1 Pemberitaan terkait upaya mediasi awal oleh Pemkot Jambi	76
Gambar 5.2 Klarifikasi Pemerintah Kota Jambi	95
Gambar 5.3 Video Terkait Konten SFA dilaporkan Pemkot Jambi.....	96
Gambar 5.4 Video Konferensi Pers Pemkot Jambi.....	111
Gambar 5.5 Kinerja dan Prestasi Pemkot Jambi Selama Masa Krisis.....	117
Gambar 5.6 Hate Comments Netizen di Beberapa Unggahan Media Sosial Diskominfo Kota Jambi Selama Masa Krisis	118

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Adanya demokrasi memberikan peluang bagi masyarakat untuk berkontribusi dalam proses pembangunan. Masyarakat dapat dengan bebas mengevaluasi atau memberikan kritik dan saran terhadap kinerja pemerintah. Kebebasan ini didukung dengan adanya landasan hukum yang mengatur tentang kebebasan berpendapat. Teknologi modern seperti media sosial menjadi sarana yang sangat efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan pandangan dan penilaian kepada pemerintah dengan cepat, mencapai berbagai lapisan masyarakat, sehingga kritik dan saran yang disampaikan tidak hanya diterima oleh pemerintah atau pihak yang menerima kritik tersebut, tetapi juga membuka ruang bagi seluruh masyarakat untuk dapat berpartisipasi dan menyikapi kritik dan saran yang disampaikan.

Seiring berjalannya waktu, kecanggihan teknologi telah mengubah pola pikir masyarakat secara signifikan. Kebebasan dalam menilai dan menyuarakan pendapat sering kali disalahgunakan. Pandangan, kritik, atau saran yang disampaikan individu di media sosial seringkali cenderung negatif dan terkadang tidak subjektif. Tidak sedikit individu yang bahkan rela menambahkan kebohongan dalam pendapatnya demi menarik atensi publik. Hal ini dapat memicu terjadinya isu atau konflik, bahkan dapat membesar menjadi suatu kekacauan yang berpotensi merusak reputasi dan kepercayaan masyarakat

terhadap organisasi atau lembaga seperti pemerintah. Situasi inilah yang umumnya dikenal dengan istilah krisis.

Krisis secara umum didefinisikan sebagai situasi yang melibatkan ancaman serius terhadap citra, reputasi, dan kepercayaan atau kredibilitas suatu organisasi. Kemunculan krisis memang seringkali tidak dapat diprediksi, namun krisis bukan berarti tidak mungkin dapat dipulihkan. Seorang peneliti dan pakar manajemen krisis, Timothy Coombs (2006), dalam bukunya menyarankan, khususnya pada tahap awal krisis, penting bagi organisasi atau instansi publik seperti pemerintah yang tertimpa krisis untuk menjadi cepat, akurat, dan konsisten (Pratiwi dkk., 2022). Krisis membutuhkan pendekatan khusus yang terencana dan terkelola yang dikenal sebagai manajemen krisis.

Manajemen krisis merupakan proses perencanaan strategis untuk meminimalkan risiko dan ketidakpastian yang terjadi (Pratiwi dkk., 2022). Dalam menghadapi krisis dan merumuskan strategi manajemen krisis, pemerintah umumnya melibatkan bagian hubungan masyarakat atau humas. Humas merupakan komponen esensial yang memainkan peranan penting dalam tim manajemen krisis. Peran utama humas adalah menciptakan, meningkatkan, dan menjaga citra positif serta reputasi kinerja pemerintahan yang baik (*good governance*) di mata masyarakat.

Dalam literatur hubungan masyarakat, penting bagi humas untuk selalu memberikan informasi kepada masyarakat selama krisis untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Transparansi dan aliran informasi yang konsisten sangat penting untuk mengatasi krisis (Andarini dkk., 2023). Terlebih lagi, saat krisis

terjadi, terjadi pula peningkatan drastis pada arus informasi sehingga menyebabkan sistem komunikasi menjadi tidak seimbang. Kegagalan menangani krisis dapat mengakibatkan kerugian besar bagi perusahaan, pemangku kepentingan, bahkan “eksistensi” perusahaan itu sendiri (Pratiwi dkk., 2022). Ketepatan strategi yang diambil oleh praktisi humas dalam situasi krisis akan berdampak pada kondisi yang dialami organisasi tersebut. Melalui manajemen krisis yang tepat, praktisi atau pranata humas dapat membantu pemerintah keluar dari kondisi krisis dan mengurangi kerugian atau dampak negatif yang terjadi selama masa krisis berlangsung. Pernyataan ini sejalan dengan pandangan Andrew Griffin dalam bukunya bahwa manajemen krisis yang efektif mampu memulihkan kepercayaan terhadap organisasi, para eksekutifnya, prinsip-prinsipnya, dan manfaatnya (Griffin, 2014).

Beberapa perusahaan atau organisasi pada beberapa kasus atau penelitian telah membuktikan bahwa krisis dapat menjadi benih keberhasilan ketika manajemen krisis diterapkan dengan baik. Krisis *Johnson and Johnson* akibat kasus keracunan obat Tylenol pada tahun 1982 adalah salah satu contoh terkenal tentang bagaimana manajemen krisis dapat membantu memperbaiki kerugian yang dialami. *Johnson and Johnson* mengalami kerugian sebesar \$100 juta ketika krisis terjadi. Namun, dengan pengelolaan krisis yang baik, pangsa pasar *Johnson and Johnson* kembali mencapai ke angka 35% hanya dalam 8 bulan setelah krisis terjadi dan konsumen bersedia untuk mempercayai merek tersebut lagi.

Dalam konteks pemerintahan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (Kemenparekraf) juga telah membuktikan bahwa manajemen krisis yang efektif dapat membantu mengatasi krisis pariwisata yang dihadapi Indonesia

akibat pandemi COVID-19, dimana devisa pariwisata Indonesia sempat mengalami penurunan signifikan sejak awal tahun 2020. Pada tahun 2021, data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan terjadi peningkatan pergerakan wisatawan domestik sebesar 12% dibandingkan dengan tahun 2020. Selain itu, terjadi peningkatan devisa pariwisata sebesar 4% pada tahun yang sama, yang mencapai USD 0,36 miliar. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen krisis yang tepat dapat membantu memulihkan sektor pariwisata yang sempat terpuruk. Masih dalam konteks lembaga pemerintahan, sebuah penelitian yang dilakukan Rifka Juliana, dkk. pada tahun 2022 mengenai Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Mengatasi Dampak Negatif Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok, juga memperlihatkan bahwa dengan penerapan manajemen krisis, permasalahan dapat ditangani tanpa memberikan efek negatif pada hasil Survei Kepuasan Pelayanan pada tahun terjadinya krisis, yaitu pada tahun 2021. Secara numerik, Indeks Kepuasan Pelayanan naik dari 3,40 menjadi 3,41 dalam skala 4. Bahkan, pada tahun yang sama, Direktorat Jenderal Pajak berhasil meraih reputasi kinerja yang baik dan mencapai target penerimaan negara (Juliana dkk., 2022). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wulan Yulianti dan Rino Febrianno Noer pada tahun 2020, menjelaskan dari manajemen krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* Kementerian Kesehatan dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella, ditemukan bahwa program imunisasi rubella berhasil mencapai target dengan tingkat keberhasilan mencapai 97,69%, atau setara dengan 34.964.384 anak yang telah diimunisasi (Yulianti & Boer F, 2020).

Meskipun ada banyak penelitian yang telah mengkaji penerapan manajemen krisis, termasuk yang diterapkan dalam konteks lembaga pemerintahan, masih terdapat keterbatasan dalam penelitian yang menyediakan data statistik atau numerik terkait hasil atau dampak yang terjadi setelah penerapan manajemen krisis. Dalam penelusuran data yang peneliti lakukan, hanya ada tiga data yang berhasil ditemukan. Namun, beberapa penelitian kualitatif yang berfokus pada manajemen krisis di lembaga pemerintahan menunjukkan bahwa penerapan manajemen krisis berhasil dalam mempengaruhi penerimaan kebijakan oleh masyarakat. Keterbatasan data statistik terkait dampak positif penerapan manajemen krisis ini menjadi salah satu alasan mengapa sebagian besar praktisi hubungan masyarakat atau humas di lembaga pemerintahan belum sepenuhnya menyadari pentingnya manajemen krisis.

Terjadinya krisis dapat disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya tanggapan yang tidak memuaskan terhadap keluhan atau kritikan masyarakat, tindakan yang belum tepat selama menangani permasalahan yang terjadi, ataupun respon masyarakat yang berlebihan terhadap informasi di media sosial yang belum terbukti kebenarannya. Seperti yang dialami Pemerintah Kota Jambi atau Pemkot Jambi, yang mengalami konflik akibat kritikan dari seorang siswi Sekolah Menengah Pertama bernama Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang akhirnya berujung pada krisis. Konflik berawal dari unggahan video SFA melalui media sosial Instagram dan TikTok dengan akun *@fadiyahalkaff* berjudul "*Wali Kota Jambi Menyengsarakan Seorang Veteran*" pada tanggal 1 Mei 2023.



Gambar 1.1 Video SFA Cucu Nenek Hafsah yang Mengkritisi Pemkot Jambi

Sumber: Akun Youtube TribunWOW Official (2023)

Dalam video TikTok tersebut, Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) melontarkan kritik terhadap Pemkot Jambi yang diduga mengizinkan mobil bertonase 20 ton lebih milik perusahaan PT Rimba Palma Sejahtera Lestari (RPSL) melewati jalan warga selama hampir 10 tahun, hingga menyebabkan kerusakan pada rumah neneknya, Hafsah. Akibatnya, selama ini sang nenek telah berulang kali memperbaiki sendiri kerusakan, tanpa ada bantuan dari pihak perusahaan. Tindakan tersebut dianggap telah melanggar Perda Nomor 4 Tahun 2017 tentang Angkutan Jalan. Syarifah Fadiyah Alkaff juga menilai bahwa Wali Kota Jambi, Pemkot Jambi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) hanya pencitraan semata. *"Bapak Fasha, Pemkot Jambi, dan DPRD yang katanya perwakilan rakyat. Pencitraan di media sosial tapi tak sesuai kenyataan. Truk batubara dilarang masuk dan didenda, sementara mobil besar sampai 20 ton masuk ke dalam kota dan melintas di lorong warga tidak dilarang?"* Komentar ini menunjukkan ketidakpuasan SFA terhadap kebijakan pemerintah yang dianggapnya tidak adil dan mempertanyakan kesetaraan dalam penerapan kebijakan terkait angkutan barang.

Video TikTok tersebut dalam waktu singkat menjadi viral dan telah mencapai 1,7 juta penonton di TikTok. Unggahan video tersebut membuat

permasalahan antara Pemkot Jambi dan SFA ini menjadi ramai diperbincangkan publik serta menimbulkan rasa kekecewaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Jambi. Pada kolom komentar video SFA yang viral tersebut, terdapat sekitar 6588 komentar yang hampir seluruh komentarnya ramai menuntut pertanggungjawaban Pemkot Jambi terkait kasus tersebut, termasuk memberikan komentar negatif kepada Wali Kota Jambi, menyebut pihak Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk mengecek Wali Kota Jambi, dan bahkan menyebut beberapa tokoh penting seperti Presiden RI, Menteri Mahfud Md, dan lainnya untuk merespon kasus ini. Situasi inilah yang menjadi pemicu awal dari krisis yang dihadapi oleh Pemkot Jambi.



Gambar 1.2 Berbagai reaksi dan komentar masyarakat terhadap kasus tersebut dan Pemkot Jambi

Sumber: Akun Tiktok @fadiyahalkaff (2023)

Pada umumnya, instansi pemerintahan memiliki pranata hubungan masyarakat atau humas yang bertanggung jawab untuk mengelola segala hal yang

berkaitan dengan reputasi dan citra pemerintahan, serta berperan dalam menciptakan pemahaman yang baik antara publik dengan pemerintah. Dalam struktur organisasi Pemerintahan Kota Jambi, Diskominfo Kota Jambi berperan menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam menjalankan fungsi kehumasan. Pada konteks permasalahan Pemkot Jambi dengan siswi SMP ini, Diskominfo Kota Jambi memiliki tanggung jawab untuk mendampingi dan membantu Pemkot Jambi dalam mengelola krisis secara menyeluruh, termasuk dalam mengambil keputusan mulai dari awal munculnya krisis, akhir krisis hingga fase pemulihan citra. Untuk memastikan keterlibatan mereka dalam kasus ini, peneliti melakukan wawancara pra-riset dengan pihak Diskominfo Kota Jambi. Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Kota Jambi menyatakan "*Ya, memang benar. Kami turut serta mengawal dan terlibat dalam berbagai proses mediasi dan kegiatan lainnya.*" Dari pernyataan tersebut dapat dipastikan bahwa Diskominfo Kota Jambi mengetahui dan aktif terlibat dalam seluruh proses pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh Pemkot Jambi dalam menangani kasus tersebut.

Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian ini bermaksud ingin mendapatkan gambaran realitas manajemen krisis yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi dan idealitas manajemen krisis yang seharusnya dilakukan oleh praktisi hubungan masyarakat atau humas. Ada dua alasan utama yang mendasari peneliti dalam pemilihan judul dan penetapan Diskominfo Kota Jambi sebagai objek penelitian, yaitu:

1.1.1 Klarifikasi Diskominfo Kota Jambi Memicu Kisruh Kedua Belah Pihak Antara Pemkot Jambi dan SFA

Atas tuduhan dan kritikan Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang viral diberbagai media sosial, Diskominfo Kota Jambi pada 2 Mei 2023 mengeluarkan klarifikasi melalui akun Instagram resmi *@humaskotajambi*. Klarifikasi ini menjadi tindakan pertama yang diambil Pemkot Jambi dalam permasalahan dengan siswi SMP tersebut. Klarifikasi memuat sebelas poin pernyataan yang membantah semua tuduhan yang dilontarkan SFA di media sosialnya. Dalam salah satu pernyataannya, Pemkot Jambi menyebutkan telah berupaya membantu mediasi antara pihak Nenek Hafsah dengan pihak perusahaan sebanyak tiga kali. Namun upaya mediasi selalu berakhir tanpa kesepakatan, karena hasil mediasi tidak sesuai dengan permintaan maupun harapan pihak Nenek Hafsah, yaitu ganti rugi dengan nominal sebesar Rp 1,3 miliar yang tidak dapat dipenuhi pihak perusahaan.

Klarifikasi dari Diskominfo Kota Jambi ini pun menuai beragam reaksi positif ataupun negatif masyarakat, bahkan memicu emosi Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang tidak terima dengan pernyataan tersebut. SFA kembali memberikan tanggapan pernyataan untuk membalas klarifikasi Pemkot Jambi melalui sebuah video berjudul "*Surat dari Kerajaan Firaun Pemkot Jambi*" yang dibagikannya di TikTok. Dalam video tersebut SFA menegaskan bahwa informasi yang disampaikan Pemkot Jambi, terutama terkait tuntutan ganti rugi sebesar 1,3 miliar rupiah tidaklah benar. Dalam video tersebut, SFA juga melontarkan kalimat yang tidak pantas bagi anak seusianya, yaitu dengan perkataan "*Pemkot Jambi isinya iblis semua.*"



Gambar 1.3 Video Klarifikasi SFA Terhadap Klarifikasi Pemkot Jambi
 Sumber: Akun Youtube TribunJakarta dan TribunbatamID (2023)

Kata-kata yang tidak pantas didalam video tersebut menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dan kekisruhan antara SFA dengan Pemkot Jambi. Pemkot Jambi menilai perkataan SFA didalam video tersebut memuat hujatan dan unsur SARA kepada Wali Kota Jambi dan Pemkot Jambi. Tidak terima dengan hal itu, Pemkot Jambi kemudian mengambil langkah selanjutnya yaitu melaporkan akun TikTok @fadiyahalkaff ke pihak kepolisian atas pelanggaran UU ITE. Tindakan ini semakin memperkeruh konflik antara Pemkot Jambi dan SFA, serta menjadi awal dari munculnya banyak pemberitaan negatif mengenai Pemkot Jambi, yang pada akhirnya memperdalam krisis yang dihadapi Pemerintah Kota Jambi.

1.1.2 Tindakan Pemkot Jambi yang Melaporkan SFA Kepada Pihak Kepolisian Semakin Memperburuk Reputasi Pemkot Jambi

Pemerintah Kota Jambi, yang diwakili oleh Kepala Bagian Hukum Pemkot Jambi bersama dengan Diskominfo Kota Jambi, mengambil tindakan melaporkan Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) ke Polda Jambi atas video kritiknya yang berjudul "*Surat dari Kerajaan Firaun Pemkot Jambi.*" Pernyataan yang diucapkan SFA dalam video tersebut, seperti "*Pemkot Jambi isinya iblis semua,*" dianggap mengandung hujatan dan unsur SARA, yang membuat Pemkot Jambi merasa perlu melaporkannya. Pada tanggal 2 Mei 2023, Tim siber Polda Jambi

memanggil SFA sebagai tindak lanjut laporan yang diajukan oleh Pemkot Jambi. SFA merasa terkejut dengan laporan tersebut dan menceritakan di media sosialnya bahwa dirinya dilaporkan oleh pihak Pemkot Jambi dengan tuduhan pelanggaran pasal 28 ayat 2 dan 27 ayat 3 Undang-Undang ITE karena kritik-kritik yang ia sampaikan.

Tindakan pelaporan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jambi terhadap SFA justru berdampak negatif pada reputasi pemerintah di mata publik. Berbagai kelompok masyarakat, tokoh terkemuka, komunitas, serta ahli politik dan hukum mengkritik tindakan Pemkot Jambi yang dianggap keras karena melaporkan SFA yang masih berstatus siswi SMP. Bahkan, Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan (Menko Polhukam), Mahfud MD, turut menanggapi dan mengatakan pihaknya akan mengirimkan tim untuk membantu dan melindungi Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) dalam masalah ini.



Gambar 1.4 Cuitan Menko Polhukam Mahfud MD di Twitter

Sumber: Akun Twitter *@mohmahfudmd* (2023)

Respons Mahfud MD yang diunggah melalui cuitan di akun Twitter-nya pada tanggal 5 Juni 2023, semakin memperbesar sorotan publik terhadap kasus ini. Berbagai media berita, baik nasional maupun lokal, semakin ramai memberitakan perkembangan kasus ini, yang pada akhirnya membuat situasi semakin kacau dan mengakibatkan krisis semakin sulit dikendalikan. Berdasarkan

data *media monitoring* yang dilakukan oleh peneliti, terdapat sekitar 54% artikel pemberitaan negatif dari seluruh artikel berita terkait Pemerintah Kota Jambi dan kasusnya dengan siswi SMP tersebut. Peneliti juga mendapati berbagai akun media sosial dengan jumlah pengikut yang besar ikut aktif memberitakan kasus ini, bahkan mencampuri privasi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian kasus ini, seperti membocorkan harta ataupun permasalahan pribadi Wali Kota Jambi, Kepala Bagian Hukum dan Kepala Dinas Diskominfo Kota Jambi.

Beberapa lembaga, seperti Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), turut mengkritisi tindakan Pemkot Jambi yang melaporkan SFA ke polisi. KPAI berpendapat bahwa tindakan ini bertentangan dengan UU No 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, yang mengamanatkan pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan perlindungan terhadap anak. Mereka juga meminta Pemkot Jambi untuk mencabut laporannya terhadap SFA. Sementara itu, Ketua Umum Komisi Nasional Perlindungan Anak (Komnas PA), Arist Merdeka Sirait, juga mengkritik pelaporan Pemkot Jambi terhadap SFA sebagai tindakan yang tidak pantas dan tidak mendidik, serta sangat memalukan.

Pemerintah Kota Jambi mengadakan konferensi pers pada 5 Juni 2023 untuk menjelaskan kasus antara Pemkot Jambi dan siswi SMP yang viral. Dalam konferensi pers tersebut, diungkapkan bahwa Pemkot Jambi hanya melaporkan pengguna TikTok yang diduga melanggar UU ITE, bukan SFA secara pribadi, dan tidak bermaksud membawa kasus ini ke pengadilan. Pihak Pemkot Jambi bahkan baru mengetahui bahwa SFA adalah siswi SMP setelah penyelidikan polisi. Meskipun demikian, konferensi pers yang diselenggarakan oleh Pemkot Jambi tidak berhasil meredakan kemarahan masyarakat, khususnya di Kota Jambi.

Beberapa kelompok masyarakat, seperti Aliansi Mahasiswa Jambi dan komunitas Jambi Menggapai Keadilan (JMK), menuntut Wali Kota Jambi untuk secara terbuka meminta maaf kepada SFA melalui media massa. Bahkan Aliansi Mahasiswa Jambi melakukan aksi unjuk rasa yang menuntut permasalahan segera dituntaskan. Pemerintah Kota Jambi juga baru membentuk tim penyelesaian setelah melakukan Rapat Dengar Pendapat (RDP) terkait kasus Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) dan neneknya, Hafisah.

Kompleksnya permasalahan antara siswi SMP dan Pemkot Jambi inilah yang pada akhirnya membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi dan idealitas manajemen krisis yang seharusnya dilakukan oleh praktisi hubungan masyarakat atau humas. Adapun penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi Pemerintah Kota Jambi maupun praktisi humas lainnya jika kedepannya terjadi krisis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu: Bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi dalam membantu Pemkot Jambi menghadapi permasalahan dengan siswi SMP yang mengkritik Pemkot Jambi melalui media sosial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen krisis yang dilakukan oleh

Diskominfo Kota Jambi dalam membantu Pemkot Jambi menghadapi permasalahan dengan siswi SMP tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan masukan dan melengkapi referensi bagi perkembangan Ilmu Komunikasi, terutama dalam bidang *Public Relations* yang menjadi konsentrasi ilmu peneliti.
- b. Mengembangkan pemahaman tentang manajemen krisis dalam situasi krisis di suatu instansi.
- c. Hasil Penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.
- d. Memperluas referensi mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen krisis humas.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Menyajikan gambaran persiapan humas instansi menghadapi krisis.
- b. Memberikan pertimbangan dan masukan konstruktif untuk instansi, yang dapat mendukung penyusunan dan penerapan manajemen krisis di masa depan.
- c. Menjadi rujukan bagi perusahaan-perusahaan lain dalam mengatasi krisis perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarini, R., Pratiwi, M., Setiyowati, R., & Santoso, A. (2023). Indonesian public officials after erroneous statements about COVID-19: An application of image restoration theory. *Frontiers in Political Science*, 4. <https://doi.org/10.3389/fpos.2022.1062237>
- Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (11 ed.). Pearson Education.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Blackwell Publishing.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth Edition). Sage Publications.
- Daryanto, & Abdullah. (2013). *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Prestasi Pustaka.
- Fearn-Banks, K. (2011). *Crisis Communications: A Casebook Approach, Fourth Edition*. www.routledge.com/textbooks/fearn-banks.
- Griffin, A. (2014). *[PR in Practice] Andrew Griffin - Crisis, Issues and Reputation Management - A Handbook for PR and Comm*. Kogan page.
- Juliana, R., Asmara, S., & Kurniawati, D. (2022). Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok. *Jurnal Komunika*, 18(2).
- Kriyantono, R. (2014a). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Edisi Kedua). Kencana.
- Kriyantono, R. (2014b). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenadamedia Group.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Edisi Pertama). Kencana.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Kencana.
- Maulida, R. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pada Kasus Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui @pikobar_jabar. *Jurnal Pekommas*, 6(1), 83–93. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2021.2060109>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third Edition). Sage Publications.
- Negara, M. P., Dida, S., & Dewi, R. (2023). Crisis Response Strategy of PT. Angkasa Pura II on the News of Health Protocol Violations at Soekarno-Hatta Airport. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 69–83. <https://doi.org/10.30656/lontar.v11i1.6308>
- Nova, F., Nuriman, A. D., & Akbar, M. (2020). *Crisis Public Relations* (M. Wahyu, I. Alvansyah, & M. Syahmitirafi, Ed.). PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.

- PERHUMAS. (2022). *50 Tahun PERHUMAS: Inspirasi Indonesia untuk Maju Bersama* (K. Anam, Ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Prathama, N. A., & Rumekar, R. (2022). Strategi Manajemen Krisis Perusahaan Adidas (Kasus Kontroversi Desain Wayang). *Jurnal Representamen*. 8(1), 1-13.
- Pratiwi, M., Andarini, R. S., Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2023). Corpus Linguistics on the Impression Management Strategy of Indonesian Public Officials after Covid-19 Denial Statements. *KOME*, 11(1), 28–60.
<https://doi.org/10.17646/KOME.2023.1.2>
- Pratiwi, M., Musdalifah, S. F., Yusa, Y. M., & Rahmawati, A. (2022). Crisis Management and Communication: Sriwijaya Air Sjl82 Crash Flight. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 672.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2991/assehr.k.220705.007>
- Putri, A.W., Sutopo., & Rahmanto, A.N., (2019). Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian pada Kasus Penggebrekan Gudang Beras PT IBU. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. 23(1), 53-70.
- Rasyid, M. R. R., & Utami, Muji. (2023). Manajemen Krisis Pt. Berkah Wong Cilik "Shabu Hachi" di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi*. 8(22), 201-208.
- Rees, S. (2020). *Public Relations Branding and Authenticity: Brand Communications in the Digital Age*. Routledge.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780429022685>
- Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. PT Pustaka Baru Press.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Aproach)*. Deepublish.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Rajawali Pers.
- Smith, R. D. (2017). *Strategic Planning for Public Relations* (5th Edition). Routledge.
- Yanuar, D., Muharman, N., Rahmawati, Sartika, M., & Oktayuana, A. Y. (2022). Manajemen Krisis Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Komunikasi Global*, 11(1).
- Yulianti, W., & Boer F, R. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. *PROfesi Humas*, 4(2), 290–311.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Kencana.