

SKRIPSI

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA PADA PERISTIWA AIR KERUH AKIBAT
PENGOPERASIAN RUMAH POMPA WONOCOLO KETEGAN**



Oleh :

DEBORA IMACULATA

NRP: 1423012077

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2016**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Debora Imaculata

NRP : 1423012077

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“Manajemen Krisis Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Pada
Peristiwa Air Keruh Akibat Pengoperasian Rumah Pompa Wonocolo Ketegan”

Adalah benar adanya merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 28 Juni 2016

Penulis



Debora Imaculata

NRP. 1423012077

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

MANAJEMEN KRISIS HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA PADA PERISTIWA AIR KERUH AKIBAT PENGOPERASIAN RUMAH POMPA WONOCOLO KETEGAN

Oleh:

Debora Imaculata

NRP. 1423012077

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan ketim penguji
Skripsi.

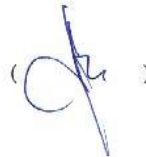
Pembimbing I : Lusy Evylia Puspita S.E, M.Si

NIK: 142.10.0661

()

Pembimbing II : Theresia Intan, S.Sos, M.I.Kom

NIK. 142.10.0651

()

Surabaya, 2 Juni 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : Selasa, tanggal 28 Juni 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi





Dekan.



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si ()
NIK: 142.09.0647
2. Sekretaris : Theresia Intan, P.H M.I.Kom ()
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Lusy Evylia Puspita, S.E, M.Si ()
NIK: 142.10.0661
4. Anggota : Maria Yulastuti, M.Med.Kom ()
NIK: 142.09.0645

LEMBARAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Debora Imaculata

NRP : 142301207

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : Manajemen Krisis Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
Pada Peristiwa Air Keruh Akibat Pengoperasian Rumah Pompa
Wonocolo Ketegan.

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library
Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan
Undang- Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan
sebenarnya.

Surabaya, 28 Juni 2016

Yang menyatakan,



Debora Imaculata

KATA PERSEMBAHAN

"Letakanlah pengharapanmu hanya didalam DIA yang memberikanmu kekuatan". Mengucap Syukur kepada Tuhan Yesus atas hikmat dan pimpinannya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Terima kasih juga kepada orang tua dan keluarga, terima kasih atas dukungan baik moral maupun materil yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan tepat waktu.

Sebuah hidup tanpa perjuangan, seperti halnya manusia tidak akan bisa hidup tanpa bantuan orang lain. Disinilah peran orang disekeliling kita yang bersedia untuk membantu dan membagikan ilmunya. Seperti halnya dosen-dosen yang bersedia membimbing dan mengarahkan serta teman-teman yang selalu memberi dukungan dan perhatian. Terima kasih

Surabaya, 28 Juni 2016



Debora Imaculata

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus karena atas hikmat dan pimpinan-Nya peneliti mampu menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “**Manajemen Krisis Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Pada Peristiwa Air Keruh Akibat Pengoperasian Rumah Pompa Wonocolo Ketegan**” Proposal skripsi ini peneliti susun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam pembuatan proposal skripsi ini penulis telah berusaha menyajikan data selengkap-lengkapnyanya. Hal ini dimaksud agar proposal skripsi ini dapat berguna bagi khalayak yang membaca terlebih sebagai informasi bagi yang berminat untuk mendalami manajemen krisis di sebuah perusahaan.

Selain itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan mendukung sehingga penulisan proposal skripsi ini berjalan dengan lancar:

1. Tuhan Yesus, terima kasih atas hikmat dan Pimpinan-Mu
2. Kedua orang tua yang telah memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan proposal skripsi ini
3. Lusy Evylia Puspita S.E, M.Si dan Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos, M.I.Kom . Terima kasih atas kesediaan waktu, tenaga, dan masukannya dalam membantu serta membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen dan *Staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, terima kasih atas bantuan dan bimbingannya.
 5. Divisi Humas PDAM yang ikut membantu dalam memberikan data guna mendukung penelitian penulis, saya ucapkan terimakasih kepada bapak Rahmad Zakaria, ibu Widya selaku, pak Aditya *staff* humas dan Sekretaris Perusahaan yaitu Bapak Iqbal.
 6. Teman-teman dan para pemimpin di *Connet Group* yang saya kasihi, telah memberi dukungan dan doa untuk saya bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.
 7. Terimakasih saya ucapkan untuk sahabat sekaligus kakak rohani saya yaitu Alvin Setiawan Jusuf yang selalu memberi *support* dan selalu menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini.
- Peneliti menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terima kasih.

Daftar Isi

COVER DEPAN.....	i
COVER BELAKANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	13
I.3. Tujuan Penelitian.....	13
I.4. Batasan Penelitian.....	13
I.5. Manfaat Penelitian.....	14
I.6.	

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
II.1. Manajemen Krisis.....	15
II.1.1. Tipe-Tipe Krisis.....	20
II.1.2. Tahapan Krisis.....	21
II.1.3. Langkah-langkah Manajemen Krisis.....	26
II.2. Studi Kasus.....	32
II.3. Kerangka Pemikiran.....	35
 BAB III. METODO PENELITIAN.....	 36
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
III.2. Metode Penelitian	36
III.3. Subyek Penelitian.....	37
III.4. Unit Analisis	38
III.5. Teknik Pengumpulan Data	39
III.6. Teknik Analisis Data.....	40
III.7. Teknik Triangulasi Data	43
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 46
IV.1. Gambar Subyek Penelitian.....	46
IV.1.1. Sejarah PDAM.....	46
IV.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
IV.1.3 Budaya Perusahaan.....	47
IV.1.4. Logo PDAM Surya Sembada.....	48
IV.1.4.1. Kesan dan Makna.....	49
IV.3.2. Struktur Organisasi.....	50

IV.1.6. Profil Narasumber.....	51
IV.2. Hasil dan Temuan dari Strategi Manajemen Krisis Humas PDAM...52	
IV.2.1. Peristiwa Air Keruh.....	52
IV.2.2. Pemberitaan Negatif di Media Massa.....	61
IV.2.3. Langkah-Langkah Manejemen Krisis.....	73
IV.2.3.1. Identifikasi dan Membentuk Tim Komunikasi.....	74
IV.2.3.2. Analisis Krisis dan Mengumpulkan Fakta-Fakta.....	77
IV.2.3.3. Isolasi Krisis.....	80
IV.2.3.3.1. Humas PDAM Melakukan Klarifikasi Melalui Media.....	80
IV.2.3.3.2. Langkah Tteknis PDAM Menghentikan Air Keruh.....	84
IV.2.3.4. Pilihan Strategi.....	89
IV.2.3.4.1. Mengelolah Isu Negatif Menjadi Positif.....	95
IV.2.3.5. Program Pengendalian.....	100
IV.3. Bagan Hasil Temua Penulis.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
V.1. KESIMPULAN.....	103
V.2. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara.....	107
Reduksi Data.....	137
Advertorial.....	14
Executive Summary.....	147
Laporan Pengiriman Air	148
Kliping HumasPDAM.....	167

ABSTARK

Debora Imaculata. NRP 1423012077. MANAJEMEN KRISIS HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA PADA PERISTIWA AIR KERUH AKIBAT PENGOPERASIAN RUMAH POMPA WONOCOLO KETEGAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh humas PDAM Surya Sembada. Pada penelitian ini, menggunakan teori Manajemen Krisis dan strategi komunikasi krisis untuk mengetahui langkah-langkah apa yang dilakukan oleh humas PDAM.

Topik yang diangkat oleh penulis adalah Manajemen krisis Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Pada Peristiwa air keruh, hal ini menjadi penting karena peristiwa yang terjadi membawa dampak yang merugikan pelanggan di zona 3 yaitu di wilayah timur, utara dan sebagian selatan kota Surabaya. selain itu juga menimbulkan penyakit kulit karena keruhnya air yang mengalir ke rumah warga.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode studi kasus. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah Manajemen Krisis telah dilakukan oleh Humas PDAM Surya Sembada dalam menghadapi peristiwa air keruh yang diakibatkan oleh pengoperasian Rumah Pompa Wonocolo Ketegan.

Kata Kunci:

Manajemen Krisis. Komunikasi Krisis. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

ABSTRACT

CHRISIS MANAGEMEN PDAM SURYA SEMBADA PUBLIC RELATIONS SURABAYA CITY AT CASE CONTAMINATED WATER FROM RUMAH POMPA WONOCOLO KETEGAN.

This research executed in order to knowing crisis management strategy that had been executed by PDAM Surya Sembada Public Realtions. This research, using crisis management theory and crisis management strategy ini order to knowing step by step strategy that had been executed by PDAM Public Relations.

Topic that had been discussed by researcher is crisis management PDAM Surya Sembada public relations Surabaya City at case contiminated water, this thing became important because this case brought loss effect to clinets at 3 east region, north and a part south of Surabaya City, likewise brought effect skin disease because contiminated water that flow to citizen house.

This reasearch is using qualitative research approach with descriptive kind of research using research study method. This reseach result can be measured indeed the crisis management measures have been conducted by the Public Relations PDAM Surya Sembada in facing of casecontaminated water caused by the operation Rumah Pompa Wonocolo Ketegan

Keyword:

Crisis Management. Communications crisis. PDAM Surya Sembada Surabaya City.