

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PERUMDA TIRTA PAKUAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN ATAS GANGGUAN DISTRIBUSI AIR

ZHAUZAN LATIFA



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELAMPIRAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Efektivitas Komunikasi Krisis Humas Perumda Tirta Pakuan terhadap Citra Perusahaan atas Gangguan Distribusi Air” adalah penelitian saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari penelitian yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari penelitian saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Zhauzan Latifa
J1301211083

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

ZHAUZAN LATIFA. Efektivitas Komunikasi Krisis Humas Perumda Tirta Pakuan terhadap Citra Perusahaan atas Gangguan Distribusi Air. Dibimbing oleh IKA SARTIKA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Perumda Tirta Pakuan dalam komunikasi krisis terkait gangguan distribusi air dan pengaruhnya terhadap citra perusahaan. Penelitian menggunakan pendekatan campuran (*mixed-method*) dengan metode wawancara mendalam dan kuesioner kepada 105 responden. Hasil menunjukkan bahwa strategi komunikasi Humas telah berjalan cukup efektif dengan pendekatan transparansi dan respons cepat. Namun, hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang positif lemah dan tidak signifikan secara statistik ($r = 0.153$, $p = 0.119$) antara efektivitas peran Humas dan citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun strategi komunikasi dinilai baik, belum mampu memberikan dampak linier yang kuat terhadap citra perusahaan. Berdasarkan teori SCCT, hasil ini menegaskan bahwa komunikasi krisis perlu disertai dengan tindakan nyata dan berkelanjutan agar berdampak pada pembentukan citra secara menyeluruh.

Kata kunci: *corporate image*, komunikasi krisis, *media relations*, *public relations*, *situational crisis communication theory*

ABSTRACT

ZHAUZAN LATIFA. *Effectivity of Crisis Communication of Public Relations of Perumda Tirta Pakuan towards Company Image due to Water Distribution Disruption. Supervised by IKA SARTIKA.*

This study aims to analyze the effectiveness of the Public Relations (PR) division of Perumda Tirta Pakuan in crisis communication regarding water distribution disruption and its impact on corporate image. A mixed-method approach was used, involving in-depth interviews and questionnaires distributed to 105 respondents. The results show that the PR strategies were fairly effective, emphasizing transparency and quick response. However, Pearson correlation analysis indicated a weak and statistically insignificant relationship ($r = 0.153$, $p = 0.119$) between PR effectiveness and corporate image. This suggests that although communication strategies were perceived positively, they did not significantly influence the corporate image in a linear fashion. Based on SCCT theory, these findings highlight the importance of integrating communication with real, tangible actions to rebuild public trust and corporate reputation.

Keywords: *corporate image*, crisis communication, *media relations*, *public relations*, *situational crisis communication theory*.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak Sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PERUMDA TIRTA PAKUAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN ATAS GANGGUAN DISTRIBUSI AIR

ZHAUZAN LATIFA

Skripsi Terapan
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Krisis Humas Perumda Tirta Pakuan terhadap Citra Perusahaan atas Gangguan Distribusi Air
Nama : Zhauzan Latifa
NIM : J1301211083

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing:
Ika Sartika, S.Sn., M.Sn.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso S.Sos, M.P.
NPI. 201807198005241001



Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT.
NIP.196607171992031003



Tanggal Ujian: 08 Juli 2025

Tanggal Lulus:



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang zaman, yang ajarannya menjadi cahaya dalam setiap langkah kehidupan. Skripsi bukan sekedar syarat akademis, namun ruang perenungan. Hasil dari perjalanan panjang menyusun makna dari serpihan realitas yang kerap kali terabaikan. Menulisnya bukanlah perilah mudah. Pada akhirnya, kata-kata menemukan jalannya dan disinilah ia tersusun. Tak sempurna, namun akurat adanya.

Pada tiap langkah yang terasa sangat berat, selalu ada mereka bersama tangan-tangan tak terlihat yang menguatkan. Pada mereka yang hadir sebagai cahaya di tengah gelap, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak sebatas kata, kepada Alm Khoe Lian Guan dan Ibunda, ucapan terima kasih tak terhingga untukmu. Terima kasih karena telah menjadi cahaya pertama yang menuntun penulis hingga bisa menginjakkan kaki di IPB-sebuah perjalanan yang tak akan pernah dimulai tanpa langkah kecil yang kau beri secara tak terduga dahulu. Tersayang, nenek tercinta, ucapan beribu terima kasih penulis hantarkan padamu. Teruntuk dua tuan yang berharga dalam hidupku untuk saat ini dan selamanya, Fabian & Abhiseva. Terima kasih telah hadir, *i'll so proud of you, if that in the better ways*. Terima kasih karena kalian *the reason i choose to create myself better and the bestest*.

Tangisan ini takkan sia-sia, karena ia lahir dari sesuatu yang pernah tulus dan menciptakan skripsi ini dengan penuh bangga. Terima kasih kepada dosen pembimbing, Ika Sartika S.Sn., M.Sn. yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan berharga selama proses penyusunan. Tak lupa, kepada seluruh dosen dan staf akademik yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa studi. Terima kasih kepada Sekolah Vokasi IPB yang memberikan kesempatan untuk tumbuh, berkembang, belajar, dan membuat kenangan manis di dalamnya. Tanpamu dan entitas di dalamnya, kami bukan seorang sarjana. Terima kasih kepada Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor atas kesempatan dan bantuannya hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sempurna. Sahabat-sahabat seperjalanan yang keberadaannya menjadi pelipur lara di tengah lelah. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi tawa, cemas, dan semangat. Terkhusus sengkawan, Maura, Dea, Rifdah, Shakila, Adelia, dan Auranda.

Bogor, Juli 2025

Zhauzan Latifa

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Komunikasi Krisis	5
2.2 Komunikasi Humas	6
2.3 Hubungan Masyarakat	6
2.4 Manajemen Krisis	7
2.5 <i>Media Relations</i>	8
2.6 Citra Perusahaan	9
2.7 <i>Teori Situational Communication Crisis Theory</i>	9
2.8 <i>Teori 4 Models of Public Relation</i>	10
2.9 Penelitian Terdahulu	10
2.10 Kerangka Pikiran	20
III METODE	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Lokasi dan Waktu	21
3.3 Definisi Operasional	21
3.4 Uji Validitas & Relibilitas	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Subyek Penelitian	23
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Output Penelitian	32
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Perusahaan	33
4.2 Strategi Peran Humas	35
4.3 Komunikasi Krisis	45
4.4 Efektivitas Implementasi Peran Humas	50
V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	65
RIWAYAT HIDUP	48

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	11
2	Informan kualitatif	23
3	Nilai r tabel (Tarf signifikasi 0,05)	24
4	Hasil uji korelasi variabel X	25
5	Hasil uji korelasi variabel Y	25
6	Skala Likert	31
7	Koefisien Korelasi	32
8	Hasil statistik deskriptif X	52
9	Hasil SD Variabel Y	53

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	20
2	Hasil uji reliabilitas X	27
3	Hasil uji reliabilitas Y	27
4	Struktur organisasi Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor	34
5	Salah satu konten informasi air keruh	36
6	Media Instagram humas Perumda	37
7	Konten Tiko	37
8	Recap Perumda Tirta Pakuan Update	38
9	Contoh krisis model <i>asymmetrical</i>	43
10	Keluhan pelanggan terhadap krisis	43
11	Subsidi air bersih salah satu masyarakat terdampak	45
12	Hasil wilayah tempat tinggal responden	50
13	Hasil lama pengguna layanan	51
14	Hasil korelasi Pearson	56

DAFTAR LAMPIRAN

1	Wawancara Manajer Humas dan Hublang	65
2	Wawancara Asisten Manajer Humas Perumda	65
3	Wawancara Pelanggan Perumda Tirta Pakuan	65
4	SKP 2024 Karakter Responden	66
5	SKP 2024	66
6	Hasil SKP 2024	67
7	SKP 2023	67
8	Indikator Variabel X	68
9	Indikator Variabel Y	70
10	Transkrip wawancara Asisten Manajer Humas	73
11	Transkrip wawancara Manajer Humas	78
12	Transkrip Wawancara Asisten Manajer Humas	79
13	Transkrip wawancara pelanggan	84
14	LoA Jurnal	85