



**INTERPRETASI PRAKTISI PUBLIC RELATIONS TERHADAP
SURAT TERBUKA SEBAGAI BENTUK RESPON KRISIS DI MEDIA
SOSIAL INTAGRAM @FALCONPICTURES_**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**INTERPRETASI PRAKTISI PUBLIC RELATIONS TERHADAP
SURAT TERBUKA SEBAGAI BENTUK RESPON KRISIS DI MEDIA
SOSIAL INTAGRAM @FALCONPICTURES_**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**LATISYA PARADES
44222010278**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Latisya Parades
NIM : 44222010278
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: "Interpretasi Praktisi Public Relations terhadap Surat Terbuka sebagai Bentuk Respon Krisis di Media Sosial Instagram @falconpictures_" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Februari 2026



Latisya Parades

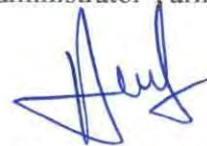
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Latisya Parades
NIM : 44222010278
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Interpretasi Praktisi Public Relations terhadap Surat Terbuka sebagai Bentuk Respon Krisis di Media Sosial Instagram @falconpictures_”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 15%.

Jakarta, 20 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting); Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Latisya Parades
NIM : 44222010278
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Interpretasi Praktisi Public Relations terhadap Surat Terbuka sebagai Bentuk Respon Krisis di Media Sosial Instagram @falconpictures_

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 7 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing


Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos., M.Ed.
NIDN/NUPTK: 0316088201

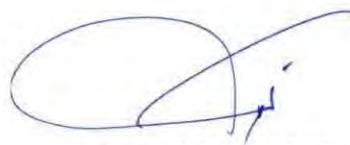
Jakarta, 18 Februari 2026
Mengetahui.

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
NIDN/NUPTK: 0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si
NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Berkat izin-Nya serta dukungan dan doa dari keluarga, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dengan peminatan Public Relations. Penelitian ini mengangkat judul “Interpretasi Praktisi Public Relations terhadap Surat Terbuka sebagai Bentuk Respon Krisis di Media Sosial Instagram @falconpictures_”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Laporan Skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan di masa mendatang. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti juga memperoleh banyak dukungan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos., M.Ed., selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik, khususnya kepada para dosen Universitas Mercu Buana, yaitu Ibu Dr. Gadis Octory, S.Ikom., M.Ikom., Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, dan Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si, yang bersedia membagikan pandangan dari sisi profesional serta pengalaman yang relevan. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Priska Novita dari Lembaga Penyiaran Publik TVRI, Ika Pramono dari Rumah Sakit Siloam TB Simatupang, Dyatmika Wulan Marwati dari DAAI TV, Rania Kemal Chaniago dari Wahana Media Entertainment, Ratu Jelita Putri dari Star Media Nusantara, serta Yendi Risdiana dari PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Kontribusi dan keterbukaan seluruh informan menjadi bagian yang sangat penting dalam proses pengumpulan data dan pendalaman analisis penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, atas arahan serta fasilitas yang diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, atas bimbingan dan pedoman yang diberikan kepada peneliti selama menjalani studi.
5. Ibu Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si, selaku Ketua Sidang Tugas Akhir, atas evaluasi dan masukan yang diberikan dalam rangka penyempurnaan Laporan Skripsi ini.

6. Bapak Wiyanto Hidayatullah, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dosen Penguji Sidang Akhir, atas koreksi dan saran konstruktif yang diberikan selama proses sidang.
7. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom, selaku Dosen Penguji Seminar Proposal, atas arahan dan masukan yang berharga bagi pengembangan penelitian ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, khususnya Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa studi. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos., M.S. selaku dosen pengampu mata kuliah riset yang telah memberikan dasar pemahaman metodologis dalam penelitian ini. Serta Ibu Sofia Aunul, M.Si. yang telah memberikan dukungan dan kontribusi berarti dalam proses penyusunan penelitian ini.
9. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam proses akademik hingga penyusunan Laporan Skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan peneliti di lingkungan kampus, khususnya yang tergabung dalam Split Bill dan Al El Il Ul, maupun rekan-rekan lainnya yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
11. Serta sahabat peneliti di luar kampus, khususnya BlackForest dan kakak-kakak Brotowali, serta pihak lain yang turut memberikan motivasi kepada peneliti meskipun terhalang oleh jarak dan waktu.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu untuk banyak pihak.

Jakarta, 18 Februari 2026



Peneliti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Latisya Parades
NIM : 44222010278
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Interpretasi Praktisi Public Relations terhadap Surat Terbuka sebagai Bentuk Respon Krisis di Media Sosial Instagram @falconpictures_

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Februari 2026
Yang menyatakan,



Latisya Parades

**INTERPRETASI PRAKTIK PUBLIC RELATIONS TERHADAP SURAT
TERBUKA SEBAGAI BENTUK RESPON KRISIS DI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @FALCONPICTURES_**

LATISYA PARADES

ABSTRAK

Surat terbuka yang dirilis Falcon Pictures melalui akun Instagram @falconpictures menjadi bentuk respons organisasi dalam menghadapi krisis reputasi akibat kontroversi yang melibatkan salah satu aktor film produksinya. Fenomena ini menarik untuk dikaji karena media sosial berfungsi sebagai ruang publik digital yang memungkinkan khalayak menafsirkan pesan krisis secara beragam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana praktisi Public Relations sebagai khalayak profesional memaknai fase krisis, kluster krisis, serta strategi respons krisis yang disampaikan melalui surat terbuka tersebut. Fokus kajian meliputi persepsi terhadap tanggung jawab organisasi, strategi respons primer dan sekunder, serta proses encoding-decoding pesan krisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis resepsi Stuart Hall. Teknik pengambilan informan dilakukan secara purposive sampling terhadap sembilan praktisi Public Relations yang memiliki pengalaman profesional di bidang komunikasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan adanya tiga posisi resepsi, yaitu dominan, negosiasi, dan oposisi. Posisi dominan memandang surat terbuka sebagai strategi yang relevan secara kanal, posisi negosiasi menilai upaya respons telah dilakukan namun belum optimal, sementara posisi oposisi menilai pesan krisis gagal memenuhi prinsip empati, tanggung jawab, dan pemulihan reputasi. Temuan ini menunjukkan bahwa latar belakang profesional informan memengaruhi cara khalayak mengevaluasi efektivitas komunikasi krisis di media sosial, serta menegaskan pentingnya integrasi pesan, medium, dan strategi jangka panjang dalam praktik Public Relations.

Kata Kunci: Komunikasi krisis, Surat Terbuka, Resepsi khalayak, *Public relations*, Instagram.

***PUBLIC RELATIONS PRACTITIONERS' INTERPRETATIONS OF AN
OPEN LETTER AS A FORM OF CRISIS RESPONSE ON INSTAGRAM: THE
CASE OF @FALCONPICTURES_***

LATISYA PARADES

ABSTRACT

The open letter released by Falcon Pictures through its Instagram account @falconpictures represents an organizational response to a reputational crisis surrounding a controversy involving one of its film actors. This phenomenon is significant as social media functions as a digital public sphere where crisis messages are interpreted in diverse ways. This study aims to explore how Public Relations practitioners, as professional audiences, interpret the crisis phase, crisis cluster, and crisis response strategies conveyed through the open letter. The analysis focuses on perceptions of organizational responsibility, primary and secondary response strategies, and the encoding-decoding process of crisis messages. A qualitative approach was employed using Stuart Hall's reception analysis method. Data were collected through in-depth interviews with nine Public Relations practitioners selected using purposive sampling. Thematic analysis was applied to interpret the data. The findings reveal three reception positions: dominant, negotiated, and oppositional. The dominant position views the open letter as an appropriate channel-based response, the negotiated position acknowledges the response but considers it insufficient, while the oppositional position perceives the message as lacking empathy, accountability, and long-term reputation recovery efforts. These results indicate that professional background shapes audience interpretations of crisis communication on social media and highlight the importance of message clarity, media integration, and strategic consistency in effective Public Relations crisis management.

Keywords: *Crisis communication, open letter, audience reception, public relations, Instagram.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoritis	16
2.2.1 Teori Encoding-Decoding	16
2.2.2 Teori Analisis Resepsi	18
2.2.3 Digital Public Relations	20
2.2.4 Komunikasi Krisis	22
2.2.5 Manajemen Isu & Krisis Public Relations	25
2.2.6 Teori Media Baru (New Media)	29
2.2.7 Instagram.....	32

2.2.8 Teori Khalayak Aktif	33
2.3 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	39
3.3 Subyek Penelitian	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Teknik Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Abidzar Al-Ghifari	46
4.1.2 Sejarah Singkat PT Falcon.....	47
4.1.3 Surat Terbuka	48
4.2 Objek Penelitian	49
4.2.1 Profil Informan	49
4.2.2 Persepsi Informan terhadap Tahap Krisis	52
4.2.3 Persepsi Informan terhadap Kluster Manajemen Krisis Falcon Pictures ..	56
4.2.4 Pemaknaan terhadap Strategi Respons Primer pada Surat Terbuka	70
4.2.5 Pemaknaan terhadap Strategi Respons Sekunder pada Surat Terbuka	82
4.2.6 Pemaknaan Informan terhadap Pemilihan Instagram sebagai Medium Penyampaian Surat Terbuka	94
4.3 Pembahasan.....	99
4.3.1 Persepsi Khalayak terhadap Fase Krisis dan Tanggung Jawab Organisasi.....	100
4.3.2 Pemaknaan Khalayak terhadap Kluster Krisis dan Atribusi Tanggung	

Jawab	102
4.3.3 Strategi Respons Primer dan Sekunder dalam Perspektif Khalayak...	104
4.3.4 Encoding-Decoding dan Pola Resepsi Informan	106
4.3.5 Instagram sebagai Ruang Publik Digital dalam Komunikasi Krisis...	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran	113
5.2.1 Saran Akademis	113
5.2.2 Saran Praktis.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pendukung.....	1
Gambar 1.2 Podcast On Off.....	2
Gambar 1.3 Podcast Folkative.....	3
Gambar 1.4 Surat Terbuka Falcon Pictures	5
Gambar 1.5 Data Pengguna Instagram	7
Gambar 2.1 Model Encoding–Decoding Stuart Hall	17
Gambar 4.1 Logo PT Falcon	47
Gambar 4.2 Surat Terbuka	49



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Profil Informan.....	50
Tabel 4.2 Rekapitulasi Posisi Informan	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian (Daftar Pertanyaan Wawancara)	121
Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan informan	124

