



PENGELOLAAN KRISIS HUMAS CV. INOVASI CIPTA KREASI PADA
KETERLAMBATAN Pengerjaan Proyek Pengadaan Pintu
OTOMATIS JENIS *RAPID ROLL UP DOOR* – JAKARTA
(PERIODE 2010-2011)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :
Elia Peni Anggraeni Kapantouw
44206120010

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2011



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Elia Peni Anggraeni Kapntouw
NIM : 44206120010
Jurusan : Public Relations
Judul : **PENGELOLAAN KRISIS HUMAS CV. INOVASI CIPTA
KREASI PADA KETERLAMBATAN Pengerjaan
PROYEK PENGADAAN PINTU OTOMATIS JENIS *RAPID
ROLL UP DOOR* - JAKARTA
PERIODE 2010-2011**

Jakarta, 23 Oktober 2011

**Disetujui Oleh:
Pembimbing**

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S, M.Si.)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Elia Peni Anggraeni Kapntouw
NIM : 44206120010
Jurusan : Public Relations
Judul : **PENGELOLAAN KRISIS HUMAS CV. INOVASI CIPTA
KREASI PADA KETERLAMBATAN Pengerjaan
PROYEK PENGADAAN PINTU OTOMATIS JENIS *RAPID*
ROLL UP DOOR - JAKARTA
PERIODE 2010-2011**

Jakarta, 23 Oktober 2011

Ketua Sidang

Hardiyanto Jatmiko, M.Si

(.....)

Penguji Ahli

Juwono Tri Atmodjo S.Sos, M.Si

(.....)

Pembimbing

Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S, M.Si

(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Elia Peni Anggraeni Kapntouw
NIM : 44206120010
Jurusan : Public Relations
Judul : **PENGELOLAAN KRISIS HUMAS CV. INOVASI CIPTA
KREASI PADA KETERLAMBATAN Pengerjaan
PROYEK PENGADAAN PINTU OTOMATIS JENIS *RAPID*
ROLL UP DOOR - JAKARTA
PERIODE 2010-2011**

Jakarta, 23 Oktober 2011

Disetujui dan Diterima Oleh :

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S, M.Si.)

Mengetahui

**Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi**

Dra. Diah Wardani M.Si
(.....)

**Ketua Bidang Studi
Public Relations**

Juwono Tri Atmodjo S.Sos, M.Si
(.....)

KATA PENGANTAR

“Karena kasih karunia Allah, aku adalah sebagaimana aku ada sekarang, dan kasih karunia yang dianugerahkan-Nya kepadaku tidak sia-sia”
(1 Kor 15 : 10).

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus, oleh karena-Nya lah penulis dimampukan untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun skripsi sampai dengan selesai. Penulisan skripsi adalah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu ilmu komunikasi.

Penulis mengambil judul “PENGELOLAAN KRISIS HUMAS CV. INOVASI CIPTA KREASI PADA KETERLAMBATAN Pengerjaan Proyek PENGADAAN PINTU OTOMATIS JENIS *RAPID ROLL UP DOOR*”. Krisis dapat terjadi kapan saja dan dimana saja, tidak pandang organisasi/perusahaan besar ataupun kecil, berdasarkan hal ini penulis tertarik untuk meneliti bagaimana krisis dapat terjadi dan bagaimana penyelesaiannya dan dampak yang dihasilkan dari krisis tersebut, menjadi *turning point to be more better* atau sebaliknya. Karena pengelolaan krisis yang baik, benar dan cepat dapat menghindari atau meminimalisir perusahaan / organisasi dari krisis.

Kiranya skripsi yang penulis suguhkan memberikan partisipasi kepada bidang ilmu komunikasi khususnya public relations dalam hal pengelolaan krisis.

Pada kesempatan ini, penulis ingin memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dengan mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S, M.Si, selaku pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis.
2. Ibu Dra. Diah Wardani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana juga selaku Penguji Ahli, atas arahan dan masukannya kepada penulis.
4. Bapak Hardiyanto Jatmiko, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana juga selaku Ketua Sidang skripsi atas arahan dan masukannya kepada penulis.
5. Bapak Irwan Adhidarma, selaku Direktur Operasional CV. INOVASI CIPTA KREASI, atas kemudahan yang diberikan.
6. Bapak Andri Partogi, ST, selaku Project Manager CV. INOVASI CIPTA KREASI, atas kordinasi yang mendukung
7. Bapak Hamdani, selaku Factory Manager PT. DP 6
8. Ibu Fellycia Handali, selaku marketing Manager PT. APT
9. Papa, Reintje Michael Reinir Kapantouw, Mama, Theresia Suratijah, Adik-adik David Arthur dan Samuel Max, atas dukungan materi maupun ronahi, Tuhan akan beri kelimpahan.
10. Sahabat tercinta, Elfrida Sihombing, Rivence Tobing, Ayu Whidi, Verdeva Honaly dan rekan-rekan angkatan X dan XI, atas dukungannya selama pengerjaan skripsi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Komunikasi.....	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi	12
2.1.2 Proses Komunikasi	14

2.2	Komunikasi Organisasi	16
2.2.1	Definisi Organisasi	16
2.2.2	Pengertian Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.3	Komunikasi Eksternal	21
2.3	Public Relations	22
2.3.1	Pengertian Public Relations.....	22
2.3.2	Peran Public Relations	25
2.3.3	Tujuan Public Relations	29
2.3.4	Ruang Lingkup Kegiatan Public Relations	30
2.4	Manajemen Public Relations	33
2.4.1	Pengertian Manajemen Public Relations	33
2.5	Manajemen Krisis	35
2.5.1	Pengertian Manajemen Krisis	35
2.5.2	Pengertian Krisis.....	38
2.5.3	Penyebab Krisis	41
2.5.4	Akibat Krisis	44
2.5.5	Tahapan Krisis	45
2.5.6	Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	60
3.2	Metode Penelitian	61
3.3	Definisi Konsep	64

3.3.1	Pengelolaan Krisis	64
3.3.2	Public Relations	64
3.4	Fokus Penelitian	64
3.5	Nara Sumber	65
3.6	Teknik Pengumpulan Data	65
3.6.1	Data Primer	66
3.6.2	Data Sekunder	66
3.7	Teknis Analisis Data	67
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	69

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	70
4.2	Data Perusahaan	71
4.3	Visi dan Misi Perusahaan	72
4.4	Struktur Organisasi CV. INOVASI CIPTA KREASI	73
4.5	Hasil Penelitian	73
4.6	Pembahasan	169

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	136
5.2	Saran.....	140
5.2.1	Saran Akademis	140
5.2.2	Saran Praktis	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Tipologi Krisis	42
Tabel 2 : Siklus Krisis.....	47
Tabel 3 : Siklus Krisis Yang dikehendaki	47
Tabel 4 : Struktur Organisasi CV. INOVASI CIPTA KREASI	73
Tabel 5 : Kronologis Keterlambatan Proyek.....	85
Tabel 6 : Langkah-langkah pengelolaan krisis humas CV. INOVASI CIPTA KREASI.....	103
Tabel 7 : Struktur Organisasi PR CV. INOVASI CIPTA KREASI.....	128

DAFTAR LAMPIRAN

1. Wawancara	145
2. Permohonan wawancara	174
3. Surat keterangan wawancara	175
4. Surat Perjanjian Kerjasama antara CV. INOVASI CIPTA KREASI dan PT. APT	176
5. Gambar pintu otomatis jenis <i>rapid roll up door</i>	179
6. <i>Curriculum vitae</i>	181