



KOMUNIKASI KRISIS MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

@MARSHEL_WIDIANTO DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA

PERSONAL

TUGAS AKHIR

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun oleh:
Elisa Qurata A'yun

44216110147

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisa Qurata A'yun
NIM : 44216110147
Bidang Studi : *Public Relations*
Alamat : Kel. Pondok Kopi, Kec. Duren Sawit, Kota Adm. Jakarta Timur,
Prov. DKI Jakarta 13460
Email, No. HP : qurataelisa@gmail.com, 081285957745

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “**Komunikasi Krisis melalui Media Sosial Instagram @marshel_widianto dalam Mempertahankan Citra Personal**” adalah murni hasil karya saya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau duplikasi dari penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti melakukan tindakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 03 September 2022
Yang membuat pernyataan,



(Elisa Qurata A'yun)

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Ervan Ismail, M.Si.)

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Suryanings Hayati, S.E., M.M., M.Ikom.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI KRISIS MELALUI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @MARSHEL_WIDIANTO DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERSONAL**

Nama : Elisa Qurata A'yun

NIM : 44216110147

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 03 September 2022

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA
Dosen Pembimbing

(Ervan Ismail, S.Sos., M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI KRISIS MELALUI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @MARSHEL_WIDIANTO DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERSONAL**

Nama : Elisa Qurata A'yun

NIM : 44216110147

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 03 September 2022

Ketua Sidang
(Suryanings Hayati, S.E., M.M., M.I.Kom.) (.....)

MERCU BUANA

Penguji Ahli
(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si.)

(.....)

Dosen Pembimbing
(Ervan Ismail, S.Sos., M.Si.)

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **KOMUNIKASI KRISIS MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MARSHEL_WIDIANTO DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERSONAL**
Nama : Elisa Qurata A'yun
NIM : 44216110147
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 03 September 2022
Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Ervan Ismail, S.Sos., M.Si.)

(Suryanings Hayati, S.E., M.M., M.Ikom.)



Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati., M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Komunikasi Krisis melalui Media Sosial Instagram @marshel_widianto dalam Mempertahankan Citra Personal”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM) Program Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Di dalam penggerjaan skripsi ini, telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

- 1) Bapak Ervan Ismail, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas bimbingannya yang telah menuntun dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
- 3) Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
- 4) Ibu Suryaning Hayati, S.E., M.M., M.Ikom., selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
- 5) Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidik penulis dengan ilmu pengetahuan komunikasi yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.

- 6) Kedua Orang Tua, Bapak Mokhamad Tohir dan Ibu Evi Nurhayani, serta kedua Adik penulis, Ummul Khair dan Aqilah Wardah Thohir yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan, memberikan segala bantuan dan keyakinan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Pihak-pihak yang bersangkut pautan dengan skripsi ini yang telah memberikan inspirasi terhadap penulis untuk melakukan penelitian. Serta semua pihak yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 03 September 2022

Penulis

Elisa Qurata A'yun
44216110147

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| COVER | i |
| LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian | 12 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 13 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 13 |
| 1.4.2.1. Bagi Pemilik Akun @marshel_widianto | 13 |
| 1.4.2.2. Bagi Masyarakat | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR | 14 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.2. Komunikasi | 19 |
| 2.3. Komunikasi Krisis..... | 21 |
| 2.3.1. Pengertian Komunikasi Krisis..... | 21 |
| 2.3.2. Strategi Komunikasi Krisis | 22 |
| 2.3.3. Tahapan Krisis..... | 22 |
| 2.3.3.1. Tahap Krisis Prodromal | 23 |
| 2.3.3.2. Tahap Krisis Akut | 25 |
| 2.3.3.3. Tahap Krisis Kronis | 26 |
| 2.3.3.4. Tahap Krisis Resolusi (Penyembuhan) | 27 |
| 2.3.4. Elemen dan Petunjuk Komunikasi Krisis | 28 |
| 2.3.5. Mengatasi Krisis..... | 29 |
| 2.4. Media Baru | 32 |
| 2.5. Media Sosial | 36 |
| 2.5.1. Pengertian Media Sosial..... | 36 |
| 2.5.2. Manfaat Media Sosial..... | 37 |
| 2.5.3. Jenis-jenis Media Sosial | 39 |
| 2.5.4. Karakteristik Media sosial..... | 40 |
| 2.6. Citra | 45 |
| 2.6.1. Citra Personal | 45 |
| 2.7. Kerangka Berpikir | 47 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 49 |
| 3.1. Paradigma Penelitian..... | 49 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 50 |
| 3.3. Subjek Penelitian..... | 51 |
| 3.3.1. Informan Kunci | 51 |
| 3.3.2. Informan | 52 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 3.4.1. Data Primer | 52 |
| 3.4.2. Data Sekunder | 53 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 54 |
| 3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 55 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 57 |
| 4.1.1. Profil Marshel Widianto | 57 |
| 4.1.2. Akun Instagram Marshel Widianto | 59 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 59 |
| 4.2.1. Kronologis Kejadian | 60 |
| 4.2.2. Tahap Krisis Prodromal | 61 |
| 4.2.3. Tahap Krisis Akut | 63 |
| 4.2.4. Tahap Krisis Kronis | 65 |
| 4.2.5. Tahap Krisis Resolusi (Penyembuhan) | 68 |
| 4.2.6. Komunikasi Krisis Marshel Widianto | 69 |
| 4.3. Pembahasan | 76 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 86 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2. Saran..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 88 |
| LAMPIRAN..... | 92 |

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 15



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Berita Mengenai Marshel Widianto | 10 |
| Gambar 2.1. Tahapan atau Anatomi Krisis..... | 23 |
| Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran..... | 48 |
| Gambar 4.1. Marshel Widianto | 57 |
| Gambar 4.2. Akun Instagram Marshel Widianto | 59 |
| Gambar 4.3. Kronologis Kejadian Kasus yang Menimpa Marshel Widianto..... | 60 |
| Gambar 4.4. Marshel Widianto Saat Menjalani Pemeriksaan Kepolisian | 61 |
| Gambar 4.5. Marshel Widianto Usai Menjalani Pemeriksaan Kepolisian..... | 63 |
| Gambar 4.6. Unggahan Marshel Widianto tentang Kehilangan Pekerjaan | 65 |
| Gambar 4.7. Unggahan Marshel Widianto tentang Dukungan yang Diterima | 66 |
| Gambar 4.8. Unggahan Marshel Widianto tentang Permintaan Maaf | 67 |
| Gambar 4.9. Marshel Widianto Kembali Beraktivitas Usai Terjerat Kasus | 68 |
| Gambar 4.10. Tahapan Krisis Marshel Widianto | 77 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Draf Wawancara | 92 |
| Lampiran 2. Transkrip Wawancara..... | 94 |
| Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup Penulis..... | 104 |

