



**PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI 20 KABUPATEN TANGERANG
DALAM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB)
TAHUN 2022**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun Oleh :
SITI MAULINA
55222110032

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

2024



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

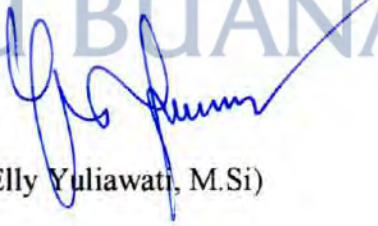
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Siti Maulina
NIM : 55222110032
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah
Atas Negeri 20 Kabupaten Tangerang Dalam
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2022

Jakarta, 18 Juli 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah Atas
Negeri 20 Kabupaten Tangerang Dalam Penerimaan Peserta
Didik Baru (PPDB) Tahun 2022

Nama : Siti Maulina

NIM : 55222110032

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 18 Juli 2024

Jakarta, 18 Juli 2024

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Elly Yulawati, M.Si)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah Atas
Negeri 20 Kabupaten Tangerang Dalam Penerimaan Peserta
Didik Baru (PPDB) Tahun 2022

Nama : Siti Maulina

NIM : 55222110032

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 18 Juli 2024

Jakarta, 18 Juli 2024
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

(.....)

(.....)

(.....)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Siti Maulina
NIM : 55222110032
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah
Atas Negeri 20 Kabupaten Tangerang Dalam
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2022

Jakarta, 18 Juli 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

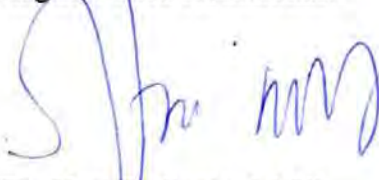
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : **SITI MAULINA**
NIM : **55222110032**
Program Studi : **MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

Dengan judul “ Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah Atas Negeri 20 Kabupaten Tangerang Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2022”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 08 Juli 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 22%.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 08 Juli 2024
Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.Ikom

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah Atas 20 Kabupaten Tangerang Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2022
Nama : Siti Maulina
N I M : 55221110032
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 18 Juli 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Juli 2024



(Siti Maulina)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengelolaan Komunikasi Krisis Sekolah Menengah Atas Negeri 20 Kabupaten Tangerang Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2022”.

Dalam menyelesaikan tesis ini, peneliti banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dengan penuh kesabaran dalam memberikan layanan dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tesis ini.
2. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si, selaku Dosen Penelaah yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk perbaikan dan penulisan tesis ini.
3. Dr. Heri Budianto, M.Si, selaku Ketua Prodi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Prof.Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Bapak dan Ibu Dosen pengampu yang telah memberi ilmu kepada peneliti selama peneliti menempuh studi di prodi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

6. Rina Istianawati, S.Pd., M.Pd, selaku Kepala SMAN 20 Kabupaten Tangerang yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan lancar.
7. Bapak dan Ibu Guru SMAN 20 Kabupaten Tangerang baik yang terlibat langsung dalam kepanitiaan PPDB maupun rekan kerja yang telah membantu penulisan dalam memperoleh data.
8. Kedua orang tua peneliti Ibunda Erawati, Ayahanda Bachtiar serta Mamah Darusmi dan alm.Bapak Bambang yang tak henti-henti memberikan doa dan nasehat kepada penulis agar selalu bersyukur dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Kangmas Wiji Nugroho, seorang Suami yang selalu sabar dan setia mendampingi peneliti baik dalam keadaan suka maupun duka. Terima kasih Pah, sudah mau antar jemput kuliah serta menjadi sahabat terbaik dalam diskusi, kulineran, traveling dan keseruan lainnya. Serta buah hati tersayang Keinarra Azzahra, yang merupakan bagian penyemangat peneliti, tawa dan senyummu merupakan cahaya hidup penulis untuk dijadikan motivasi kepada peneliti agar dapat menyelesaikan perkuliahan dengan lancar dan sukses.
10. Rekan-rekan dan teman seperjuangan Mikom angkatan 41 yang selalu saling memberi semangat dan keseruan di setiap pertemuan, sehingga membuat peneliti selalu optimis untuk menyelesaikan tesis ini.

11. Sahabat diskusi terbaik dari kelompok KKS Dede Kunaeni dan Pritta Cecilia serta teman-teman dari grup kelas siang Widia, Vita, KinKin, GinGin, Dewa, Ferdy, Kang Ahmad dan Mas Bimo yang selalu saling memotivasi dan memberi semangat untuk menyelesaikan tesis sampai berbagi cerita seru dan receh lainnya.

Peneliti menyadari bahwa masukan, saran, kritik dan diskusi akan memberikan kesempurnaan tulisan ini, untuk itu tegur sapa demi kesempurnaan tulisan ini sangat peneliti harapkan. Semoga karya tulis ini memberikan dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Juli 2024

Peneliti

Siti Maulina
55222110032

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
1.4.3 Manfaat Sosial	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kajian Teoritis	36
2.2.1 <i>Situational Crisis Communication Theory</i>	36
2.2.2 Manajemen Krisis	48
2.2.2 Komunikasi Krisis	50
2.2.3 Penerimaan Peserta Didik Baru	53
2.3 Kerangka Teori.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Paradigma Penelitian	55
3.2 Metode Penelitian	55
3.3 Subjek Penelitian	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1 Data Primer.....	58
3.4.2 Data Sekunder.....	59
3.5 Teknik Analisa Data	60
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	65
4.1.1 Visi dan Misi SMAN 20 Kabupaten Tangerang.....	65
4.1.2 Humas di SMAN 20 Kabupaten Tangerang.....	66
4.1.3 PPDB SMAN 20 Kabupaten Tangerang Tahun 2022.....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Penyebab Krisis	75
4.2.2 Situasi Krisis.....	77
4.2.3 Pengelolaan Komunikasi Krisis.....	79
4.2.4 Potensi Krisis	86
4.2.5 Strategi Komunikasi Krisis.....	88
4.3 Pembahasan	90
4.3.1 Penyebab Komunikasi Krisis Dalam PPDB Tahun 2022 SMAN 20 Kabupaten Tangerang	90
4.3.2 Situasi Krisis	94
4.3.3 Pengelolaan Komunikasi Krisis SMAN 20 Kabupaten Tangerang.....	96
4.3.4 Analisis Potensi Krisis SMAN 20 Kabupaten Tangerang Dalam Kasus PPDB Tahun 2022.....	110
4.3.5 Strategi Respon Krisis SMAN 20 Kabupaten Tangerang Dalam Upaya Penyelesaian Krisis.....	114
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran.....	120
 DAFTAR PUSTAKA	 122
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Stakeholders di SMAN 20 Kabupaten Tangerang	10
Bagan 2.2 Kerangka Teori	56
Bagan.4.1. Struktur Organisasi SMAN 20 Kabupaten Tangerang	67
Bagan 4.2 Penyebab Krisis SMAN 20 Kabupaten Tangerang Dalam PPDB Tahun 2022.....	116
Bagan 4.3 Model Komunikasi Krisis Dalam PPDB Tahun 2022 SMAN 20 Kabupaten Tangerang.....	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Flyer alur pendaftaran PPDB tahun 2022 Dinas Pendidikan Provinsi Banten	72
Gambar 4.2 Flyer alur pendaftaran PPDB tahun 2022 SMAN 20 Kabupaten Tangerang	73
Gambar 4.3 (a) Pengamanan sekolah (b) Persiapan massa akan melakukan aksi demonstrasi	80
Gambar 4.4 Pertemuan perwakilan ormas, tokoh masyarakat dan orang tua calon peserta didik di gedung kantor Kecamatan Pakuhaji	82
Gambar 4.5 Persiapan massa di sekitar lingkungan SMAN 20 Kabupaten Tangerang	83
Gambar 4.6 Aksi demonstrasi di depan gerbang SMAN 20 Kabupaten Tangerang	83
Gambar 4.7 Aksi demonstrasi orang tua dan wali calon peserta didik di depan gerbang SMAN 20 Kabupaten Tangerang	84
Gambar 4.8 Penrtemuan perwakilan ormas dan orang tua calon peserta didik dengan perwakilan manajemen SMAN 20 Kabupaten Tangerang	85
Gambar 4.9 Pertemuan perwakilan orang tua calon peserta didik dan ormas Dengan manajemen sekolah dalam konferensi pers	88
Gambar 4.10 Hasil tangkapan layar aplikasi instagram akun @sman20kabtangerang.official	90
Gambar 4.11 Tangkapan layar postingan berita pada akun instagram @tangerangnewsofficial	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi jumlah pendaftar, daya tampung dan jumlah yang diterima dalam kegiatan PPDB SMAN 20 Kabupaten Tangerang pada Tahun 2021, 2022 dan 2023	6
Tabel 1.2 Monitoring Media Online SMAN 20 Kabupaten Tangerang dalam PPDB Tahun 2022	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Anatomi Krisis Beserta Respon Krisis yang Dilakukan SMAN 20 Kabupaten Tangerang	113
Tabel 4.2 Analisis SWOT Pelaksanaan PPDB Tahun 2022 SMAN 20 Kabupaten Tangerang	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dimensi Operasional Pertanyaan Wawancara.....	136
Lampiran 2. Intstrumen Wawancara Key Informan Kepala Sekolah.....	137
Lampiran 3. Intstrumen Wawancara Informan-2 Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan Masyarakat (Humas).....	143
Lampiran 4. Intstrumen Wawancara Informan-3 Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan / Ketua Panitia Pelaksana PPDB Tahun 2022	149
Lampiran 5. Intstrumen Wawancara Informan-4 <i>Key Opinion Leader</i> (KOL)	153
Lampiran 6. Intstrumen Wawancara Informan-5 Media Partner	157
Lampiran 7. Dokumentasi Interview	161
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian di SMAN 20 Kabupaten Tangerang	163
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dengan Perwakilan Ormas.....	164
Lampiran 10. Surat Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian	165
Lampiran 110. Curriculum Vitae	166

