

**OPTIMALISASI PERAN HUMAS POLRI DALAM
MENANGANI KRISIS POLRI PADA
KASUS FERDY SAMBO**

SKRIPSI

Oleh:

MELANZ TOGI SIHOL MARITO

1971650060



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**OPTIMALISASI PERAN HUMAS POLRI DALAM
MENANGANI KRISIS POLRI PADA
KASUS FERDY SAMBO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.Ikom) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

MELANZ TOGI SIHOL MARITO

1971650060



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.

Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Melanz Togi Sihol Marito
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650060
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul
“OPTIMALISASI PERAN HUMAS POLRI DALAM MENANGANI KRISIS
POLRI PADA KASUS FERDY SAMBO” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 12 Juli 2023



Melanz Togi Sihol Marito



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.

Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**OPTIMALISASI PERAN HUMAS POLRI DALAM MENANGANI
KRISIS POLRI PADA KASUS FERDY SAMBO**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Melanz Togi Sihol Marito
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650060
Jurusan/ Peminatan : Ilmu Komunikasi

telah dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir dan sudah diperiksa dan setuju
guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 12 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom)
NIDN. 0321058203

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

(Dr. Verdinand Robertua, S.Sos., M.Soc, Sc)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

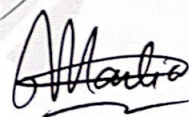
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 12 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama Mahasiswa : Melanz Togi Sihol Marito
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650060
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "OPTIMALISASI PERAN HUMAS POLRI DALAM MENANGANI KRISIS POLRI PADA KASUS FERDY SAMBO" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1 Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom	Sebagai Ketua	
2 Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A	Sebagai Anggota	
3 Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom	Sebagai Anggota	

Jakarta, 12 Juli 2023



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.

Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Melanz Togi Sihol Marito
Nomor Induk Mahasiswa : 1970750060
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Optimalisasi Peran Humas Polri Dalam
Menangani Krisis Polri Pada Kasus Ferdy Sambo

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang
Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada
tanggal 12 Juli 2023

Jakarta, 12 Juli 2023

Menyetujui:

Ketua Sidang/ Penguji I

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

Penguji II

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A)

Penguji III

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Melanz Togi Sihol Marito
Nomor Induk Mahasiswa : 1970750060
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : Optimalisasi Peran Humas Polri Dalam Menangani Krisis Polri Pada Kasus Ferdy Sambo

Telah Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 12 Juli 2023
Yang menyatakan,



Melanz Togi Sihol Marito

KATA PENGANTAR

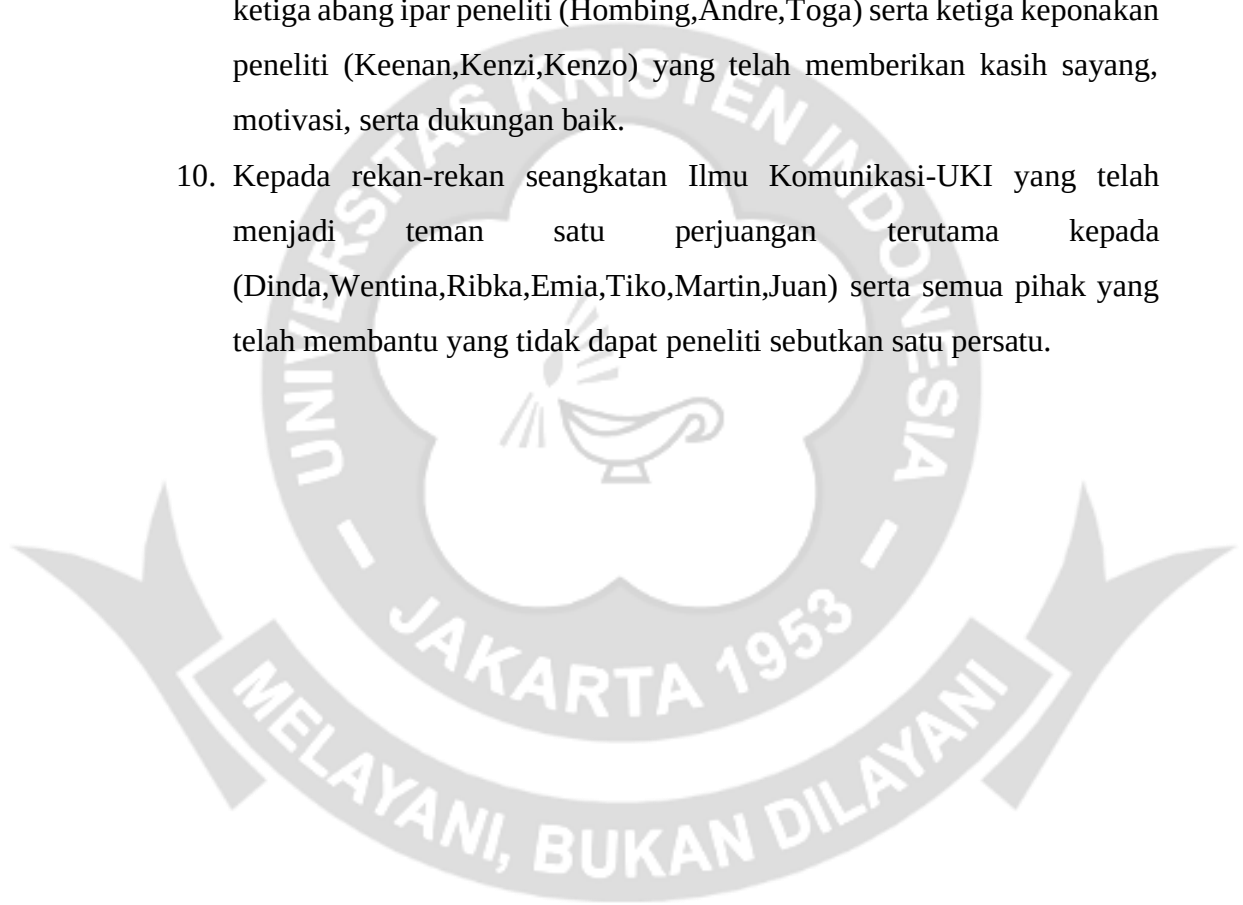
Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul: **“OPTIMALISASI PERAN HUMAS POLRI DALAM MENANGANI KRISIS POLRI PADA KASUS FERDY SAMBO”**.

Peneliti juga hendak menyampaikan rasa hormat dan terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan ucapan terima kasih hendak peneliti sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang maha kasih, karena atas berkat dan karunianya peneliti memperoleh hikmat untuk menghadapi berbagai tantangan selama proses Pendidikan berlangsung, serta akhirnya dapat menyelesaikan Pendidikan S1 Ilmu Komunikasi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Dhaniswara K.Harjono, S.H., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Dr. Verdinand Robertua, S.Sos., M.Soc, Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.
4. Ibu Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M. I.Kom selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga, serta nasihat-nasihat yang diberikan kepada saya selama menjadi mahasiswa Universitas Kristen Indonesia.
5. Ibu Formas Juitan Lase, M.I.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia.
6. Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti.
7. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia, yang secara langsung maupun secara tidak langsung

telah mengajari Peneliti dengan sabar dan memberikan ilmu Selama peneliti saat diperkuliahan sehingga sampai saat ini Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Kedua orangtua peneliti yang oleh karena kesabarannya dalam mendidik serta senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, motivasi, serta dukungan baik.
9. Keempat saudara kandung peneliti (Henny,Melda,Fera,Keisya) dan ketiga abang ipar peneliti (Hombing,Andre,Toga) serta ketiga keponakan peneliti (Keenan,Kenzi,Kenzo) yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, serta dukungan baik.
10. Kepada rekan-rekan seangkatan Ilmu Komunikasi-UKI yang telah menjadi teman satu perjuangan terutama kepada (Dinda,Wentina,Ribka,Emia,Tiko,Martin,Juan) serta semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.



DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian Humas Pemerintahan (<i>Government Public Relations</i>)	16
2.1.2 Humas Pemerintah	18
2.1.3 Konsep Dasar Humas Pemerintah.....	19
2.1.4 Krisis	21
2.1.5 Citra.....	22
2.1.6 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	27
2.2 Kerangka Teoritis	31
2.3 Kerangka Berpikir	34
 BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	 35
3.3 Metode Penelitian	40
3.3 Metode Pengambilan Informan	41
3.4 Sumber Data	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1 Wawancara.....	44
3.5.2 Perekaman.....	46
3.5.3 Dokumentasi	46
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Reduksi data.....	46
3.6.2 Penyajian Data	47
3.6.3 Kesimpulan dan Verifikasi.....	47

3.7 Teknik Interpretasi Data	47
3.7.1 Wawancara.....	47
3.7.2 Perekaman.....	48
3.7.3 Dokumentasi	48
3.7.4 Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum	50
4.1.1 Sejarah Umum Mabes Polri	50
4.1.2 Visi Misi Mabes Polri	51
4.1.3 Tujuan	52
4.1.4 Logo	52
4.2 Profile Informan Utama.....	56
4.3 Hasil Penelitian.....	56
4.4 Kronologi Kasus Penembakan Oleh Ferdy Sambo	56
4.5 Peran Kepolisian Dalam Menghadapi Tahapan Sebelum Krisis (<i>Pre Crisis</i>)	58
4.6 Upaya Yang Dilakukan Humas Polri Dalam Menghadapi Tahapan Saat Krisis Terjadi (<i>Crisis Event</i>).....	60
4.6.1 Hambatan Yang Dihadapi Kepolisian Dalam Menghadapi Krisis Pada Kasus Ferdy Sambo	65
4.6.2 Optimalisasi Humas Polri Pada Tahapan Setelah Krisis (<i>post crisis</i>).....	70
4.7 Interpretasi Data	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Kapolri akui terdapat kejanggalan pada.....	2
Gambar 1. 2	Cerita Eksklusif di BAP Ferdy Sambo Soal Olah TKP	6
Gambar 1. 3	Terdapat postingan mengenai Survei Indopol: Kepercayaan Publik Terhadap Polri Meningkat.	8
Gambar 1. 4	Komentar masyarakat merespon postingan Survei Indopol : Kepercayaan Publik Terhadap Polri.....	9
Gambar 4. 1	Logo POLRI.....	52
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Mabes Polri.....	54
Gambar 4. 3	Struktur Organisasi Divisi Humas Polri.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Coding Saat Wawancara Dengan Informan.....	87
Lampiran 2. Hasil Transkrip Wawancara	94



ABSTRAK

Citra Polri pasca kasus Ferdy Sambo merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi optimalisasi peran Hubungan Masyarakat Polri dalam mengembalikan citra yang baik di masyarakat. Pada Kasus Ferdy Sambo menarik perhatian besar publik sepanjang akhir tahun 2022 karena melibatkan para anggota Polri dalam tindakan kriminalitas. Peristiwa ini meruntuhkan citra dan reputasi Polri sebagai aparat negara yang berfungsi menjaga keamanan dan ketertiban. Selain itu, kasus Ferdy Sambo berimplikasi pada krisis komunikasi seiring dengan pemberitaan-pemberitaan di media yang melibatkan banyak pihak sebagai narasumber sehingga membawa spekulasi pada citra Polri. Mengoptimalkan dalam komunikasi untuk menangani citra dibutuhkan dalam manajemen komunikasi krisis terutama pada periode awal krisis guna menjaga reputasi organisasi. Pendekatan yang digunakan dalam Penelitian ini ialah kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Penelitian ini menggunakan teori *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dirumuskan Coombs dan Holladay. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan penekannya pada upaya melindungi publik dan stakeholder dari kerugian dan kerusakan dari pada melindungi reputasi organisasi. Menurut teori ini menjaga keselamatan dan keamanan publik dan stakeholder adalah prioritas utama dalam menghadapi situasi krisis. Pada penerapannya teori SCCT membagi pendekatan tiga tahap atau *“Three-staged Approach”* dalam komunikasi krisis, yaitu *Pre Crisis* (sebelum krisis), *Crisis Event* (saat krisis terjadi), dan *Post Crisis* (setelah krisis). SCCT juga membagi strategi respons krisis menjadi empat strategi utama (Coombs, 1995, 2010), yaitu: *Deny* (menyangkal), *Diminish* (mengurangi), *Rebuild* (membangun), *Reinforcing* (menguatkan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi peran Humas Polri dalam mengembalikan citra Polri pada kasus Ferdy Sambo ialah Strategi Humas Polri merespon krisis seperti *diminish* (mengurangi), dan *rebuild* (membangun kembali) serta *reinforcing* (memperkuat) telah dilakukan dengan tepat. Kepolisian telah melakukan beberapa langkah untuk mengembalikan lagi citra Polri kepada masyarakat dengan melakukan program-program humanis Polri yaitu seperti Operasi Ketupat, di Cartenz. Program tersebut merupakan salah satu cara Polri untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Optimalisasi yang Humas Polri lakukan ialah sudah sangat maksimal dengan mengungkapkan dan menyelesaikan kasus Ferdy Sambo dengan transparan kepada publik dan tidak ada yang di tutup-tutupi, sampai pada 13 Februari 2023 akhirnya kasus pembunuhan Brigadir J berakhir dengan Ferdy Sambo Divonis Mati.

Kata kunci: Krisis *Public Relation*; Optimalisasi Peran Humas; Citra Humas Polri

ABSTRACT

The image of the National Police after the Ferdy Sambo case is an interesting thing to research. This research aims to identify the optimization of the role of Police Public Relations in restoring a good image in society. From the case of Ferdy Sambo attracted great public attention throughout the end of 2022 because it involved members of the National Police in criminal acts. This incident undermines the image and reputation of the National Police as a state apparatus that functions to maintain security and order. In addition, the Ferdy Sambo case has implications for the communication crisis along with news in the media involving many parties as resource persons, bringing speculation on the image of the National Police. Optimizing in communication for image restoration is needed in crisis communication management especially in the early period of crisis in order to maintain the organization's reputation. The approach used in this research is qualitative with analytical descriptive methods. This research uses the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) theory formulated by Coombs and Holladay. This theory can be used to explain the public's reaction to a crisis and crisis response strategies that are usually made by corporate communication. In its application, SCCT theory divides the three-stage approach or "Three-staged Approach" in crisis communication, namely Pre Crisis (before crisis), Crisis Event (when crisis occurs), and Post Crisis (after crisis). SCCT also divides crisis response strategies into four main strategies (Coombs, 1995, 2010), namely: Deny (deny), Diminish (reduce), Rebuild (build), Reinforcing (strengthen). The results show that the optimization of the role of the National Police Public Relations in restoring the image of the National Police in the Ferdy Sambo case is that the National Police Public Relations Strategy to respond to crises such as diminishing (reducing), and rebuilding (rebuilding) and reinforcing (strengthening) has been carried out appropriately. National Police have taken several steps to restore the image of the National Police to the public by carrying out police humanist programs such as "Operasi Ketupat", in Cartenz. The program is one of the ways of the National Police to increase public trust. The optimization that the National Police Public Relations has done is very maximum by revealing and solving the Ferdy Sambo case transparently to the public and nothing is covered up, until February 13, 2023, finally the case of Brigadier J's murder ended with Ferdy Sambo being sentenced to Death.

Keywords: *Public Relations Crisis; Optimization of Public Relations Role; Image of Public Relations of the National Police*