

**MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN
INFORMASI KEMENTERIAN PERTANIAN DALAM
MENGHADAPI KELANGKAAN BERAS
PREMIUM DI MEDIA ONLINE**

SKRIPSI

Oleh:

GLORIA RIGEL BUNGA
2271650024



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**

**MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN
INFORMASI KEMENTERIAN PERTANIAN DALAM
MENGHADAPI KELANGKAAN BERAS
PREMIUM DI MEDIA ONLINE**

SKRIPSI

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

Oleh:

GLORIA RIGEL BUNGA
2271650024



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gloria Rigel Bunga
NIM : 2271650024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI KEMENTERIAN PERTANIAN DALAM MENGHADAPI KELANGKAAN BERAS PREMIUM DI MEDIA ONLINE”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada skripsi 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.

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

Jakarta, 2 Juli 2026



Gloria Rigel Bunga



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI
KEMENTERIAN PERTANIAN DALAM MENGHADAPI KELANGKAAN
BERAS PREMIUM DI MEDIA ONLINE

Oleh:

Nama : Gloria Rigel Bunga

No. Induk Mahasiswa : 2271650024

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 9 Juli 2026

Menyetujui,
Pembimbing

(Sunengsih Simatupang, S.S., M.Si)
NIDN: 0308096504

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)
NIDN: 0306108902

Dekan,
(Dr. Verdinand Robertua, M.Soc. Sc.)
NIDN: 314038602



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 19 Juni 2026 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 : Gloria Rigel Bunga
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI KEMENTERIAN PERTANIAN DALAM MENGHADAPI KELANGKAAN BERAS PREMIUM DI MEDIA ONLINE" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si	Sebagai Ketua	
2. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A	Sebagai Anggota	
3. Sunengsih Simatupang, S.S., M.Si	Sebagai Anggota	

Jakarta, 3 Juli 2026



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Gloria Rigel Bunga
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI
DAN LAYANAN INFORMASI KEMENTERIAN
PERTANIAN DALAM MENGHADAPI
KELANGKAAN BERAS PREMIUM DI MEDIA
ONLINE

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang
Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada
tanggal 26 Juni 2026

Jakarta, 3 Juli 2026

Menyetujui,
Ketua Sidang/ Penguji I

(Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si)

Penguji II

Penguji III

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

(Sunengsih Simatupang, S.S., M.Si)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Gloria Rigel Bunga
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650024
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : MANAJEMEN KRISIS BIRO KOMUNIKASI
DAN LAYANAN INFORMASI KEMENTERIAN
PERTANIAN DALAM MENGHADAPI
KELANGKAAN BERAS PREMIUM DI MEDIA
ONLINE

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 Non-eksklusif 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, 3 Juli 2026
Yang menyatakan,


Gloria Rigel Bunga

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berhenti mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Krisis Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Pertanian Dalam Menghadapi Kelangkaan Beras Premium di Media Online" dengan segenap hati, penuh rasa syukur, dan selesai tepat waktu. Hanya atas izin dan kehendak-Nya lah sebuah perjalanan panjang yang penuh cerita ini akhirnya dapat sampai di titik terakhir yang penulis impikan sejak pertama kali menginjakkan kaki di bangku perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun penelitian ini tidak pernah bisa dilakukan sendirian. Pertama, terima kasih kepada Ibu Sunengsih Simatupang, S.S.,M.Si selaku dosen pembimbing yang tidak hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi sosok yang tulus menemani penulis melewati setiap kebuntuan. Setiap masukan, koreksi, dan dorongan yang Ibu berikan adalah kompas yang selalu mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih kepada Ibu Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang sangat berharga mulai dari seminar proposal, seminar hasil hingga sidang akhir ini. Terima kasih juga kepada Ibu Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan yang sangat membantu penulis menyempurnakan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa di balik setiap pertanyaan yang Ibu berikan dalam sidang, tersimpan kepedulian yang tulus untuk membantu kematangan penelitian ini.

Kedua, terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas setiap ilmu yang Bapak/Ibu sampaikan di dalam kelas, baik yang penulis sadari maupun yang baru penulis pahami jauh setelahnya kini telah menjadi fondasi yang kokoh dalam cara penulis memandang dan menganalisis suatu teori dalam penelitian dan seluruh Staf Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

dengan penuh kesabaran membantu penulis dalam setiap urusan administratif, yang mungkin terlihat kecil namun sesungguhnya sangat berarti. Ketiga, terima kasih kepada seluruh pegawai dan informan dari Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Pertanian atas keterbukaan, kepercayaan, dan waktu yang telah diberikan dengan tulus. Tanpa ketersediaan Bapak dan Ibu berbagi pengalaman dan pengetahuan, penelitian ini tidak akan pernah ada.

Keempat, terima kasih kepada kedua orang tua penulis, papi yang selalu bekerja keras mencari nafkah untuk memberikan pendidikan dan kebahagiaan yang tiada batasnya kepada penulis dan mama yang tidak pernah sekalipun berhenti mengirimkan doa dan dukungan. Terima kasih pula kepada kakak dan dua adik penulis, atas kehadiran kalian baik dalam bentuk dukungan, canda, maupun perhatian sederhana, telah memberikan semangat tersendiri di tengah proses penyusunan skripsi ini, serta seluruh keluarga penulis di Toraja Utara, meskipun terpisah oleh jarak tetapi kasih sayang, doa, dukungan, kehangatan dan pesan sederhana yang kalian berikan selalu terasa begitu dekat yang mampu menguatkan penulis disaat merasa demotivasi.

Lalu terima kasih pula kepada rekan-rekan penulis, WG yaitu teman-teman kuliah penulis atas setiap dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang diberikan, baik dalam bentuk diskusi, motivasi, maupun hal-hal sederhana yang mampu menguatkan penulis. Monks yaitu teman-teman penulis dari masa putih biru hingga sekarang, yang selalu mengirimkan semangat bahkan di tengah kesibukan mereka sendiri, kehadiran kalian tidak hanya sebagai rekan, tetapi juga sebagai tempat berbagi cerita dan keluh kesah. Bianca, yaitu sahabat penulis sejak sekolah dasar hingga sekarang, yang telah tumbuh bersama dan tetap ada, tidak pernah terbayangkan bahwa persahabatan kecil itu akan tumbuh menjadi ikatan yang begitu kuat hingga kita sama-sama mengakhiri perkuliahan ini.

Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah bertahan sejauh ini, menghadapi rasa lelah, takut gagal, dan ragu namun tetap memilih untuk terus

melangkah dan tidak menyerah. Penulis juga menyadari bahwa proses ini telah mengajarkan banyak hal tentang tanggung jawab dan kedisiplinan. Ada saat-saat ingin berhenti, namun pada akhirnya penulis mampu membuktikan bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, memiliki arti.

Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Terdapat keterbatasan dalam setiap sudut penulisan yang penulis harapkan dapat menjadi ruang bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan dan menyempurnakan. Maka dari itu dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan atau kekurangan dalam penelitian ini dan sangat terbuka akan saran atau kritikan. Akhir kata, dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih. Tuhan memberkati.

Jakarta, 22 Juni 2026



Gloria Rigel Bunga

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran Konseptual	6
1.6 Metodologi	12
 BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	 18
2.1 Objek Penelitian	18
2.2 Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Pertanian	18
2.3 Subjek Penelitian	18
2.3 Struktur Organisasi Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Pertanian	20
2.5 Logo Kementerian Pertanian Republik Indonesia	20
2.6 Visi Misi Kementerian Pertanian Republik Indonesia	21
2.7 Lokasi Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Pertanian	22
2.8 Sejarah Kementerian Pertanian Republik Indonesia	22
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 24
3.1 Temuan Penelitian	24

3.1.1 Asal Krisis (<i>Crisis Origin</i>)	24
3.1.2 Tipe Krisis (<i>Crisis Type</i>)	28
3.1.3 Infrastruktur Organisasi (<i>Organizational Infrastructure</i>)	30
3.1.4 Strategi Pesan (<i>Message Strategy</i>)	33
3.1.5 Bentuk Pesan (<i>Message Form</i>)	37
3.2 Pembahasan	41
3.2.1 Asal Krisis dalam Perspektif SMCC	41
3.2.2 Tipe Krisis dalam Perspektif SMCC	43
3.2.3 Infrastruktur Organisasi dalam Perspektif SMCC	45
3.2.4 Strategi Pesan dalam Perspektif SMCC	47
3.2.5 Bentuk Pesan dalam Perspektif SMCC	49
BAB IV PENUTUP	51
4.1 Kesimpulan	51
4.2 Saran	52
4.2.1 Saran Akademis	52
4.2.2 Saran Praktis	53
4.2.3 Saran Sosial	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN 1	58
LAMPIRAN 2	59
LAMPIRAN 3	109
LAMPIRAN 4	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	3
Tabel 2. Kerangka Berpikir	12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tugas dan Fungsi Biro Komunikasi dan Layanan Informasi.....	19
Gambar 2. Struktur Organisasi Biro Komunikasi dan Layanan Informasi	20
Gambar 3. Logo Kementerian Pertanian.....	20
Gambar 4. Produksi Beras Nasional	34
Gambar 5. Penyaluran Beras SPHP	35
Gambar 6. Diskusi Publik INDEF	36
Gambar 7. Konten Beras	39
Gambar 8. Press Release	40



DAFTAR SINGKATAN

IMA	Intelligence Media Analytics
ISA	Intelligence Socio Analytics
KEMENTAN	Kementerian Pertanian
KLI	Komunikasi dan Layanan Informasi
MAD	Media Analytics Dashboard
SMCC	Social Mediated Crisis Communication



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	58
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara	59
Lampiran 3. Koding Hasil Wawancara	109
Lampiran 4. Dokumentasi Selama Penelitian	122



ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji fenomena kelangkaan beras premium di Indonesia pada Juni sampai Desember tahun 2025 yang menimbulkan kekhawatiran dan keresahan publik di tengah klaim pemerintah bahwa produksi beras nasional justru mengalami peningkatan signifikan. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen krisis Biro Komunikasi dan Layanan Informasi (Biro KLI) Kementerian Pertanian dalam menghadapi kelangkaan beras premium yang menyebar di media online. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap empat informan dari Biro KLI Kementerian Pertanian, serta dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Teori yang digunakan adalah Social Mediated Crisis Communication (SMCC) yang dikembangkan oleh Liu, Jin, Austin, dan Janoske (2017), yang mencakup lima komponen: asal krisis, tipe krisis, infrastruktur organisasi, strategi pesan, dan bentuk pesan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro KLI berhasil mengidentifikasi asal krisis sebagai faktor eksternal berupa distorsi distribusi oleh pihak yang diduga mafia pangan, dibuktikan dengan temuan anomali pergerakan 11.000 ton beras dari Pasar Induk Cipinang dalam satu hari. Tipe krisis dikategorikan ganda: berbasis korban dari sisi Kementerian dan disengaja dari pihak eksternal. Infrastruktur organisasi Biro KLI terbilang matang, mencakup sistem piket pemantauan isu, penggunaan tiga aplikasi monitoring terintegrasi (ISA, IMA, MAD), serta koordinasi eksternal dengan Bulog, Badan Pangan Nasional, INDEF, dan akademisi. Strategi pesan mengombinasikan pendekatan defensif justifikatif berbasis data BPS, dan tindakan nyata berupa sidak Menteri serta pelepasan beras SPHP. Bentuk pesan disesuaikan di media sosial serta rilis resmi di media online nasional. Kesimpulannya, manajemen krisis Biro KLI mencerminkan implementasi komprehensif model SMCC yang berhasil meredakan krisis dan memulihkan kepercayaan publik secara bertahap.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Biro Komunikasi dan Layanan Informasi, Kelangkaan Beras Premium.

ABSTRACT

This study examines the premium rice scarcity phenomenon in Indonesia from June until December 2025, which triggered widespread public concern and unrest, in which the government claimed that national rice production had significantly increased. This study aims to describe and analyze the crisis management carried out by the Bureau of Communication and Information Services of the Ministry of Agriculture in responding to the premium rice scarcity issue that spread across online media. A qualitative approach was employed using a case study method, with data collected through in depth interviews with four informants from Bureau of Communication and Information Services of the Ministry of Agriculture and analyzed using the Miles and Huberman data analysis model. The theoretical framework used is the Social Mediated Crisis Communication (SMCC) model developed by Liu, Jin, Austin, and Janoske (2017), encompassing five components: crisis origin, crisis type, organizational infrastructure, message strategy, and message form. The findings reveal that Bureau of Communication and Information Services successfully identified the crisis origin as an external factor involving distribution distortion by parties suspected of being food supply manipulators, evidenced by the anomalous movement of 11,000 tons of rice from the Cipinang Central Market within a single day. The crisis type was categorized as dual in nature: victim-based from the Ministry's perspective and intentional from external actors. Bureau of Communication and Information Services organizational infrastructure proved sufficiently mature, encompassing an issue-monitoring duty system, three integrated monitoring applications (ISA, IMA, and MAD), and external coordination with Bulog, the National Food Agency, INDEF, and academics. The message strategy combined a defensively justificative approach grounded in BPS data, and concrete actions including ministerial market inspections and the release of government subsidized rice (SPHP). Message forms were tailored to each platform on social media and press releases on national online media. In conclusion, Bureau of Communication and Information Services's crisis management reflects a comprehensive implementation of the SMCC model, successfully deescalating the crisis and gradually restoring public trust.

Keywords: Crisis Management, Bureau of Communication and Information Services. Premium Rice Scarcity