

**MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN SWASTA DALAM
MENANGANI KEBOCORAN PIPA AIR DI JAKARTA**

(Studi Kasus Manajemen Krisis PT. Aetra Air Jakarta)

SKRIPSI

Oleh

LIV MINERVA DUYM

1871650009



**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Indonesia
Jakarta**

2022

**MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN SWASTA DALAM
MENANGANI KEBOCORAN PIPA AIR DI JAKARTA**

(Studi Kasus Manajemen Krisis PT. Aetra Air Jakarta)

SKRIPSI

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

Oleh

LIV MINERVA DUYM

1871650009



**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Indonesia**

Jakarta

2022



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Nama : Liv Minerva Duym
NIM : 1871650009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul
“MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN SWASTA DALAM
MENANGANI KEBOCORAN PIPA AIR DI JAKARTA” 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, 4 Juli 2022



Liv Minerva Duym



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN SWASTA DALAM MENANGANI
KEBOCORAN PIPA AIR DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Liv Minerva Duym

NIM : 1871650009

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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, 14 Juli 2022

Menyetujui:

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

NIDN: 0323088703

Ketua Program Studi

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

sti, M.A.



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



Pada 14 Juli 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi 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 : Liv Minerva Duym

NIM 1871650043

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN SWASTA DALAM MENANGANI KEBOCORAN PIPA AIR DI JAKARTA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. Melati M. Tobing, S.I.Kom., M.Si.	Ketua	
2. Singgih Sasongko, S.IP., M.Si	Anggota	
3. Marshelia Gloria Narida. S.S., M.A.	Anggota	



HASIL UJIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Liv Minerva Duym
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650009
Prodi/Peminatan Studi : Ilmu Komunikasi

TELAH MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

berjudul:

Manajemen Krisis Perusahaan Swasta Dalam Menangani Kebocoran
Pipa Di Jakarta

dan dinyatakan **LULUS**, dengan Nilai / Predikat:

82,8 / A / Sangat Memuaskan

Jakarta, 14 Juli 2022

Ketua Sidang/
Penguji I

Dr. Melati M. Tobing, S.I.Kom., Singgih Sasongko, S.IP., M.Si
M.Si.

Penguji II

Singgih Sasongko, S.IP., M.Si

Penguji III

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

Mengetahui,
Pjs. Dekan,



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

Catatan: Setelah lulus diujikan dan selesai diperbaiki, lembaran ini dijilid



PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Liv Minervs Duym
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650009
Jurusan/Peminatan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Krisis Perusahaan Swasta Dalam
Menangani Kebocoran Pipa Di Jakarta

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 14 Juli 2022

Jakarta, 14 Juli 2022

Ketua Sidang/Penguji I

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

Penguji II

(Singgih Sasongko, S.IP., M.Si)

Penguji III

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Liv Minerva Duym
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650009
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Manajemen Krisis Perusahaan Swasta Dalam Menangani Kebocoran Pipa Di Jakarta

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 penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-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, 14 Juli 2022



Liv Minerva Duym

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan cinta kasih-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN SWASTA DALAM MENANGANI KEBOCORAN PIPA AIR DI JAKARTA (Studi Kasus Manajemen Krisis PT. Aetra Air Jakarta)**” dengan baik. Dimana penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Kristen Indonesia ini dapat peneliti selesaikan. Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akibat keterbatasan-keterbatasan yang peneliti miliki. Meski banyak kesulitan yang peneliti hadapi saat menyusun skripsi ini, tetapi pada akhirnya dapat diselesaikan tepat waktu dengan bantuan bimbingan dari dosen peneliti. Maka dari itu peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi untuk perkembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial kedepannya.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk setiap dukungan moril dan doa dari semua pihak yang turut memberikannya. Mungkin peneliti tidak dapat menyebutkan semua, tapi beberapa pihak dibawah ini sudah mewakili semua pihak. Pihak-pihak tersebut diantaranya:

1. Bapak **Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.** selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Jakarta.
2. Ibu **Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.**, selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membantu, mendukung dan meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu **Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si.** selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan arahan serta masukan untuk peneliti selama melaksanakan studi sejak awal kuliah.
4. Orang tua peneliti Papa’Nod dan Mama’Na serta adik peneliti tercinta Liam Ragnall Duym yang telah membantu memberikan dukungan, baik

dalam doa maupun memotivasi peneliti untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

5. Seluruh anggota Divisi *Public Relations* dan *Customer Communication* PT. Aetra Air Jakarta yang telah membimbing dan membantu peneliti selama melaksanakan penelitian sampai penyusunan skripsi ini selesai.
6. Sahabat sejati peneliti, Faray Tody yang terus memberikan motivasi, semangat, memperhatikan, mendoakan, menghibur, mendukung hingga menjadi tempat peneliti berkeluh kesah selama melakukan penulisan skripsi.
7. Sahabat – sahabat tercinta Ariadne kyla Diva dan Widya Rayda yang terus memberikan semangatnya dan penghiburan setiap saat peneliti merasa harus melepas keluh kesah.
8. Sahabat-sahabat peneliti di kampus yang selalu menjadi tempat melepas keluh kesah dan saling menyemangati, Nathasya Ariyani, Yuliana Lelu, Bernice Cristabel Vivian, dan Bernadette Christy Priscilla Ulitzsch
9. Peneliti juga sangat bersyukur karena selalu di berikan penghiburan dan dorongan semangat yang sangat tinggi oleh kumpulan persepupuan, Jongens dan Meisjes.
10. Ilmu Komunikasi UKI 2018, Kelas Para Bintang yang menemani dan memberikan dorongan untuk peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga selalu kompak dan lulus tahun ini bersama ya.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih, Semoga Tuhan membalas semua sebaikan dan dukungan pihak di atas dengan kasih karunia-Nya. Akhir kata peneliti berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak khususnya bagi peneliti sendiri dan umumnya bagi yang membaca skripsi ini.

Jakarta, 27 Juni 2022

Liv Minerva Duym

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASILAN KARYA TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN HASIL UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN HASIL PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xi
<u>ABSTRAK</u>	xii
<u>ABSTRACT</u>	xiii
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.3 Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>1.4 Rumusah Masalah</u>	10
<u>1.5 Tujuan Penelitian</u>	10
<u>1.6 Manfaat Penelitian</u>	10
<u>BAB II</u>	12
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	12
<u>2.1. Landasan Teori</u>	12
<u>2.1.1. Landasan Konseptual Manajemen Krisis</u>	12
<u>2.1.2. Pengertian <i>Public Relations</i></u>	14
<u>2.1.3. Tujuan <i>Public Relations</i></u>	16
<u>2.1.4. Lingkup <i>Public Relations</i></u>	18
<u>2.1.5. Peran <i>Public Relations</i> dalam Krisis</u>	19
<u>2.1.6. Pengertian Krisis</u>	20
<u>2.1.7. Karakteristik Krisis</u>	22
<u>2.1.8. Tahapan Krisis</u>	23

2.1.9. <u>Sumber dan Jenis Krisis</u>	25
2.2. <u>Kerangka Teoritis</u>	26
2.3. <u>Kerangka Berpikir</u>	28
<u>BAB III</u>	30
<u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	30
1.1 <u>Paradigma Penelitian</u>	30
3.2. <u>Metode dan Pendekatan Penelitian</u>	31
3.3. <u>Lokasi Penelitian</u>	33
3.4. <u>Metode Pengambilan Informan</u>	34
3.5. <u>Sumber Data</u>	35
3.6. <u>Metode Pengumpulan Data</u>	36
3.7. <u>Teknik Analisis Data</u>	37
3.8. <u>Teknik Interpretasi Data</u>	38
3.9. <u>Keabsahan Data</u>	39
<u>BAB IV</u>	42
<u>HASIL PENELITIAN</u>	42
4.1. <u>Gambaran Umum</u>	42
4.1.1. <u>Profil Perusahaan</u>	42
4.1.2. <u>Data Narasumber Penelitian</u>	44
4.3. <u>Penyajian Data dari Hasil Analisis Data</u>	46
4.3. <u>Interpretasi Data Secara Teoritis</u>	71
<u>BAB V</u>	80
<u>KESIMPULAN & SARAN</u>	80
5.1. <u>Kesimpulan</u>	80
5.2. <u>Saran</u>	81
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	83
<u>LAMPIRAN</u>	85
<u>DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA</u>	85
<u>TRANSKRIP WAWANACARA</u>	88
<u>TABEL CODING</u>	119
<u>DOKUMENTASI</u>	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Ilustrasi lokasi penurunan air tanah.....	3
Gambar 1.2. Jumlah keluhan pelanggan	7
Gambar 1.3. <i>Performance report</i>	8
Gambar 4.1. Logo Perusahaan PT. Aetra Air Jakarta	40
Gambar 4.2. Peta kuasa PDAM DKI Jakarta	41



ABSTRAK

Dalam penelitian ini memiliki fokus penerapan manajemen krisis diterapkan dan dilakukan *public relations* PT. Aetra Air Jakarta dalam menghadapi krisis yang dapat berdampak pada citra perusahaan. Dalam penyebaran suplai air, sering terjadi hambatan seperti debit air yang berkurang saat sampai ke masyarakat pengguna layanan, hal ini disebabkan oleh terjadinya pencurian air yang disebabkan oknum tidak bertanggung jawab serta rendahnya pengetahuan masyarakat akan hal itu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan konsep manajemen krisis yang digunakan oleh *public relations* PT. Aetra Air Jakarta saat menghadapi krisis baik yang sedang atau akan terjadi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang mengangkat tema mengenai fenomena krisis yang disebabkan oleh kebocoran pipa air dan penanganannya. Lalu sebagai alat pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*). Informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu *Public Relations Supervisor*, *External Relations Officer*, *Correspondence and Media social Officer*, *Corporate Communication Manager*, dan *lead of Customer Communication* di PT. Aetra Air Jakarta sebagai objek penelitian. Dan berdasarkan data yang telah dikaji bahwa penerapan konsep manajemen krisis yang dilakukan yaitu dengan menyiapkan berbagai langkah-langkah untuk menyelesaikan krisis yang akan terjadi kedepannya. Sehingga dalam menyelesaikan krisis yang akan terjadi, *public relations* PT. Aetra Air Jakarta mampu menyiapkan langkah-langkah efektif dalam menanggapi krisis yang sedang atau akan terjadi.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, *Public Relations*, Kebocoran Air, Pencurian Air

ABSTRACT

This study focused on the application of Crisis Management by the public relations in PT. Aetra Air Jakarta to deal with the crisis that would affect the corporate's image. During the pipeline supply deployment, the obstacle often occurred such as the reduced of water flow while it reach the customer, this is due to the occurrence of water theft by the irresponsible persons and the low level of public knowledge about it. The purpose of this study is to figure out the concept method of crisis management that used by the public relations of PT. Aetra Air Jakarta while facing the current nor upcoming crisis. This study also uses the qualitative descriptive approach with the theme such phenomenon of water leak and the treatment itself. As a data collection tool, this study uses in-depth interviews. The informants were determined by the purposive sampling technique which are the Public Relations Supervisor, External Relations Officer, Correspondence and Media social Officer, Corporate Communication Manager, dan lead of Customer Communication in PT. Aetra Air Jakarta as the object of this research. Based on the data that have been reviewed it shows the application of crisis management method have been done very well with the preparation of many kind of steps to resolve the upcoming crisis. Therefore in the time of crisis, the public relations of PT. Aetra Air Jakarta have such various effective steps to resolve the ongoing nor upcoming crisis.

Keywords: *Crisis Management, public relations, Water Leak, Water Theft*