



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**MANAJEMEN KRISIS DALAM MENANGANI CITRA BURUK PADA  
POLDA METRO JAYA ( Studi Kasus Terlibatnya Anggota Polda Metro  
Jaya Dalam Kasus Ferdy Sambo)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi (S.I.Kom)**

**Shafa Nabilla Diaz Putri**

**NPM.193516516341**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**CRISIS MANAGEMENT IN HANDLING BAD IMAGE AT POLDA  
METRO JAYA (Case Study of Members of Polda Metro Jaya Involved in  
Ferdy Sambo Case)**

**THESIS**

**This essay is submitted to fulfilled some conditions to get Barchelor Degree  
in Communication Science (S.I.Kom)**

**Shafa Nabilla Diaz Putri**

**NPM.193516516341**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL  
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Shafa Nabilla Diaz Putri  
NIM : 193516416181  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : MANAJEMEN KRISIS DALAM MENANGANI CITRA BURUK  
PADA POLDA METRO JAYA ( STUDI KASUS TERLIBATNYA  
ANGGOTA POLDA METRO KAYA DALAM KASUS FERDY  
SAMBO)  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Nasional

Disahkan untuk diajukan  
Jakarta, 3 Maret 2023

Dosen Pembimbing,

Dekan,

Dr. Nurhasanah Haspiaini, M. Si.



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh : Shafa Nabilla Diaz Putri  
NPM : 193516516341  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : MANAJEMEN KRISIS DALAM  
MENANGANI CITRA BURUK PADA POLDA METRO JAYA ( STUDI KASUS  
TERLIBATNYA ANGGOTA POLDA METRO JAYA DALAM KASUS FERDY  
SAMBO)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Sahruddin, S.IP., M.Si *Sahruddin*  
Ttd  
Pembimbing I/Penguji I : Th Bambang Pamungkas, S.Sos., M.I., hkm  
Ttd  
Pembimbing II/Penguji II : Dr. Nurhasanah Hasriani, M.Si *Nurhasanah*  
Ttd

Ditetapkan di : Jakarta Tanggal : /02/2023



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

#### FORMULIR 4

#### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Shafa Nabilla Diaz Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516341  
Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : MANAJEMEN KRISIS DALAM MENANGANI CITRA BURUK PADA POLDA METRO JAYA ( STUDI KASUS TERLIBATNYA ANGGOTA POLDA METRO KAYA DALAM KASUS FERDY SAMBO)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 3 Maret 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 3 Maret 2023

Ketua Sidang : Sahruddin, SIP., M. Si

*Sahruddin*

Penguji I : Th. Bambang Pamungkas, S.Sos.,M.I.Kom

*Th. Bambang Pamungkas*

Penguji II : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

Keterangan :

- \*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : Shafa Nabilla Diaz Putri  
NPM : 193516516341  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Sidang : 22 Februari 2023




**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

**MANAJEMEN KRISIS DALAM MENANGANI CITRA BURUK PADA POLDA METRO JAYA ( STUDI KASUS TERLIBATNYA ANGGOTA POLDA METRO JAYA DALAM KASUS FERDY SAMBO)**

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

**CRISIS MANAGEMENT IN HANDLING BAD IMAGE AT POLDA METRO JAYA (CASE STUDY OF POLDA METRO JAYA MEMBERS INVOLVEMENT IN THE CASE OF FERDY SAMBO)**

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

<b>Pembimbing</b>	<b>Ka. Prodi</b>	<b>Mahasiswa</b>
TGL : 6 Maret 2023	TGL : 10 Maret 2023	TGL : 10 Maret 2023
		
Dr. Nurhasanah Haspiaini. M, Si.	Drs. Adi Prakosa. M, Si.	Shafa Nabilla Diaz Putri



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**  
**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama Mahasiswa	: Shafa Nabilla Diaz Putri
No. Pokok	: 193516516341
Program Studi/Jurusan	: Ilmu komunikasi / Public Relations
Tempat Tgl. Lahir	: Jakarta, 19 Maret 2001
Alamat Rumah	: Jalan Danau Limboto No.13A RE.021/RW04 Bendungan Hilir Jakarta pusat
Telepon Rumah	:
Telepon Kantor	:
HP	: 085770211597
Alamat Kantor	:
E-mail	: ShaillaDP19@gmail.com

Jakarta, 10 Maret 2023

Alumni,

(Shafa Nabilla Diaz Putri)



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shafa Nabilla Diaz Putri

NPM : 193516516341

Judul Skripsi : Manajemen Krisis Dalam Menangani Citra Buruk Pada Polda Metro Jaya ( Studi Kasus Terlibatnya Anggota Polda Metro Jaya Dalam Kasus Ferdy Sambo)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 13 Februari 2023

yang membuat pernyataan,

**Shafa Nabilla Diaz Putri**



## ABSTRAK

Nama : Shafa Nabilla Diaz Putri  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Manajemen Krisis Dalam Menangani Citra Buruk

Pada Polda Metro Jaya ( Studi Kasus Terlibatnya  
Anggota Polda Metro Jaya Dalam Kasus Ferdy  
Sambo)

### **Kata Kunci**

**Humas ,  
Manajemen Krisis,  
Citra buruk.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh manajemen krisis yang dilakukan humas Polda Metro Jaya dalam menangani citra buruk. Pemberitaan negatif terkait Terlibatnya anggota polda metro jaya dalam kasus Ferdy Sambo dapat mempengaruhi eksistensi Polda Metro Jaya dan berpeluang merusak citra lembaga sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian Polda Metro Jaya. Pemberitaan negatif tersebut dapat memicu krisis dalam organisasi atau institusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam serta dokumentasi. Data yang telah di dapatkan kemudian dianalisis menggunakan pendekatan teori *Image Restoration* atau pemulihan citra. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen krisis yang di lakukan humas polda metro jaya menggunakan strategi merestorasi citra yaitu : 1) Penyangkalan (*Denial*) yaitu membantah atau menyangkal telah melakukan dan mengatakan bahwa institusi Polda Metro Jaya tidak terlibat sebagai penyebab krisis. Karena krisis yang terjadi tersebut merupakan peristiwa /tindakan yang murni dilakukan oleh individu secara pribadi, bukan secara institusi. 2) Mengurangi tuduhan dengan aksi melapau *Transeden*, yaitu menerima kritik dari masyarakat

	<p>dan berterima kasih atas kritikan tersebut sehingga membuat humas Polda Metro Jaya mengintropeksi diri agar bisa menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat serta menjalankan tugasnya. 3) Tindakan Korektif (<i>Correc Action</i>) dengan menjalankan program-program yang telah dibuat oleh kapolda Metro Jaya sebagai langkah preventif melakukan pelayanan serta menyediakan wadah untuk menampung suara masyarakat. 4) Menanggung Akibat Krisis (<i>Mortification</i>) yaitu dengan melalui Humas Polda Metro Jaya menyampaikan permohonan maafnya setelah terjadi krisis kepada beberapa media baik media cetak, elektronik, maupun online yang di sampaikan secara langsung oleh kabid Humas Polda Metro Jaya melalui press release.</p>
Pembimbing	Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si



## **ABSTRACT**

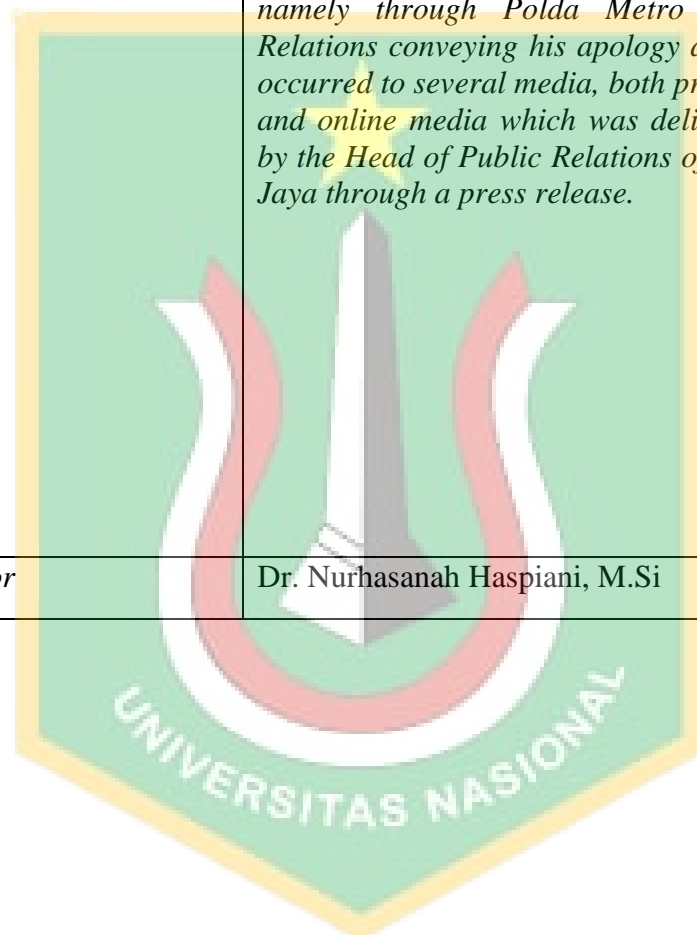
*Name* : Shafa Nabilla Diaz Putri

*Study Program* : Communications

*Title* : *Crisis Management in Handling Bad Image of Polda Metro Jaya (Case Study of Members of Polda Metro Jaya Involved in Ferdy Sambo Case)*

<p><b>Keywords</b></p> <p><b>Public Relations, Crisis Management, Bad image</b></p>	<p><i>This research is motivated by the crisis management carried out by the Public Relations of Polda Metro Jaya in dealing with a bad image. Negative news regarding the involvement of members of the Polda Metro Jaya in the Ferdy Sambo case can affect the existence of the Polda Metro Jaya and has the opportunity to damage the image of the institution thereby affecting public trust in the Polda Metro Jaya Police. Such negative news can trigger a crisis in an organization or institution. The method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of in-depth interviews and documentation. The data that has been obtained is then analyzed using the Image Restoration theory approach or image restoration. The results of this study indicate that crisis management carried out by Polda Metro Jaya public relations uses an image restoration strategy, namely: 1) Denial, namely denying or denying that they have done it and saying that the Polda Metro Jaya institution was not involved as the cause of the crisis. Because the crisis that occurred was an event/action that was purely carried out by individuals personally, not institutionally. 2) Reducing accusations by going beyond Transcendence, namely accepting criticism from the community and being grateful for the criticism so that</i></p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p><i>Polda Metro Jaya's public relations team self-reflects so that they can serve the community better and carry out their duties. 3) Corrective Action (Correct Action) by carrying out programs that have been made by the Metro Jaya regional police chief as a preventive step in carrying out services and providing a forum to accommodate people's voices. 4) Bearing the Consequences of the Crisis (Mortification), namely through Polda Metro Jaya Public Relations conveying his apology after the crisis occurred to several media, both print, electronic and online media which was delivered directly by the Head of Public Relations of Polda Metro Jaya through a press release.</i></p>
<p><i>Advisor</i></p>	<p>Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si</p>



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat – Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana manajemen krisis Polda Metro Jaya dalam menanggapi citra buruk.

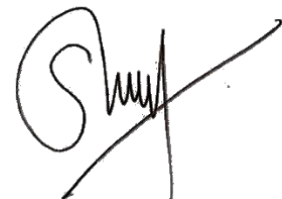
Sebelumnya, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi, sulit bagi penulis untuk merampungkan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawwi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Nasional beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Adi Prakosa, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dan Bapak Nursatyo, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional beserta jajarannya.
4. Ibu Nurhasanah Haspiaini, M.Si selaku dosen pembimbing tersayang yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi. Sungguh besar jasa beliau yang telah membuat penulis sangat amat berterimakasih.
5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelum penulis tidak ketahui.
6. Ibu diah puspita sari selaku ibu saya tercinta, tersayang, terkasih dunia akhirat.

7. Tante viska, om zia, yangti, yangkung, terimakasih telah memberi motivasi serta dukungan untuk saya saat pengerjaan skripsi ini.
8. Terimakasih untuk bu rukmini dan para informan bapak sukadi, bapak riyan, dan bang wira, karena telah banyak membantu saya dalam proses pengerjaan bab 4 dan bersedia meluangkan waktunya.
9. Sahabat - sahabat saya Nana, Vika, Elisha, Raisa, Velin, Diah, Shelena, Yuni, Sarah, Dina, Aya, Alfina, Dinda, Alifia, Ulin, Surahma, Ayung, Adel, Zakia, Eli, Jahra, Dija, Afri, Dele, Neneng, Wirna, Terima kasih sudah selalu hadir dan tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat, serta pemecahan masalah dalam perjalanan penulis.
10. Untuk MGF terimakasih telah memberikan pelajaran hidup serta ilmu sehingga membuat penulis lebih dekat dan memperbaiki hubungan dengan Allah.
11. Semua perjalanan penulis tidak lepas dari kehendak, ridho, dan rahmat yang telah Allah berikan kepada penulis.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan. Maka dengan itu, Penulis sangat menerima kritik dan saran yang dapat membangun agar penulisan ke jengjang skripsi ini semakin baik. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca semua.

Jakarta, 09 Februari 2023



Shafa Nabilla Diaz Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vivii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sitematika Penelitian.....	7
1.7 Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Pengertian Dari Kajian Kepustakaan.....	15
2.2.1 Studi Pustaka .....	15
2.2.2 Humas .....	16
2.2.3 Citra .....	27
2.2.4 Krisis.....	33
2.2.5 Manajemen Krisis.....	37
2.2.6 Teori Image Restoration .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	45

<b>BAB III</b> .....	46
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Penentuan Informan .....	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4 Teknik Keabsahan Data.....	52
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	56
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	58
<b>BAB IV</b> .....	60
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	60
4.1 Profil Perusahaan.....	60
4.2 Analisis Penelitian .....	70
4.2.1 Hasil Analisis Penelitian.....	75
4.3 Pembahasan .....	77
<b>BAB V</b> .....	89
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	92
<b>LAMPIRAN 1</b> .....	98
<b>LAMPIRAN 2</b> .....	99
<b>LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA</b> .....	100
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	110



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Pemberitaan Detik.News .....	1
Gambar 1.1.2 Pemberitaan Warta.Ekonomi .....	2
Gambar 1.1.3 Pemberitaan Tribun.news.com .....	2
Gambar 2.2.3.1 Model Komunikasi Dalam Public Relations .....	31
Gambar 2.2.3.2 Model Pembentuka Citra.....	32
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 4.1.1 Logo Bidhumas .....	58
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Bidhumas .....	60
Gambar 4.3.1 Patroli Perintis Presisi .....	81
Gambar 4.3.2 Subuh Keliling .....	82
Gambar 4.3.3 Street Race.....	83
Gambar 4.3.4 Pengungkapan Kasus Sindikat Narkoba Jenis Sabu yang Dijadikan Cairan Rokok Elektrik(Liquid Vape) oleh direktorat Narkoba Polda .....	84
Gambar 4.3.5 Pengungkapan Kasus Obat Palsu oleh Direktorat Kriminal Khusus Polda Metro Jaya.....	84
Gambar 4.3.6 Pengungkapan Kasus Pembunuhan Berantai yang Dilakukan Wowon CS di Bekasi oleh Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda .....	85