



UNIVERSITAS NASIONAL

**MANAJEMEN KRISIS OLEH HUMAS KEMENTERIAN
AGAMA RI TERKAIT PERNYATAAN MENTERI AGAMA
DALAM ACARA PPG BATCH III MELALUI INSTAGRAM**

@kemenag_ri

SKRIPSI

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

YULIA NAZHIFAH

223516516571

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
FEBRUARI, 2026**



UNIVERSITAS NASIONAL

***CRISIS MANAGEMENT BY THE PUBLIC RELATIONS
DEPARTMENT OF THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REGARDING THE
STATEMENT MADE BY THE MINISTER OF RELIGIOUS
AFFAIRS DURING THE PPG BATCH III EVENT VIA
INSTAGRAM @kemenag_ri***

THESIS

***Submitted as one of the requirements for obtaining a
Bachelor of Communication Science (S.I.Kom)***

YULIA NAZHIFAH

223516516571

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

UNIVERSITAS NASIONAL

FEBRUARY, 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yulia Nazhifah

NPM : 223516516571

Judul : Manajemen Krisis oleh Humas Kementerian Agama RI terkait

Pernyataan Menteri Agama dalam Acara PPG Batch III melalui Instagram @kemenag_ri

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

Apabila di kemudian 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 dengan sesungguhnya,

Jakarta, 11 Maret 2026



Yulia Nazhifah

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yulia Nazhifah

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516571

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

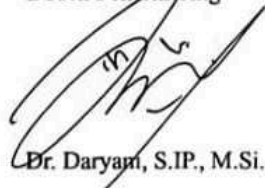
Judul Skripsi : Manajemen Krisis oleh Humas Kementerian Agama RI terkait Pernyataan Menteri Agama dalam Acara PPG Batch III melalui Instagram @kemenag_ri

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

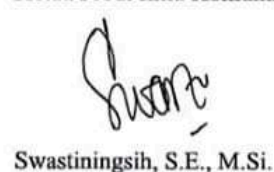
Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 11 Maret 2026

Dosen Pembimbing


Dr. Daryani, S.IP., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Swastiningsih, S.E., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Yulia Nazhifah
NPM : 223516516571
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Krisis oleh Humas Kementerian Agama RI terkait Pernyataan Menteri Agama dalam Acara PPG Batch III melalui Instagram @kemenag_ri

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Swastiningsih, S.E., M.Si.

Penguji I : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

Pembimbing : Dr. Daryani, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 6 Maret 2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

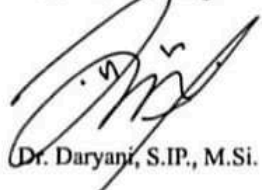
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yulia Nazhifah
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516571
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Manajemen Krisis oleh Humas Kementerian Agama RI
terkait Pernyataan Menteri Agama dalam Acara PPG
Batch III melalui Instagram @kemenag_ri
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 11 Maret 2026

Dosen Pembimbing


Dr. Daryani, S.IP., M.Si.



Dr. Adu Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Krisis oleh Humas Kementerian Agama RI terkait Pernyataan Menteri Agama dalam Acara PPG Batch III melalui Instagram @kemenag_ri”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Skripsi ini dapat selesai tepat waktu atas dukungan dan arahan dari berbagai pihak selama proses perkuliahan hingga pada masa penyusunan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih dengan sepenuh hati kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Swastiningsih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Ibu Cyntia Dewi Anggraini, M.I.Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Daryani, S.I.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga tuntas.
8. Ibu Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan, solusi, dan ilmu selama masa studi peneliti berlangsung.

ABSTRAK

Nama : Yulia Nazhifah
NPM : 223516516571
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul : Manajemen Krisis oleh Humas Kementerian Agama RI
terkait Pernyataan Menteri Agama dalam Acara PPG
Batch III melalui Instagram @kemenag_ri
Dosen Pembimbing : Dr. Daryani, S.IP., M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pernyataan Menteri Agama saat acara Pembukaan Pembelajaran PPG Batch III di UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, yang memicu krisis komunikasi dan viral di media sosial. Krisis tersebut berdampak pada citra Kementerian Agama RI sehingga memerlukan respons strategis dari Humas Kemenag, yaitu Biro HKP. Penelitian ini bertujuan mengetahui manajemen krisis komunikasi yang dilakukan melalui akun Instagram @kemenag_ri dengan menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis termasuk dalam kluster kesengajaan (*intentional cluster*) dengan tingkat tanggung jawab tinggi sehingga diperlukan respons cepat. Biro HKP menerapkan strategi pemulihan (*rebuilding*) melalui klarifikasi dan penyampaian empati, serta strategi penguatan (*bolstering*) dengan menonjolkan komitmen dan program kesejahteraan guru. Strategi tersebut dinilai efektif dalam meredakan isu dan menjaga stabilitas citra Kementerian Agama di ruang publik. Penelitian ini mengharapkan adanya pola komunikasi publik yang lebih teratur, penguatan monitoring media sosial, serta konsistensi narasi komunikasi untuk mengantisipasi krisis serupa di masa mendatang.

Kata kunci: Manajemen krisis komunikasi, *Situational Crisis Communication Theory*, Humas Kementerian Agama RI.

ABSTRACT

Name : Yulia Nazhifah
NPM : 223516516571
Study Program : Communication Science/Public Relations
Title : Crisis Management by the Public Relations Department of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia Regarding the Statement Made by the Minister of Religious Affairs during the PPG Batch III Event via Instagram @kemenag_ri
Supervisor : Dr. Daryani, S.IP., M.Si.

This research examines the controversy arising from a statement by the Minister of Religious Affairs during the opening of the third batch of PPG at UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, which led to a communication crisis and widespread circulation on social media. The incident affected the public image of the Indonesian Ministry of Religious Affairs and required a strategic response from its Public Relations division, namely the HKP Bureau. This study aims to examine the communication crisis management conducted through the Instagram account @kemenag_ri using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) framework. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study show that the crisis falls into the intentional cluster with a high level of responsibility, thus requiring a quick response. The HKP Bureau implemented a rebuilding strategy through clarification and empathy, as well as a bolstering strategy by highlighting the ministry's commitment and teacher welfare programs. These strategies were considered effective in defusing the issue and maintaining the stability of the Ministry of Religious Affairs' image in the public sphere. This study recommends more regular public communication patterns, strengthened social media monitoring, and consistent communication narratives to anticipate similar crises in the future.

Keywords: Communication crisis management, Situational Crisis Communication Theory, Public Relations of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Kerangka Konseptual.....	23
2.2.1. Krisis.....	23
2.2.2. Manajemen Krisis Komunikasi.....	25
2.2.3. Hubungan Masyarakat (Humas).....	28
2.2.4. Media Sosial.....	29
2.3. Kerangka Teoritis.....	34
2.3.1. Teori Komunikasi Krisis Situasional (Situational Crisis Communication Theory).....	34
2.4. Kerangka Pemikiran.....	37
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Paradigma Penelitian.....	39
3.2. Pendekatan Penelitian.....	40
3.3. Parameter Penentuan Informan.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.5. Tahapan dan Teknik Analisis Data.....	45
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	46
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Profil Kementerian Agama RI.....	49
4.1.1. Profil Biro Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik (HKP) Kementerian Agama RI.....	50
4.1.2. Instagram Kementerian Agama RI (@kemenag_ri).....	54
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.2.1. Kontroversi Pernyataan Menteri Agama saat Acara PPG Batch III... 56	
4.2.2. Krisis Akibat Pernyataan Menteri Agama saat Acara PPG Batch III 61	
4.2.3. Manajemen Krisis Komunikasi.....	63
4.3. Manajemen Krisis Terkait Pernyataan Menteri Agama dalam Perspektif Teori Manajemen Komunikasi Krisis Situasional.....	104
BAB 5 PENUTUP.....	113
5.1. Kesimpulan.....	113
5.2. Saran.....	114
5.2.1. Saran Praktis.....	114
5.2.2. Saran Teoritis.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	119



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Tabel Informan Kunci.....	42
Tabel 3.2 Tabel Informan Pendukung.....	42
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Video Kontroversi Pernyataan Menteri Agama.....	1
Gambar 1.2 Komentar-Komentar dalam Video Viral Menteri Agama.....	2
Gambar 1.3 Berita Unggahan Detik Jatim.....	3
Gambar 1.4 Berita Unggahan Kumparan News.....	3
Gambar 1.5 Berita Unggahan Radar Kediri.....	3
Gambar 1.6 Berita Unggahan IDN Times.....	3
Gambar 1.7 Video Klarifikasi dan Permintaan Maaf Menteri Agama.....	4
Gambar 1.8 Pers Rilis Klarifikasi dan Permintaan Maaf Menteri Agama.....	5
Gambar 1.9 Akun Instagram Kementerian Agama RI.....	7
Gambar 1.10 Jumlah Konten Instagram @kemenag_ri Tahun 2025.....	7
Gambar 1.11 Data Media Sosial yang Paling Sering Digunakan.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Transformasi Kehumasan Kementerian Agama RI.....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Biro HKP Kementerian Agama RI.....	56
Gambar 4.3 Akun Instagram Kementerian Agama RI.....	57
Gambar 4.4 Video Kontroversi Pernyataan Menteri Agama di TikTok.....	62
Gambar 4.5 Unggahan terkait Kontroversi Pernyataan Menteri Agama di X.....	62
Gambar 4.6 Opini Publik berupa Komentar dalam Video Klarifikasi Menteri Agama.....	77
Gambar 4.7 Data Engagement Akun Instagram @kemenag_ri Tahun 2025.....	81
Gambar 4.8 Siaran Langsung Acara Pembukaan Pembelajaran PPG Batch III..	102
Gambar 4.9 Video Klarifikasi dan Permintaan Maaf Menteri Agama.....	111
Gambar 4.10 Video Sambutan Lengkap Menteri Agama.....	113
Gambar 4.11 Video Testimoni Para Peserta PPG Batch III.....	113
Gambar 4.12 Konten Infografis Kenaikan TPG.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....	119
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	120
Lampiran 3. Surat Pernyataan Karya Tulis.....	122
Lampiran 4. Surat Permohonan Penelitian.....	123
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Meneliti.....	124
Lampiran 6. Pertanyaan Wawancara Informan.....	125
Lampiran 7. Lampiran Transkrip Wawancara Key Informan.....	131
Lampiran 8. Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1.....	138
Lampiran 9. Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung 2.....	145
Lampiran 10. Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung 3.....	149
Lampiran 11. Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung 4.....	154
Lampiran 12. Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung 5.....	159
Lampiran 13. Dokumentasi.....	163
Lampiran 14. Laporan Bukti Data SKPI.....	167
Lampiran 15. Hasil Cek Plagiarisme.....	168
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup.....	169

