

SKRIPSI

REPRESENTASI MANAJEMEN KRISIS DAN CITRA *PUBLIC RELATIONS* DALAM SERIAL TV “HOW TO BE LIKABLE IN A CRISIS”

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



oleh:

Sephia Nurhalizah

1910414220031

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
BANJARMASIN**

2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigiend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Representasi Manajemen Krisis dan Citra *Public Relations* dalam Serial TV “How to be Likable in a Crisis”

A. Nama Mahasiswa : Sephia Nurhalizah

NIM : 1910414220031

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada 30 September 2024.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd, M.A

NIP. 199202182019032020

(.....)

b. Sekretaris

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si

NIP. 195912101988111001

(.....)

c. Anggota

Dr. Siswanto, S.Sos, M.Si

NIP. 197610052008121002

(.....)

Banjarmasin, 30 Oktober 2024

Ketua Pembimbing

Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd, M.A

NIP. 199202182019032020

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 4747/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA
2. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
3. Dr. Siswanto, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Sephia Nurhalizah
NIM : 1910414220031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Representasi Manajemen Krisis dan Citra Public Relations
dalam Serial "How to be Likable in a Crisis"

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 30 September 2024
J a m : 09.00 WITA - Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 September 2024
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin Tiga Puluh September Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 4747 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 30 September 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Sephia Nurhalizah
NIM : 1910414220031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Representasi Manajemen Krisis dan Citra Public Relations dalam Serial "How to be Likable in a Crisis"

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 09.00 s/d selesai
Nilai : 80,83 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : Senin, 30 September 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Sephia Nurhalizah

1. Ketua : Putri Ayu Hidayat R,S.Pd.,MA
()
2. Sekretaris : Prof. Dr. H. Bachruddin Ali A,M.Si
()
3. Anggota : Dr.Siswanto.,M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Sephia Nurhalizah
NIM : 1910414220031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Representasi Manajemen Krisis dan Citra Public Relations
dalam Serial "How to be Likable in a Crisis"

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh,S.Pd.,MA	82	
2.	Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si	80	
3.	Dr.Siswanto.,M.Si	82	
Jumlah		242	
Nilai Rata-rata		81,33	Nilai Akhir = 80,83 (A)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : Senin, 30 September 2024

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

Lembar Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sephia Nurhalizah

Nim : 1910414220031

Tempat/tanggal lahir : Muara Teweh, 01-10-2001

Program studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Representasi Manajemen Krisis dan Citra *Public Relations* Dalam Serial TV “How to be Likable in a Crisis”**” merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atas pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 26 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan



Sephia Nurhalizah

NIM: 1910414220031

ABSTRAK

Sephia Nurhalizah, 1910414220031, Representasi Manajemen Krisis dan Citra *Public Relations* Dalam Serial TV “How to be Likable in a Crisis”. Dibimbing oleh Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.

“How to be Likable in a Crisis” merupakan sebuah series profesi yang menampilkan perjalanan seorang *Public Relations* dalam manajemen penyelesaian krisis dan pengembalian citra di sebuah lembaga perguruan tinggi. Dengan penjabaran alur cerita tentang proses penyelesaian krisis yang tidak biasa, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja representasi manajemen krisis dan citra oleh *Public Relations* yang ditunjukkan dalam serial “How to be Likable in a Crisis”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis isi (*content analysis*), dimana analisis yang dilakukan terkait representasi manajemen krisis dan citra dilakukan dengan menentukan lambang/symbol, klasifikasi, dan prediksi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan 3 episode yang menunjukkan proses pra-krisis, 5 episode yang menampilkan proses krisis, dan 2 episode yang memperlihatkan proses pasca krisis mengacu pada model Manajemen Krisis Coombs serta klasifikasi citra di setiap episodenya. Terdapat tiga masalah utama yang diangkat dalam series dan pendekatan representasi yang digunakan yaitu pendekatan reflektif sesuai dengan objek yang apa adanya. Series ini memberikan gambaran tentang bagaimana konstruksi peran kehumasan dalam menghadapi situasi krisis serta upayanya dalam mengembalikan reputasi lembaga menjadi seperti semula. Dengan total 23 adegan, series ini secara penuh membahas mengenai langkah-langkah manajemen krisis dan memperbaiki citra yang dilakukan oleh praktisi *Public Relations*.

Kata kunci: Analisis Isi, Manajemen Krisis, Citra

ABSTRACT

Sephia Nurhalizah, 191041422031, Representation of Public Relations' Crisis Management and Image in "How to be Likable in a Crisis" TV Series. Guided by Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.

"How to be Likable in a Crisis" is a profession-type of series which shows the journey of a Public Relations in crisis management and image restoration in educational institution. This study aims to find out what are the representations of Public Relations' crisis management and image that shown in "How to be Likable in a Crisis" series. Describing the storyline of an unusual crisis resolution process, this research aims to find out what are the representations of crisis management and image restoration by Public Relations that shown in the series "How to be Likable in a Crisis".

This study uses a qualitative approach as the methods with descriptive research type. The technique used in this study is content analysis, which carried out regarding the representation of crisis management and image by determining symbols, classification, and prediction.

The result of this study indicates 3 episodes that show the pre-crisis process, 5 episodes that show the crisis process, and 2 episodes that show the post-crisis process referring to the Coombs Crisis Management model and image classification in each episode. There are three main issues in the series and the representation approach used is a reflective approach in accordance with the object as it is. This series provides an overview of how the construction of the role of Public Relations in dealing with crisis situations and its efforts in restoring the reputation of the institution to its original state. With a total of 23 scenes, this entire series discusses about steps of crisis management and image repair carried out by Public Relations practitioners.

Keywords: Content Analysis, Crisis Management, Image

PRAKATA

Pertama-tama dan yang paling utama, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa. Tak lupa pula sholawat serta salam terhaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. serta sahabat-sahabat setia. Berkat rahmat serta hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan tiada kurang suatu apapun.

Pada kesempatan ini, peneliti juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak yang turut berkontribusi dalam proses penyelesaian penelitian ini. Secara khusus, ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

- 1) Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
- 2) Dr. Yuanita Setyastuti, S.I.P, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP ULM.
- 3) Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd, MA selaku Dosen Pembimbing.
- 4) Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si selaku Dosen Penguji I.
- 5) Dr. Siswanto Rawali, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II.
- 6) Seluruh dosen pengajar, staff, dan admin di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP ULM.
- 7) Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan moral serta kasih sayang yang tiada henti.
- 8) Rommi Kaestria dan Yodi Pranata, kedua kakak laki-laki luar biasa yang berjasa memberikan pengetahuan dan membagikan pandangan baru mengenai penelitian dan hal-hal yang terkait.

- 9) Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang memberikan kekuatan serta kebersamaan untuk dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
- 10) Para musisi kegemaran yang telah menemani perjalanan peneliti dengan lagu-lagu yang menginspirasi dan memberikan kekuatan lebih dalam proses pengerjaan, serta
- 11) Seluruh pihak yang membantu dan memberikan dukungan demi kelancaran pengerjaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu segala kritik, saran, dan masukan sangat berarti agar peneliti dapat mengembangkan penelitian ini menjadi lebih baik lagi. Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat memberikan manfaat tersendiri untuk ilmu pengetahuan. Akhir kata, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Peneliti

Sephia Nurhalizah

1910414220031

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Konseptual	16
2.2.1 Komunikasi	16
2.2.2 Komunikasi Massa	22
2.2.3 Media Massa	26
2.2.4 Serial Televisi (<i>TV Series</i>)	27
2.2.5 <i>Public Relations</i>	27
2.2.6 Krisis	34
2.2.7 Manajemen Krisis	43
2.2.8 Citra	45
2.2.9 Representasi	46
2.3 Tinjauan Teoritis	48
2.3.1 Teori Konstruksi Sosial	48
2.3.2 Analisis Isi Kualitatif	50

2.4 Kerangka Berpikir	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Pendekatan Penelitian	55
3.2 Jenis Penelitian	56
3.3 Objek Penelitian	56
3.4 Batasan Penelitian	57
3.5 Sumber dan Jenis Data	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data	59
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum	62
4.1.1 Series “How to be Likable in a Crisis”	62
4.1.2 Sinopsis Series “How to be Likable in a Crisis”	63
4.1.3 Filmografi Series “How to be Likable in a Crisis”	66
4.1.4 Pemeran Series “How to be Likable in a Crisis”	67
4.2 Hasil Analisis	73
4.3 Pembahasan	115
4.3.1 Representasi Manajemen Krisis dan Citra	115
4.3.2 Konstruksi Peran Kehumasan dalam Mengatasi Krisis	123
BAB V PENUTUP	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dialog Kanzaki dalam introduction scene “How to be Likable in a Crisis”.....	2
Gambar 1.2 Konferensi pers yang dihadiri oleh petinggi universitas.....	6
Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	53
Gambar 3.1 Teknik Analisis Isi Burhan Bungin.....	58
Gambar 4.1 Poster series “How to be Likable in a Crisis”.....	61
Gambar 4.2 Pemeran inti series “How to be Likable in a Crisis”.....	65
Gambar 4.3 Matsuzaka Tori.....	65
Gambar 4.4 Suzuki Anne.....	67
Gambar 4.5 Matsushige Yutaka.....	68
Gambar 4.6 Watanabe Ikkei.....	69
Gambar 4.7 Kunimura Jun.....	70
Gambar 4.8 Kanzaki dan President Miyoshi bercakap di dalam ruang kerja Rektor.....	71
Gambar 4.9 Ishida dan Kanzaki dalam perjalanan menuju rapat internal universitas.....	73
Gambar 4.10 Rapat antara pimpinan dan dewan pengawas universitas.....	74
Gambar 4.11 Konferensi pers Universitas Teito terkait kasus Profesor Kishitani.....	76
Gambar 4.12 Salah satu audiens menunjukkan surat kabar yang memuat berita tentang kasus yang terjadi.....	77
Gambar 4.13 Kanzaki merespon panggilan publik terkait kasus yang menimpa Profesor Kishitani.....	79
Gambar 4.14 Kanzaki dengan tegas berbicara perihal investigasi kasus yang tengah berjalan.....	80

Gambar 4.15 Kanzaki dan Profesor Sawada berbicara kepada Minori selaku pelapor.....	82
Gambar 4.16 Ishida menyampaikan laporan Departemen PR dalam rapat internal.....	84
Gambar 4.17 Kanzaki bersama civitas akademik berunding untuk merencanakan konferensi pers.....	86
Gambar 4.18 Kanzaki menyampaikan rencana untuk konferensi pers universitas.....	87
Gambar 4.19 Kanzaki memberikan argumennya tentang image yang baik.....	89
Gambar 4.20 Kanzaki menegaskan inti utama pelaksanaan konferensi pers.....	90
Gambar 4.21 Kanzaki berbicara pada President Miyoshi menjelang konferensi pers.....	92
Gambar 4.22 Kanzaki dan President Miyoshi dalam perbincangan singkat sebelum konferensi pers.....	93
Gambar 4.23 Kanzaki kembali menyimak perbincangan para dewan tentang adanya kasus baru.....	95
Gambar 4.24 Kanzaki menyerahkan dokumen berisi informasi kasus terbaru kepada para dewan.....	97
Gambar 4.25 President Miyoshi yang sarkastik dalam percakapan dengan Kanzaki.....	98
Gambar 4.26 Penemuan informasi baru dan desakan dari Kanzaki.....	100
Gambar 4.27 Kanzaki memastikan President Miyoshi atas temuan	

dari masalah wabah yang tengah berlangsung.....	101
Gambar 4.28 Pembicaraan tentang tanggung jawab universitas.....	103
Gambar 4.29 Kanzaki menginisiasi jalannya konferensi media universitas.....	105
Gambar 4.30 Kanzaki berbincang dengan President Miyoshi pasca konferensi media.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan mengenai "How to be Likable in a Crisis".....	2
Tabel 2.1 Matriks penelitian terdahulu.....	14
Tabel 2.2 Tahapan krisis menurut pandangan tiga ahli.....	40
Tabel 2.3 Model Manajemen Krisis Coombs.....	43
Tabel 4.1 Visualisasi, Dialog, Audio.....	71
Tabel 4.2 Visualisasi, Dialog, Audio.....	73
Tabel 4.3 Visualisasi, Dialog, Audio.....	74
Tabel 4.4 Visualisasi, Dialog, Audio.....	76
Tabel 4.5 Visualisasi, Dialog, Audio.....	77
Tabel 4.6 Visualisasi, Dialog, Audio.....	79
Tabel 4.7 Visualisasi, Dialog, Audio.....	80
Tabel 4.8 Visualisasi, Dialog, Audio.....	82
Tabel 4.9 Visualisasi, Dialog, Audio.....	84
Tabel 4.10 Visualisasi, Dialog, Audio.....	86
Tabel 4.11 Visualisasi, Dialog, Audio.....	87
Tabel 4.12 Visualisasi, Dialog, Audio.....	89
Tabel 4.13 Visualisasi, Dialog, Audio.....	90
Tabel 4.14 Visualisasi, Dialog, Audio.....	92
Tabel 4.15 Visualisasi, Dialog, Audio.....	93
Tabel 4.16 Visualisasi, Dialog, Audio.....	95
Tabel 4.17 Visualisasi, Dialog, Audio.....	97
Tabel 4.18 Visualisasi, Dialog, Audio.....	98

Tabel 4.19 Visualisasi, Dialog, Audio.....	100
Tabel 4.20 Visualisasi, Dialog, Audio.....	101
Tabel 4.21 Visualisasi, Dialog, Audio.....	103
Tabel 4.22 Visualisasi, Dialog, Audio.....	105
Tabel 4.23 Visualisasi, Dialog, Audio.....	106
Tabel 4.24 Rekapitulasi <i>Scene</i> Series “How to be Likable in a Crisis”.....	108