



**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS  
PARIWISATA SITU RAWA GEDE BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam  
bidang Ilmu Komunikasi

Oleh :

Kamila Chaerun Nisa

41182037200092

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA  
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI  
2024 M/ 1446 H**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 04 Juli 2024



4118203720009

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata  
Situ Rawa Gede Bekasi  
Nama : Kamila Chaerun Nisa  
NPM : 41182037200092  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Komunikasi, Sastra, dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi

Bekasi, 04 Juli 2024

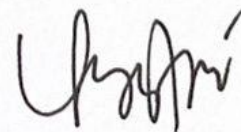
Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



**Winda Primasari, M.Si**

**NRP 45.1.01.02.2012.016**

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Skripsi



**Tin Hartini, M.Si**

**NRP 45.1.01.02.2016.001**

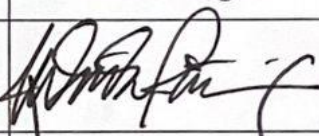
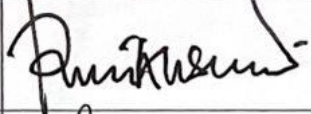



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:


Hari : Jumat  
 Tanggal : 12 Juli 2024  
 Waktu : 14.00 – 15.00  
**Oleh**  
 Nama : Kamila Chaerun Nisa  
 NPM : 41182037200092  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

### DEWAN PENGUJI

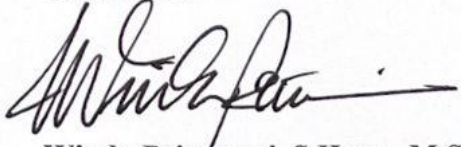
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Winda Primasari, S.Hum., M.Si	
Penguji 1	Yudha Asmara D.A, M.I.Kom	
Penguji II	Tin Hartini, M.Si	

Bekasi, 29 Juli 2024

Mengesahkan,  
 Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan  
 Bahasa

  
**Dr. Nuryadi, M.Hum**  
 NRP 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi Ilmu  
 Komunikasi

  
**Winda Primasari, S.Hum., M.Si**  
 NRP 45.1.01.02.2012.016

## ABSTRAK

Universitas Islam 45 (UNISMA Bekasi)  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa  
2024

Kamila Chaerun Nisa/41182037200092  
Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi  
Di bawah bimbingan Ibu Tin Hartini

Situ Rawa Gede merupakan wisata strategis yang ada di Kelurahan Bojong Menteng, Kec. Rawalumbu, Kab. Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Pada tahun 2022, Situ Rawa Gede Bekasi menerima 2.000 wisatawan. Namun, pada 15 Februari 2023, terjadi krisis yang menyebabkan penurunan drastis menjadi 100 wisatawan. Setelah krisis, jumlah pengunjung meningkat menjadi 500 wisatawan. Situ Rawa Gede Bekasi terus melakukan upaya pemulihan dalam meningkatkan kembali pariwisata melalui implementasi manajemen komunikasi krisis pariwisata. Manajemen komunikasi krisis digunakan oleh suatu organisasi sehubungan dengan suatu masalah yang berada di luar kendali. Manajemen komunikasi krisis pariwisata terbagi menjadi tiga tahapan yaitu, pra krisis, krisis, dan pasca krisis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan tiga tahapan manajemen komunikasi krisis pariwisata saat setelah terjadinya penurunan wisatawan. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini menjelaskan fenomena yang ada saat ini atau masa lampau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga tahapan manajemen komunikasi krisis pariwisata di Situ Rawa Gede Bekasi sudah menerapkan sistem identifikasi, tindakan pencegahan, kesiapan perencanaan, respon cepat dan penanganan, komunikasi krisis, pengelolaan dan koordinasi, serta evaluasi. Namun, ada beberapa indikator yang belum diterapkan dan masih dalam proses perencanaan untuk meningkatkan tindakan tiga tahapan manajemen krisis pariwisata di masa depan.

**Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Manajemen Krisis , Pariwisata**

**ABSTARCT**

*45 Islamic University of Bekasi  
Communication Studies of Ptogram Faculty  
of Communication, Literature, and  
Language  
2024*

*Kamila Chaerun Nisa/41182037200092  
Implementation of Situ Rawa Gede Bekasi Tourism Crisis Communication  
Management  
Under the guidance Mrs. Tin Hartini*

*Situ Rawa Gede is a strategic tourist attraction in Bojong Menteng Village, Kec. Rawalumbu, Kab. Bekasi, West Java Province. In 2022, Situ Rawa Gede Bekasi will receive 2,000 tourists. However, on February 15 2023, a crisis occurred which caused a drastic decrease to 100 tourists. After the crisis, the number of visitors increased to 500 tourists. Situ Rawa Gede Bekasi continues to make recovery efforts to increase tourism again through the implementation of tourism crisis communication management. Crisis communication management is used by an organization in connection with a problem that is beyond its control. Tourism crisis communication management is divided into three stages, namely, pre-crisis, crisis and post-crisis. The aim of this research is to find out how to implement the three stages of tourism crisis communication management after a decline in tourists. By using descriptive qualitative research methods, this research explains phenomena that exist currently or in the past. The research results show that the three stages of tourism crisis communication management in Situ Rawa Gede Bekasi have implemented a system of identification, preventive action, planning readiness, rapid response and handling, crisis communication, management and coordination, and evaluation. However, there are several indicators that have not been implemented and are still in the planning process to improve the three stages of tourism crisis management in the future.*

***Keywords: Communication Crisis , Crisis Management, Tourism***

## PRAKATA

Dengan nama Allah yang maha pengasih dan peyayang. Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. yang dengan izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat dan salam kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW. yang telah memberikan bimbingan dari kedholiman kepada cahaya ilmu keikhlasan, sehingga mengetahui Tuhan yang hak disembah yakni Allah SAW Serta mengetahui hak dan bathil menurut ajaran-ajaran-Nya dan Rasul-Nya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa.

Peneliti menyadari, bahwa dalam penelitian skripsi ini tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, tentunya tidak mungkin tersusun dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menghaturkan ucapan terima kasih kepada:

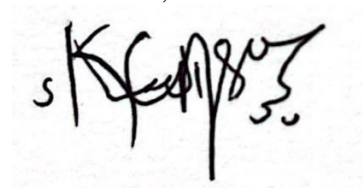
1. Allah Subhanahu wa ta'ala, selaku pemilik kehidupan
2. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi
3. Ibu Winda Primasari, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam "45" Bekasi
4. Ibu Tin Hartini, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membimbing peneliti saat penyusunan hingga skripsi selesai
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam "45" Bekasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada peneliti sebagai bekal pelaksanaan skripsi
6. Teristimewa Kepada kedua orang tersayang di dunia dan berjasa dalam hidup saya, Ayah Salim dan Ibu Erni, yang telah berjuang sampai anakmu bisa ketahap skripsi dan meraih sarjana S1, tanpa ridho dan kekuatan do'a mu Mila bukan lah apa-apa bu yah terimakasih banyak untuk semuanya
7. Kepada saudara-saudara kandung yang sangat saya sayangi, Ezra dan Fahri terimakasih atas do'a dan segala yang telah kalian berikan

8. Untuk kakek, tante, om, sepupu terbaik saya, Nida serta seluruh anggota keluarga terimakasih do'a dan semua yang telah kalian berikan, semoga Allah membalas atas semua kebaikan kalian, Amiin
9. Kepada seluruh pengelola Situ Rawa Gede Bekasi yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan data skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi
10. Teman-teman seperjuangan prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan supportnya untuk menyelesaikan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam susunan kata atau kalimat maupun isinya, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan tegur sapa dan kritik yang sifatnya membangun demi untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti sendiri dan para pembaca umumnya.

Bekasi, 04 Juli 2024



**Kamila Chaerun Nisa**  
**41182037200092**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTARCT</i> .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu .....	8
2.1.1 Manajemen Komunikasi Komunitas Pemuda Peduli Lingkungan (KPPL) Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Situ Rawa Gede Bekasi.....	8
2.1.2 Manajemen Komunikasi Krisis Desa Wisata Pulesari dalam Menghadapi Pandemi Covid-19.....	9
2.1.3 Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Karya Bali .....	10
2.1.4 Manajemen Krisis Pemulihan Sektor Pariwisata Pasca Tsunami Selat Sunda Oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten .....	10
2.1.5 Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pasca Tsunami Di Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung .....	11
2.1.6 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan.....	12

2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Komunikasi Krisis.....	15
2.2.2 Manajemen Krisis .....	18
2.4 Pengertian Citra.....	26
2.1.4 Jenis Citra .....	27
2.2.4 Pembentukan Citra.....	28
2.5 Definisi Pariwisata .....	29
2.6 Pengertian Destinasi Wisata.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Unit Analisis .....	35
3.2.1 Key Informan .....	35
3.2.2 Informan .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Data Primer .....	36
3.3.2 Data Sekunder .....	38
3.4 Definisi Konseptual.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.6 Keabsahan Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Situ Rawa Gede Bekasi .....	43
4.1.2 Sejarah Singkat KPPL Situ Rawa Gede .....	46
4.1.5 Visi dan Misi KPPL Situ Rawa Gede.....	49
4.1.6 Media Sosial objek wisata Situ Rawa Gede .....	49
4.2 Profil Informan dan Key Informan .....	51
4.2.1 Profil Informan.....	51
4.2.2 Key Informan .....	52
4.3 Hasil Penelitian .....	52

4.3.1 Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi.....	54
4.3.2 Tahap Pra Krisis .....	56
4.3.3 Tahap Krisis .....	62
4.3.4 Tahap Pasca Krisis .....	68
4.4 Pembahasan Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	86