

**STRATEGI KOMUNIKASI MANAJEMEN KRISIS
PERGURUAN TINGGI DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN
CITRA INSTITUSI PENDIDIKAN PADA PERISTIWA
KEKERASAN SAAT PKKMB DI UNIVERSITAS
TRUNODJOYO MADURA**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH :

FITRIA PUTRI UTAMI

220531100089

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA**

2026

**STRATEGI KOMUNIKASI MANAJEMEN KRISIS
PERGURUAN TINGGI DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN
CITRA INSTITUSI PENDIDIKAN PADA PERISTIWA
KEKERASAN SAAT PKKMB DI UNIVERSITAS
TRUNODJOYO MADURA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S -1



DIAJUKAN OLEH :

FITRIA PUTRI UTAMI

220531100089

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI KOMUNIKASI MANAJEMEN KRISIS PERGURUAN TINGGI DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN CITRA INSTITUSI PENDIDIKAN PADA PERISTIWA KEKERASAN SAAT PKKMB DI UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA

SKRIPSI

Bahwa skripsi ini telah diseminarkan dan
sudah layak untuk diujikan



DIAJUKAN OLEH :

FITRIA PUTRI UTAMI

220531100089

Menyetujui,
Koordinator Program Studi,


Imam Sofyan, S.Sos, M.Si
NIP. 197711042008121001

Bangkalan, 23 Juni 2026
Dosen Pembimbing,


Dr. Farida Nurul Rahmawati, S.S, M.Si
NIP. 197407072003122001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya Fitria Putri Utami menyatakan bahwa karya ilmiah / skripsi yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI MANAJEMEN KRISIS PERGURUAN TINGGI DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN CITRA INSTITUSI PENDIDIKAN PADA PERISTIWA KEKERASAN SAAT PKKMB DI UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA” adalah asli hasil karya saya sendiri dan karya ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) dari Universitas Trunodjoyo Madura maupun perguruan tinggi lain, serta tidak pernah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah manapun.

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah ini yang berasal dari penulis lain baik yang di publikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari karya ilmiah / skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis

Bangkalan, 22 Juni 2026

Penulis,



Fitria Putri Utami

NIM. 220531100089

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Fitria Putri Utami
Nim : 220531100089
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Strategi Komunikasi Manajemen Krisis Perguruan Tinggi Dalam Upaya Mempertahankan Citra Institusi Pendidikan Pada Peristiwa Kekerasan Saat PKKMB di Universitas Trunodjoyo Madura"

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjaan Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya, Universitas Trunodjoyo Madura.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Moch. Imron Rosyidi, S.I.K, M.Sc.

NIP. 199404110320221015

Anggota Penguji : Dessy Trisilowaty, S.Sos, M.Si

NIP. 198212152008122002

Anggota Penguji : Dr. Farida Nurul Rahmawati, S.S, M.Si ()

NIP. 197407072003122001

Ditetapkan di : Bangkalan

Tanggal : 06 Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Bangun Sentosa D.H, S.Sos, MSi., Ph.D.

NIP. 197509152002121001

Dr. Arie Wahyu Pranata, S.Pi., M.Sos

NIP. 197403122008121001

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Manajemen Krisis Perguruan Tinggi Dalam Upaya Mempertahankan Citra Institusi Pendidikan Pada Peristiwa Kekerasan Saat PKKMB di Universitas Trunodjoyo Madura”. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana ilmu komunikasi (S. I. Kom), Fakultas ilmu sosial dan ilmu budaya, Universitas Trunodjoyo Madura.

Penulis menyadari bahwa selama proses perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan petunjuk, hidayah serta banyak dukungan, motivasi, nasehat, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah menjadi sebaik-baiknya tempat bersandar dalam setiap keadaan. Terima kasih atas setiap nikmat yang sering kali tidak dapat di hitung, atas doa-doa yang engkau kabulkan dengan cara terbaik, serta atas kekuatan yang engkau berikan ketika penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Perjalanan ini tidak selalu mudah, namun melalui pertolongan dan kasih sayangmu, penulis mampu melewati setiap proses hingga sampai pada titik ini. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi sesuatu yang bernilai dan mendapatkan ridhamu.
2. Almarhumah Ibu Tercinta, Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, dan pelajaran hidup yang telah Ibu berikan. Meskipun Ibu tidak dapat menyaksikan pencapaian ini secara langsung, setiap langkah dan perjuangan yang penulis lalui selalu membawa doa dan kenangan tentang Ibu. Tidak ada hari yang berlalu tanpa kerinduan kepada Ibu, dan tidak ada pencapaian yang penulis raih tanpa mengingat segala perjuangan serta kasih sayang yang telah Ibu berikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, ampunan, dan menempatkan Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya.

3. Cinta pertama dan panutan penulis, ayah terima kasih atas segala perjuangan, kerja keras, pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan tanpa mengenal lelah. Terima kasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik, menjadi sosok yang kuat dalam menghadapi berbagai keadaan, serta senantiasa mendukung setiap langkah dan impian yang penulis perjuangkan. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar jasa dan pengorbanan Ayah hingga penulis dapat berada pada titik ini. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ayah atas segala usaha yang telah diberikan selama ini. Kepada Umi, terima kasih atas perhatian, doa, dan dukungan yang telah diberikan selama ini. Kehadiran Umi turut menjadi bagian dari perjalanan hidup dan proses yang saya lalui hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Umi.
4. Ibu Dr. Farida Nurul Rahmawati, SS., M.Si selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas segala waktu, perhatian, kesabaran, dan arahan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah membimbing saya melalui berbagai kesulitan dan memberikan banyak pelajaran berharga yang tidak hanya berguna dalam penyelesaian skripsi, tetapi juga dalam proses belajar dan pengembangan diri saya. Semoga segala kebaikan yang Ibu berikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.
5. Prof. Dr. Safi', S.H., M.,H. selaku rektor Universitas Trunodjoyo Madura
6. Bapak Bangun Sentosa, D.H, S.Sos. MSi., Ph.D. selaku dekan fakultas ilmusosial dan ilmu budaya Universitas Trunodjoyo Madura.
7. Bapak Imam Sofyan, S.Sos, M.Si, selaku kepala program studi ilmu komunikasi yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Trunodjoyo Madura.
8. Jajaran dosen program studi ilmu komunikasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan berharga selama masa perkuliahan. Setiap ilmu yang diberikan menjadi bekal penting bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan menghadapi perjalanan di masa depan.

9. Adikku Tersayang, Faiz dan Aziz. Untuk Faiz, terima kasih telah menjadi adik yang selalu hadir dalam setiap perjalanan hidup penulis . Terima kasih atas doa, perhatian, dukungan, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Kehadiranmu selalu menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, melindungi, memberikan kemudahan dan keberkahan dalam setiap langkah kehidupan yang mengantarkanmu menuju masa depan yang penuh kebaikan dan kebahagiaan. Untuk Aziz, terima kasih telah menjadi bagian dari keluarga dan memberikan warna serta kebahagiaan, kehadiranmu menjadi pelengkap dalam keluarga ini.
10. Keluarga Besar Penulis, Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan segala bentuk kebaikan yang telah diberikan selama ini. Kehadiran keluarga menjadi tempat untuk pulang, berbagi cerita, serta memperoleh kekuatan di setiap proses kehidupan yang penulis jalani. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada seluruh keluarga.
11. Untuk Dinar, terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis dan selalu hadir dalam berbagai proses yang telah dilalui. Terima kasih atas dukungan, bantuan, kebersamaan, serta kesediaan untuk mendengarkan setiap cerita, keluh kesah, dan perjuangan penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Untuk Syifa dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan semangat yang telah diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada seseorang yang telah menemani setiap proses dalam perjalanan ini. Terima kasih karena selalu hadir dengan dukungan, perhatian, kesabaran, dan semangat yang tidak pernah putus. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, pendengar terbaik, serta penguat di setiap keraguan. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan mengapa aku mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari setiap langkah menuju pencapaian ini.

13. Untuk Sahabat Penulis semasa kuliah, khususnya Arinda, Salza, dan Lulu, Terima kasih telah kebersamai perjalanan penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, canda tawa, serta kenangan yang telah tercipta selama ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu bagian berharga dalam perjalanan perkuliahan yang tidak akan pernah penulis lupakan, semoga persahabatan dan kebersamaan ini tetap terjaga.
14. Untuk Tika, Danu, dan Putri. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih untuk setiap dukungan, semangat, canda tawa, bantuan, serta kebersamaan yang membuat proses penyusunan skripsi terasa lebih ringan. Kehadiran kalian memberikan banyak warna dan menjadi salah satu alasan aku mampu bertahan hingga menyelesaikan perjalanan ini. Semoga pertemanan ini selalu terjaga dan kita semua dipertemukan dengan kesuksesan di jalan masing-masing.
15. Last Community, Terima kasih karena telah menerima penulis sebagai bagian dari keluarga ini. Kehadiran kalian memberikan banyak warna, pelajaran, dukungan, dan kebahagiaan dalam perjalanan hidup penulis. Last Community ini bukan sekadar tempat berkumpul, tetapi juga menjadi rumah yang menghadirkan rasa nyaman, kebersamaan, dan keluarga baru yang selalu memberikan semangat dalam berbagai proses kehidupan. Terima kasih untuk setiap kenangan, tawa, dan kebersamaan yang telah tercipta selama ini.
16. Seluruh Informan Penelitian, Terima kasih atas kesediaan waktu, pengalaman, pandangan, serta informasi yang telah diberikan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung. Setiap data, cerita, dan pemikiran yang dibagikan menjadi bagian penting dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan dan kerja sama yang diberikan, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
17. Terakhir penulis sampaikan terimakasih kepada diri sendiri yaitu Fitria Putri Utami yang sudah mampu bertahan hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah meskipun dihadapkan pada

berbagai tantangan, keraguan, dan kelelahan selama perjalanan yang tidak selalu mudah ini. Ada tangis yang tidak diketahui banyak orang, ada doa-doa yang dipanjatkan dalam diam, serta ada perjuangan yang hanya diri sendiri yang benar-benar memahaminya. Terima kasih karena tidak menyerah dan terus percaya bahwa setiap proses memiliki waktunya sendiri. Hari ini, izinkan dirimu berbangga atas segala usaha, doa, dan perjuangan yang telah dilakukan. Semoga segala proses yang telah dilalui menjadi awal dari banyak kebaikan, kebahagiaan, dan keberhasilan di masa yang akan datang.

Setiap doa, dukungan, dan kehadiran dari berbagai pihak menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama proses penyusunan skripsi. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan hal – hal baik oleh Allah SWT dan Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat untuk semua orang. Dengan penuh rasa syukur penulis mengucapkan terimakasih sebagai penghormatan atas setiap peran yang telah mengantarkan penulis hingga sampai pada tahap ini.

Bangkalan, 22 Juni 2026

Penulis,



Fitria Putri Utami

NIM. 220531100089

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademika Universitas Trunodjoyo Madura, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitria Putri Utami
Nim : 220531100089
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya
Jenis Karya : Skripsi

Demi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Trunodjoyo Hak Bebas Publikasi atas Skripsi dengan judul :

“STRATEGI KOMUNIKASI MANAJEMEN KRISIS PERGURUAN TINGGI
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN CITRA INSTITUSI PENDIDIKAN
PADA PERISTIWA KEKERASAN SAAT PKKMB DI UNIVERSITAS
TRUNODJOYO MADURA”

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Bangkalan
Pada tanggal : 22 Juni 2026
Yang menyatakan,



Fitria Putri Utami
NIM. 220531100089

MOTTO

"Ada doa yang dipanjatkan dalam diam, ada perjuangan yang tidak terlihat, dan ada pertolongan Allah yang datang pada waktu yang tepat."

“ Jika sempit hidup ini, tidur selalu tak tenang, pagi selalu menyiksa semua akan baik saja. Sebab tuhan telah berjanji setelah sempit ada kemudahan”

Bersenja Gurau – Raim Laode

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	x
MOTTO.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teoritis	11
2.2 Kerangka Konseptual	14
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	14
2.2.2 Manajemen Krisis	18
2.2.3 Perguruan Tinggi.....	20
2.2.4 Citra.....	20
2.2.5 Kekerasan.....	22

2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.1 Deskripsi Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Paradigma Penelitian.....	32
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.3.1 Subjek Penelitian.....	33
3.3.2 Objek Penelitian	34
3.4 Teknik Penentuan Informan	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	38
3.8 Lokasi Penelitian.....	38
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	40
4.1 Profil Universitas Trunodjoyo Madura	40
4.2 Kedudukan dan Peran Humas	41
4.3 Gambaran Peristiwa	43
4.5 Profil Informan.....	44
BAB V STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA INSTITUSI.....	54
5.1 Strategi Pra – Krisis	56
5.2 Manajemen Krisis	58
5.2.1 Identifikasi Krisis Sebagai Strategi Komunikasi Manajemen Krisis...	58
5.2.2 Pengelolaan Informasi Sebagai Strategi Komunikasi Manajemen Krisis	63
5.2.3 Pengelolaan Media dan Komunikasi Publik Sebagai Strategi Komunikasi Manajemen Krisis.....	70
5.2.4 Penanganan Korban dan Kerjasama Antar Lembaga Sebagai Strategi Komunikasi Manajemen Krisis.....	76
5.3 Strategi Komunikasi Pasca Krisis	78
5.3.1 Evaluasi dan Perbaikan Pasca Krisis Sebagai Strategi Komunikasi Pasca Krisis	79

5.3.2 Pemulihan dan Penguatan Citra Institusi Sebagai Strategi Komunikasi Pasca Krisis	86
BAB VI PENUTUP	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik hasil pencarian “Universitas Trunodjoyo Madura” pada indikator Google Trends.....	5
Gambar 2. 1 Tabel Model Startegi Komunikasi Krisis.....	17
Gambar 2. 2 Model Ideal Proses Perencanaan Strategi Komunikasi Krisis.....	18
Gambar 4. 1 Universitas Trunodjoyo Madura	40
Gambar 4. 2 Pemberitaan Media Massa	43
Gambar 4. 3 Kepala Pusat Kerjasama, pengembangan Media, dan Alumni (Sumber : Peneliti)	46
Gambar 4. 4 Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan kerjasama	47
Gambar 4. 5 Kepala Satgas PPKPT.....	48
Gambar 4. 6 Kordinator Liputan Jawa Pos Radar Madura.....	49
Gambar 4. 7 Penata Layanan Umum.....	50
Gambar 4. 8 Pengelola Informasi dan Kerjasama	51
Gambar 4. 9 Pranata Humas	52
Gambar 5. 2 Kegiatan "UTM Perkuat Sinergi dengan Media Lewat Diskusi Media, Branding, dan Kampus Berdampak"	80
Gambar 5. 3 Postingan Sebelum Perubahan.....	88
Gambar 5. 4 Postingan Setelah Perubahan	88
Gambar 5. 5 Surat Edaran Penghentian PKKMB dan Kegiatan Sejenis Lainnya di Lingkungan Universitas Trunodjoyo Madura	90
Gambar 5. 6 Beranda Instagram Resmi Universitas Trunodjoyo Madura	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Daftar Nama Informan.....	45