

**KOMUNIKASI KRISIS DALAM PENANGANAN DEMO MAHASISWA
TENTANG KENAIKAN TUNJANGAN DPRD**

**(Studi Kasus Penanganan Demo Mahasiswa oleh Polresta Kupang Kota Pada
Tanggal 1 September 2025)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi



DISUSUN OLEH:

MARIA HILARIA DHIU

NIM : 43122139

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**KOMUNIKASI KRISIS DALAM PENANGANAN DEMO
MAHASISWA TENTANG KENAIKAN TUNJANGAN DPRD (Studi
Kasus Penanganan Demo Mahasiswa oleh Polresta Kupang Kota Pada
Tanggal 1 September 2025)**

Diajukan Oleh :

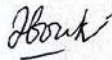
Nama : Maria Hilaria Dhiu

NIM 43122139

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DISETUJUI OLEH

Penguji I



P. Hendrikus Saku Bouk, SYD, S.Fil., MA
NIDN: 0807046601

Penguji II



Mari Florencia Yuhita Bello, M.I.Kom
NIDN: 4945770671230322

HALAMAN PENGESAHAN
KOMUNIKASI KRISIS DALAM PENANGANAN DEMO MAHASISWA
TENTANG KENAIKAN TUNJANGAN DPRD
(Studi Kasus Penanganan Demo Mahasiswa oleh Polresta Kupang Kota Pada
Tanggal 1 September 2025)

Diajukan Oleh :

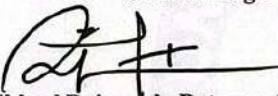
Nama : Maria Hilaria Dhiu

NIM : 43122139

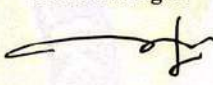
Program Studi : Ilmu Komunikasi

DISETUJUI OLEH

Pembimbing I


Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0819058101

Pembimbing II


P. Yoseph Riag, SVD, S.Fil., M.I.Kom
NIDN: 1505118601

MENYETUJUI

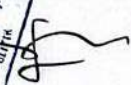
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Innosensia E. M. Ndika Satu, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0831128206

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



P. Yoseph Riag, SVD., S.Fil., M.I.Kom
NIDN: 1505118601

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Hilaria Dhiu

Nomor Registrasi : 43122139

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**KOMUNIKASI KRISIS DALAM PENANGANAN DEMO MAHASISWA
TENTANG KENAIKAN TUNJANGAN DPRD (Studi Kasus Penanganan Demo
Mahasiswa oleh Polresta Kupang Kota Pada Tanggal 1 September 2025)**

Adalah benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing I dan P. Yoseph Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom selaku pembimbing II. Apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Desember 2025

Disahkan

Pembimbing I



Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M. I. Kom
NIDN : 0819058101



Maria Hilaria Dhiu
Nomor Registrasi : 43122139

MOTTO

**“JANGAN BANYAK PIKIRAN NANTI JADI BEBAN, PERBANYAK
BERSYUKUR BIAR TUHAN YANG MUDAHKAN”**

(AMSAL 16:3)

Karya ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kehidupan dan pengharapan, yang senantiasa menyertai penulis dengan kekuatan, hikmat, dan kasih setianya terutama di tengah proses panjang, penuh tantangan, dalam penyusunan skripsi ini.**
- 2. Bunda Perawan Maria, Ibu yang penuh kasih dan kesetiaan, yang senantiasa mendengarkan setiap keluh kesah penulis serta menjadi pengantara doa yang meneguhkan, menguatkan, dan menuntun penulis dengan kelembutan di setiap langkah perjuangan.**
- 3. Orang tua tercinta, Bapak Hermanus Sina dan Ibu Sabina Naru, sebagai sandaran doa, teladan ketulusan, dan sumber kasih yang tak pernah lelah menguatkan penulis, baik dalam kata maupun pengorbanan yang tak selalu terucap.**
- 4. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Krisis Dalam Penanganan Demo Mahasiswa Tentang Kenaikan Tunjangan DPRD (Studi Kasus Penanganan Demo Mahasiswa Oleh Polresta Kupang Kota Pada Tanggal 1 September 2025)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Pak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pengerjaan skripsi.

5. Pater Yoseph Riag, SVD, S.Fil., M.I.Kom selaku dosen pembimbing II skripsi yang juga telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pengerjaan skripsi.
6. Pater Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan koreksi yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Maria Florencia Yunita Bello, M.I.Kom selaku dosen penguji II yang juga telah memberikan saran dan koreksi yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atas ilmu yang berharga selama perkuliahan.
9. Seluruh Pegawai Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira yang dengan tulus membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
10. Bapak Kapolres Kupang Kota yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Polresta Kupang Kota.
11. Kasat Polresta Kupang Kota (Kasat Intelkam, Kasat Binmas, Kasat Humas, dan Kasat Samapta) selaku informan dalam penelitian ini.
12. Ketua Cabang GMNI Kupang Selaku Informan dalam Penelitian ini.

13. Saudara/i penulis tersayang, Arnoluds Yansen Pare, Maria Felisitas Kedhi dan Aldiano Leo Sina yang selalu memberi dukungan, doa dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat penulis Wulan Adja, Grace Wago, Novi Wea, Vovi Bupu, Nadia Molla, Tessa Odja, Susan Tonrate yang selalu memberi dukungan dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi.
15. Teman-teman angkatan 22 Program Studi Ilmu Komunikasi yang selalu bersama dalam perjalanan perkuliahan dan memberi dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik serta saran sangat diharapkan untuk memperbaiki karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi kontribusi yang berharga dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam “komunikasi krisis dalam penanganan demo mahasiswa tentang kenaikan tunjangan DPRD”.

Kupang, Desember 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi krisis Polresta Kupang Kota dalam menangani demonstrasi mahasiswa menolak kenaikan tunjangan DPRD pada 1 September 2025 di depan Gedung DPRD NTT. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian menerapkan Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) oleh W. Timothy Coombs untuk menguraikan strategi pada tahap pra-krisis, saat krisis, dan pasca-krisis. Pada pra-krisis, Sat Intelkam melakukan deteksi dini melalui pemantauan surat pemberitahuan aksi sesuai UU No. 9/1998, sementara Sat Binmas dan Humas menyiapkan himbauan via media sosial untuk mencegah eskalasi. Saat krisis, koordinasi antarunit (Intelkam, Binmas, Humas, Dalmas) menekankan dialog humanis, pengawasan massa, dan imbauan ketertiban, dengan mediasi memfasilitasi audiensi langsung ke gubernur, menjaga situasi kondusif tanpa anarkisme. Pasca-krisis, evaluasi internal menghasilkan klarifikasi publik via media sosial dan rilis Kapolresta, memperkuat citra Polri sebagai fasilitator aspirasi. Tantangan utama mencakup keterlambatan pemberitahuan, miskomunikasi dengan DPRD, dan pengendalian emosi massa, diatasi melalui strategi *diminish* (kurangi persepsi tanggung jawab) dan *bolstering* (perkuat citra positif). Penelitian ini memperkaya kajian komunikasi organisasi kepolisian, menekankan transparansi, empati, dan koordinasi untuk menjaga kepercayaan publik di tengah dinamika demokrasi Indonesia. Hasil wawancara dengan 5 informan (Intelkam, Binmas, Humas, Dalmas, mahasiswa) dan dokumentasi mendukung temuan bahwa komunikasi efektif mencegah krisis *accidental cluster* memburuk.

Kata Kunci: Komunikasi krisis, Polresta Kupang Kota, demonstrasi mahasiswa, SCCT, penanganan demo, kenaikan tunjangan DPRD

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the crisis communication of the Kupang City Police in handling student demonstrations rejecting the increase in DPRD allowances on September 1, 2025, in front of the NTT DPRD Building. Using a qualitative descriptive approach with a case study method, the study applies the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) by W. Timothy Coombs to outline strategies in the pre-crisis, crisis, and post-crisis stages. During the pre-crisis, the Intelligence and Security Unit conducted early detection by monitoring notification letters for actions in accordance with Law No. 9/1998, while the Community Development Unit and Public Relations prepared appeals via social media to prevent escalation. During the crisis, coordination between units (Intelkam, Binmas, Public Relations, Dalmas) emphasized humanist dialogue, mass surveillance, and appeals for order, with mediation facilitating a direct audience with the governor, maintaining a conducive situation without anarchy. Post-crisis, an internal evaluation resulted in public clarification via social media and a release from the Police Chief, strengthening the image of the National Police as a facilitator of aspirations. Key challenges included delayed notification, miscommunication with the Regional People's Representative Council (DPRD), and controlling crowd emotions, all addressed through the strategies of diminishing (reducing perceived responsibility) and bolstering (strengthening a positive image). This research enriches the study of police organizational communication, emphasizing transparency, empathy, and coordination to maintain public trust amidst the dynamics of Indonesian democracy. Interviews with five informants (Intelkam, Binmas, Humas, Dalmas, students) and documentation support the finding that effective communication prevented the accidental cluster crisis from worsening.

Keywords: *Crisis communication, Kupang City Police, student demonstration, SCCT, demonstration handling, DPRD allowance increase*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 kerangka Pemikiran, Asumsi dan Hipotesis	12

1.5.1	Kerangka Pemikiran	12
1.5.2	Asumsi	16
1.5.3	Hipotesis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		18
2.1	Penelitian Terdahulu	18
2.2	Komunikasi	21
2.2.1	Defenisi Komunikasi	21
2.2.2	Unsur-unsur Komunikasi	23
2.2.3	Tujuan Komunikasi	25
2.3	Komunikasi Organisasi	26
2.3.1	Definisi Komunikasi Organisasi	26
2.3.2	Tujuan Komunikasi Organisasi	27
2.3.3	Fungsi Komunikasi Organisasi	27
2.4	Komunikasi Krisis	28
2.4.1	Definisi Komunikasi Krisis	28
2.4.2	Jenis-jenis Komunikasi Krisis	29
2.4.3	Fungsi dan Tahap Komunikasi Krisis	31
2.4.4	Strategi Komunikasi Krisis	32
2.4.5	Teori <i>Komunikasi Krisis Situasional (SCCT)</i>	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	39
3.1.1 Metode Penelitian	39
3.1.2 Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian dan Satuan Kajian	40
3.2.1 Lokasi Penelitian	40
3.2.2 Satuan Kajian	40
3.3 Informan Kunci dan Alasan Pemilihan Informan	41
3.3.1 Informan Kunci	41
3.3.2 Alasan Pemilihan Informan	42
3.4 Definisi Konstruk dan Indikator Penelitian	43
3.4.1 Definisi Konstruk	43
3.4.2 Indikator Penelitian	44
3.5 Sumber Data.....	46
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6.1 Teknik Wawancara	47
3.6.2 Teknik Observasi	48
3.6.3 Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen	48
3.7 Teknik Analisis Data dan Interpretasi Data	49

3.7.1 Analisis Data	49
3.7.2 Interpretasi Data	51
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV DATA HASIL PENELITIAN	55
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Polresta Kupang Kota	55
4.1.2 Visi dan Misi Polresta Kupang Kota	57
4.2 Telaah Informan Penelitian	59
4.3 Penyajian Data Penelitian	62
4.3.1 Pertanyaan Pokok Penelitian	62
4.3.2 Hasil Wawancara	65
4.3.3 Hasil Observasi	77
4.3.4 Hasil Pengumpulan Data dengan Dokumen	83
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	87
5.1 Analisis Data	87
5.1.1 Pra-krisis	87
5.1.2 Saat krisis	91
5.1.3 Pasca-krisis	95
5.2 Interpretasi Data	99
5.2.1 Kondisi <i>Pra-Krisis</i> dalam penanganan Demo mahasiswa	100
5.2.2 Kondisi <i>Saat Krisis</i> dalam penanganan Demo mahasiswa	103

5.2.3	Kondisi <i>Pasca-Krisis</i> dalam penanganan Demo mahasiswa	107
5.2.4	Kaitan Teori <i>Komunikasi Krisis Situasional (SCCT)</i> dalam penanganan demo mahasiswa	111
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		113
6.1	Kesimpulan	113
6.2	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		120

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikir	15
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3 Proses Pengamanan Demo Oleh Polresta Kupang kota di depan gedung DPRD NTT	78
Gambar 4.4 Aksi Demo Mahasiswa	79
Gambar 4.5 Proses Negosiasi antara Pihak Kepolisian dan Mahasiswa	80
Gambar 4.6 Perwakilan Mahasiswa Menemui Gubernur dan anggota DPR Provinsi NTT	81
Gambar 4.7 Gubernur NT Menemui Mahasiswa Pendemo	82
Gambar 4.8 Proses Kegiatan Pengamanan Demonstrasi	85

DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Data Informan Penelitian	59
Tabel 5.1 Hasil Temuan	98