

Manajemen Krisis P2 Humas
(Studi Deskriptif Kualitatif Manajemen Krisis P2 Humas Kanwil Direktorat
Jenderal Pajak Jawa Tengah II Dalam Upaya Mengembalikan Kepercayaan
Masyarakat Tahun 2010)

Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

DYAH FISKA INDRAWATI

L100090049

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

Manajemen Krisis P2 Humas

**(Studi Deskriptif Kualitatif Manajemen Krisis P2 Humas Kanwil Direktorat
Jenderal Pajak Jawa Tengah II Dalam Upaya Mengembalikan Kepercayaan
Masyarakat Tahun 2010)**

SKRIPSI

Oleh:

DYAH FISKA INDRAWATI

L100090049

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dian Purworini, S.Sos, MM
NIK. 1102

Pembimbing II



Agus Triyono, S.Sos, M.Si
NIK.100.1105

LEMBAR PENGESAHAN

Manajemen Krisis P2 Humas

(Studi Deskriptif Kualitatif Manajemen Krisis P2 Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II Dalam Upaya Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat Tahun 2010)

Di susun oleh:

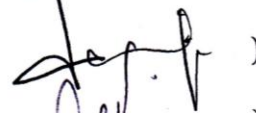
DYAH FISKA INDRAWATI
NIM. L100090049

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

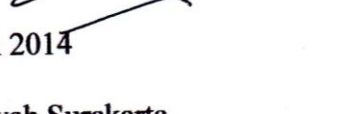
Pada tanggal 11 Juni 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

Susunan Dewan Penguji

Dian Purworini, S.Sos, MM ()

Agus Triyono, S. Sos, M. Si ()

Budi Santoso, M. Si ()

Surakarta, 11 Juni 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika



Husni Thamrin, Ph.D

NIK. 706

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Namun apabila dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan siap untuk menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, 10 Juni 2014



Dyah Fiska Indrawati
NIM. L100090049

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah : 153)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku tercinta
- Kakak ku tersayang
- Teman-temanku yang selalu memberi semangat
- Almamaterku Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih belum sempurna berhubung dengan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun atas bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan magang ini. Ucapan terimakasih penulis hanturkan kepada:

1. Bapak Husni Thamrin, Ph. D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika.
2. Ibu Palupi, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dian Purworini, M.M selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
4. Bapak Agus Triyono, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
5. Bapak Budi Santoso, M. Si selaku dosen penguji dalam ujian penulis.

6. Bapak Basuki Rachmat. Selaku Kepala Bidang P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II yang telah bersedia diwawancarai oleh penulis.
7. Bapak Widi Apidiyanto. Selaku Kepala Seksi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II yang telah bersedia diwawancarai oleh penulis.
8. Bapak Pemilu Purnomo. Selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II yang telah bersedia diwawancarai oleh penulis.
9. Untuk orangtua dan kakak dari penulis yang telah memberikan semangat dan doa untuk penulis agar menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Pipin, Laila, Upik, Rian, Wahyu, Andika, Tika, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu sebagai teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan magang ini belum sempurna dan membutuhkan kritik dan saran. Semoga laporan magang ini berguna bagi orang banyak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 10 Juni 2014


Dyah Fiska Indrawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
 Bab 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Signifikansi Akademis	11
F. Tinjauan Pustaka	13
1. Teori Komunikasi	13
2. Teori Kendali Organisasi	16
3. Teori Manajemen	17
4. Teori Manajemen Hubungan	18
5. <i>Public Relations</i>	20
6. Manajemen Krisis	24
7. <i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis	35
G. Kerangka Pemikiran	39
H. Metodologi Penelitian	
1. Lokasi Penelitian	40
2. Tempat dan Waktu Penelitian	41

3. Jenis dan Sumber Data	41
4. Teknik Pengumpulan Data	43
5. Teknik Penentuan Informan	45
6. Validitas Data	45
7. Teknik Analisis Data	46
 Bab II DESKRIPSI LOKASI/OBJEK	
A. Deskripsi Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jateng II	51
1. Profil Bidang P2 Humas	51
2. Lambang Direktorat Jenderal Pajak	52
3. Visi Direktorat Jenderal Pajak	52
4. Misi Direktorat Jenderal Pajak	54
5. Nilai-nilai Direktorat Jenderal Pajak	54
B. Profil Bidang P2 Humas	55
 Bab III HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	
A. Identitas Informan	58
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan	67
1. Krisis Direktorat Jenderal Pajak	68
2. Public Relations dalam Manajemen Krisis	75
 Bab IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Signifikansi Akademis	11
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Kerja Strategi Komunikasi Perusahaan	14
Gambar 2.1	Siklus Krisis	28
Gambar 2.2	Siklus yang Dikehendaki	28
Gambar 3	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4	Model Interaktif Miles dan Huberman	49
Gambar 5	Lambang Direktorat Jenderal Pajak	52

ABSTRAK

Dyah Fiska Indrawati, L100090049. Manajemen Krisis P2 Humas (Analisis Deskriptif Kualitatif Manajemen Krisis P2 Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dalam Upaya Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat Tahun 2010). Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.

Krisis itu bisa terjadi dalam sebuah instansi milik pemerintah yang bergerak dibidang keuangan. Krisis yang terjadi berupa kasus tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh salah satu pegawai pajak yang bernama Gayus Tambunan pada tahun 2010. Kasus ini memberikan dampak kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II yang berada di kota Surakarta. Adanya kasus ini membuat kepercayaan masyarakat Surakarta menurun, target pencapaian pajak pada tahun tersebut tidak tercapai, serta mental pegawai pajak yang menurun.

Penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis P2 Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat tahun 2010. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi, serta observasi dengan mendatangi langsung kantor P2 humas. Untuk menentukan narasumber peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* (sampling purposif) yaitu pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan tiga orang yaitu Bapak Basuki Rachkmat, Bapak Widy Apidiyanto, dan Bapak Pemilu Purnomo.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menangani krisis ini P2 humas melakukan manajemen krisis melalui lima tahap yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, dan program pengendalian.

Kata kunci: manajemen krisis, kualitatif, Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jateng II