

**MANAJEMEN KRISIS PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK  
DALAM MENGATASI GANGGUAN SISTEM KOMUNIKASI KABEL  
LAUT (SKKL) JASUKA TAHUN 2021**

(Studi Kasus Krisis Sistem Komunikasi Kabel Laut Jawa Sumatera Kalimantan  
Tahun 2021)

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:**

**Ana Balqis Aliifah Qurratul'ain**

**20180530072**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Balqis Aliifah Qurratul'ain

NIM : 20180530072

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Manajemen Krisis PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Dalam Mengatasi Gangguan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) JaSuKa Tahun 2021 (Studi Kasus Krisis Sistem Komunikasi Kabel Laut Jawa Sumatera Kalimantan Tahun 2021)” merupakan hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk adalah benar. Apabila kemudian hari skripsi ini terbukti plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 November 2022



Ana Balqis Aliifah Qurratul'ain

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ungkapan syukur kepada Allah SWT atas segala karunianya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri yang tak kenal lelah dan pantang menyerah untuk menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu Hanifatul Muslimah dan Bapak Mudjiyanto. Terima kasih sudah memberikan dukungan moril maupun materil kepada saya dalam menyelesaikan tanggung jawab ini.
3. Ketiga Kakak saya, Mba Atta, Mas Jati, dan Mas Naufal yang terus memberi arahan dan dukungan untuk peneliti menggapai cita-cita mulia.
4. Kedua keponakan saya, Aqla dan Absya yang selalu memberikan semangat dan hiburan setiap harinya.
5. Seluruh sahabat terbaik, Alisa, Irene, Syauqi, Shabrina, Tyas, Fahmi, Safira, Latif, Taufik, Icha, Tita, Dede, Adinda, dan Meli yang selalu mendengarkan cerita perjalanan skripsi peneliti setiap waktunya.
6. Keluarga besar *Corporate Communication* Telkom Indonesia yang telah memberikan banyak ide dan *insight* terkait penelitian.
7. Keluarga besar *Corporate Communication* dan Direktorat *Marketing* kumparan yang menemani waktu peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga besar Ilmu Komunikasi UMY angkatan 2018, terima kasih atas kebersamaannya selama ini. Kalian selalu membuat saya semangat dan terus bertumbuh. Konsentrasi *Public Relations* UMY angkatan 2018, terima kasih atas *vibes* positif yang kalian punya. Kalian salah satu yang membuat saya giat belajar selama kuliah.
9. Keluarga besar APPRI Young Squad yang selalu memberi *support*, saling berbagi inspirasi, pengalaman, dan hal baik lainnya kepada peneliti.
10. Serta pihak lainnya yang berperan dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmat yang diberikan kepada setiap hamba-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menerangi hati nurani umat Islam.

Dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi UMY tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, doa, serta bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi UMY dan Erwan Sudiwijaya, S.Sos, MBA, M.A selaku Wakil Prodi Ilmu Komunikasi UMY yang telah memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri dan merdeka dalam belajar.
2. Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing, memberikan banyak masukan, dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi hingga akhir.
3. Dr. Tri Hastuti Nur R., S.Sos, M.Si dan Nur Sofyan, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan, dukungan, serta motivasi kepada peneliti.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi UMY yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta wawasan yang luas bagi peneliti selama masa perkuliahan.
5. Bapak Sabri Rasyid selaku *AVP External Communication* Telkom Indonesia dan Kak Merry Arizona selaku *SO Communication Plan* Telkom Indonesia yang telah memberi banyak dukungan dan bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
6. Kak Taufik Hendra Lukmana selaku *Off Media Placement Management* Telkom Indonesia dan Kak Kania Putri Islamiati selaku *Off Internal Media Management* Telkom Indonesia yang telah memberikan kemudahan informasi saat penelitian.

7. Kak Fara Afwa Nasikha, Kak Deri Resdiana, dan Kak Khairul Novitasari selaku pelanggan TelkomGroup yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Terima kasih telah memberikan banyak *insight* untuk peneliti.

Yogyakarta, 23 November 2022



Ana Balqis Aliifah Qurratul'ain

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	10
1. Manajemen Krisis	10
2. Public Relations Dalam Manajemen Krisis	21
3. Merespon dan Mengkomunikasikan Krisis	23
F. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Metode Penelitian	27
3. Lokasi Penelitian	28
4. Objek Penelitian	28
5. Teknik Pengumpulan Data	28
6. Teknik Analisis Data	31
7. Uji Keabsahan Data	33
G. Sistematika Penulisan	34
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	35
1. Profile PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	35
2. Purpose, Visi, Misi, Core Value PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	38

3. Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	38
4. Struktur Departemen Corporate Communication PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	41
B. Gambaran Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	42
<b>BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA</b>	<b>45</b>
A. Sajian Data	45
1. Langkah-Langkah Manajemen Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	45
2. Strategi Komunikasi Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	70
3. Evaluasi Manajemen Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	82
B. Analisis Data	84
1. Langkah-Langkah Manajemen Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	84
2. Strategi Komunikasi Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	98
3. Evaluasi Manajemen Krisis Gangguan SKKL JaSuKa	100
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan	102
B. Saran	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>117</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Pendapatan dan jumlah pelanggan Indihome per semester I (2017-2021)	3
Gambar 1.2: Cakupan wilayah SKKL JaSuKa	4
Gambar 1.3: IndiHome menjadi <i>trending</i> topik nomor satu di Indonesia saat terjadinya krisis SKKL JaSuKa	5
Gambar 1.4: Bertebaran <i>hoax</i> di masyarakat mengenai putusnya SKKL JaSuKa disebabkan karena digigit ikan hiu	6
Gambar 1.5: <i>Situational Crisis Communication Theory</i> by Timothy Coombs	24
Gambar 2.1: Struktur group perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	36
Gambar 2.2: Struktur organisasi Telkom Indonesia (Persero) Tbk	39
Gambar 2.3: Struktur organisasi <i>Corporate Communication</i> Telkom Indonesia	41
Gambar 2.4: Krisis SKKL JaSuKa menjadi pemberitaan di media <i>online</i>	44
Gambar 3.1: Pelanggan IndiHome dan Telkomsel yang membahas mengenai gangguan SKKL JaSuKa di Twitter	46
Gambar 3.2: <i>Nano influencer</i> TelkomGroup menyampaikan perkembangan SKKL JaSuKa melalui Twitter	58
Gambar 3.3: Proses perbaikan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) Jawa Sumatera Kalimantan (JaSuKa) oleh Tim Infrastruktur di sekitar 1,5 km lepas pantai Batam	60
Gambar 3.4: <i>Standby statement</i> permohonan maaf TelkomGroup dan penjelasan mengenai penyebab gangguan SKKL JaSuKa di media online bisnis.com	71
Gambar 3.5: TelkomGroup mengklaim bahwa layanan internet yang mengalami gangguan sudah kembali normal	72
Gambar 3.6: <i>Press release</i> berupa klarifikasi pemberitaan <i>hoax</i> tentang SKKL JaSuKa yang digigit ikan hiu	73
Gambar 3.7: <i>Press release</i> berupa konten edukasi yang menjelaskan proses penyelesaian perbaikan SKKL JaSuKa	74



Gambar 3.8: <i>Press release</i> mengenai layanan IndiHome dan Telkomsel yang sudah kembali normal 100%	74
Gambar 3.9: <i>Press release</i> yang menjelaskan bahwa SKKL JaSuKa telah selesai diperbaiki lebih cepat	75
Gambar 3.10: Pernyataan Telkomsel dan IndiHome melalui Instagram <i>stories</i> saat terjadi gangguan SKKL JaSuKa	77
Gambar 3.11: Unggahan IndiHome melalui Instagram <i>post</i> mengenai layanannya yang mulai berangsur normal	78
Gambar 3.12: Unggahan Telkom Indonesia mengenai kebijakan bebas denda dan pengunduran batas akhir pembayaran pelanggan IndiHome	78
Gambar 3.13: Unggahan Telkom Indonesia berupa konten edukasi mengenai SKKL JaSuKa	79
Gambar 3.14: Unggahan berita di <i>website</i> Telkom Indonesia mengenai SKKL JaSuKa yang telah selesai diperbaiki	80

## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1: Skema Identifikasi Krisis SKKL JaSuKa PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	47
Bagan 3.2: Proses Identifikasi Krisis SKKL JaSuKa oleh <i>Corporate Communication</i> PT Telkom Indonesia dengan berbagai departemen atau unit	49
Bagan 3.3: Ragam Isolasi Krisis SKKL JaSuKa oleh <i>Corporate Communication</i> PT Telkom Indonesia secara eksternal	57
Bagan 3.4: Ragam Program Pengendalian Krisis SKKL JaSuKa oleh <i>Corporate Communication</i> PT Telkom Indonesia	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Wawancara <i>AVP Corporate Communication</i> Telkom Indonesia	116
Wawancara <i>SO Communication Plan</i> Telkom Indonesia	128
Wawancara Pengguna Layanan TelkomGroup - Fara Afwa Nasikha	137
Wawancara Pengguna Layanan TelkomGroup - Deri Resdiana	145
Wawancara Pengguna Layanan TelkomGroup - Khairul Novitasari	152
Surat Izin Penelitian	160
Dokumentasi Wawancara	161