

**MANAJEMEN KRISIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA PADA PROSES PEMBELAJARAN DI MASA
PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2019/2020-
Gasal Tahun Ajaran 2020/2021)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Dea Majestika Citra Iswahyudi

20170530190

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN JUDUL

**Manajemen Krisis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada Proses
Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19**

**(Studi Kasus Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2019/2020-Gasal Tahun
Ajaran 2020/2021)**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun oleh:

Dea Majestika Citra Iswahyudi

20170530190

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dea Majestika Citra Iswahyudi

NIM : 20170530190

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Judul Skripsi : Manajemen Krisis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada
Proses Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus
Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2019/2020-Gasal Tahun
Ajaran 2020/2021)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang saya kutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi saya terbukti merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juni 2021



Dea Majestika Citra Iswahyudi

HALAMAN MOTTO

“Do what you wanna do and be what you wanna be”

(Daddy)

“Start where you are; Learn and envolve; Give the best; Keep going”

(Dea Majestika)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur terpanjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala kuasa dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan pendidikan Studi Ilmu Komunikasi Strata 1. Bersama ketulusan dan kerendahan hati, karya ilmiah ni saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat, dan rida-Nya dalam setiap usaha sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Catur dan Ibu Evi yang senantiasa memberikan kasih sayang, do'a terbaik, memberi dukungan dengan sepenuh hati, perhatian yang begitu banyak, serta berbagai kebaikan lainnya yang tak dapat terhitung serta tergantikan oleh apapun.
3. Orang tua Ayah dan Ibu saya tersayang, yakni Mbah Akung Soeradi, Kakek Johanis, dan Nenek Christina yang telah tenang menyandang kemuliaan berada di sisi-Nya. Kemudian, Mbah Uti Ning terkasih dan seluruh keluarga besar semoga senantiasa sehat, bahagia, dan dirahmati Allah SWT.
4. Seluruh rekan dan sahabat sejak sekolah dasar hingga perguruan tinggi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala pelajaran, dukungan, saran, motivasi, dan waktu berharga serta membahagiakan yang telah kalian berikan.
5. Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menjadi tempat mendapatkan berbagai ilmu dan pengalaman berharga selama menjalani perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia, dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa ke jalan kebenaran dan dirahmati oleh Allah SWT. Rasa syukur yang begitu dalam peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada Proses Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2019/2020-Gasal Tahun Ajaran 2020/2021)” dengan tujuan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik apabila tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP. M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Taufiqurrahman, S.IP., M.A., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bantuan, masukan, serta kesabaran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.

6. Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., S.E., M.M. dan Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang memberikan pengetahuan dan saran guna menyempurnakan penelitian yang dilakukan.
7. Ibu Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ph.D., Ak., CA., sebagai Kepala Bidang Pengembangan Organisasi BPP UMY, Bapak Al Afik, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Kepala ICS UMY, Mbak Hijriyah Oktaviani, S.IP., MM., sebagai Kepala BHP UMY, dan para narasumber mahasiswa Fajar, Hope, serta Andien yang telah bersedia meluangkan waktunya serta membagikan banyak informasi yang begitu bermanfaat dalam penelitian ini.
8. Dosen, Tata Usaha, dan Tenaga Kependidikan Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Seluruh pihak serta para sahabat yang telah mendukung, membantu, dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun diperlukan sebagai bentuk pembelajaran. Harapan penulis, semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan bahan bacaan khususnya dalam lingkup komunikasi, serta bermanfaat bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.

Penulis



Dea Majestika Citra Iswahyudi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
1.5 Kajian Teori.....	16
1.5.1 Krisis	16
1.5.1.1 Definisi Krisis	16
1.5.1.2 Karakteristik Krisis	17
1.5.1.3 Sumber dan Jenis Krisis	21
1.5.1.4 Tahap-Tahap Krisis	26
1.5.2 Manajemen Krisis	32
1.5.2.1 Definisi Manajemen Krisis.....	32
1.5.2.2 Prinsip-Prinsip Manajemen Krisis	33

1.5.2.3 Langkah-Langkah Manajemen Krisis	36
1.5.2.4 Komunikasi Krisis	38
1.5.3 Media sebagai Alat Komunikasi Krisis	42
1.6 Metode Penelitian	46
1.6.1 Jenis Penelitian	46
1.6.2 Subjek dan Objek Penelitian	47
1.6.2.1 Subjek Penelitian	47
1.6.2.2 Objek Penelitian	48
1.6.3 Lokasi Penelitian	49
1.6.4 Teknik Penentuan Sumber Data	49
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data	49
1.6.5.1 Data Primer	50
1.6.5.2 Data Sekunder	52
1.6.6 Teknik Analisis Data	52
1.6.6.1 Reduksi Data	53
1.6.6.2 Penyajian Data	53
1.6.6.3 Penarikan Kesimpulan	54
1.6.7 Uji Validitas	54
1.7 Sistematika Penulisan	56
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	58
2.1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)	58
2.1.1 Profil UMY	58
2.1.2 Visi dan Misi UMY	60
2.1.2.1 Visi UMY	60
2.1.2.2 Misi UMY	60
2.1.3 Tujuan UMY	61
2.1.3.1 Tujuan Umum UMY	61
2.1.3.2 Tujuan Khusus UMY	61
2.1.4 Program Studi UMY	62

2.1.5	Struktur Organisasi dan Tata Kelola UMY	63
2.2	Badan Perencanaan dan Pengembangan (BPP) UMY	65
2.2.1	Profil BPP UMY	65
2.2.2	Struktur Organisasi BPP UMY	66
2.3	<i>Incident Command System</i> (ICS) UMY	66
2.3.1	Profil ICS UMY	66
2.3.2	Struktur Organisasi ICS UMY	68
2.4	Biro Humas dan Protokol (BHP) UMY	69
2.4.1	Profil BHP UMY	69
2.4.2	Struktur Organisasi BHP UMY	70
BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		71
3.1	Sajian Data.....	71
3.1.1	Kronologi Kejadian.....	71
3.1.2	Tahapan Krisis	82
3.1.2.1	Tahap Prodromal	82
3.1.2.2	Tahap Akut	84
3.1.2.3	Tahap Kronik.....	88
3.1.2.4	Tahap Resolusi	92
3.1.3	Manajemen Krisis	95
3.1.3.1	Identifikasi Krisis	95
3.1.3.2	Analisis Krisis	97
3.1.3.3	Isolasi Krisis	100
3.1.3.4	Pilihan Strategi Penanganan.....	102
3.1.3.5	Program Pengendalian.....	139
3.2	Pembahasan	143
3.2.1	Perencanaan Manajemen Krisis	143
3.2.2	Strategi Penanganan Krisis	157
3.2.3	Evaluasi	182
BAB IV PENUTUP		189

4.1 Kesimpulan.....	189
4.2 Saran.....	195
DAFTAR PUSTAKA.....	198
LAMPIRAN.....	205

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peringkat PTMA menurut Klasterisasi Perguruan Tinggi Kemdikbud 2020	6
Gambar 1.2	Peringkat PTMA menurut Simkatmawa Kemdikbud 2020	7
Gambar 1.3	Mitigasi Pencegahan Penularan Covid-19	9
Gambar 1.4	Informasi Subsidi SPP dan Kuota bagi Mahasiswa UMY	10
Gambar 1.5	Informasi Jadwal Perkuliahan <i>Offline</i> dan <i>Online</i>	11
Gambar 3.1	Pengecekan Suhu oleh Satgas Covid-19 UMY	75
Gambar 3.2	Kantor Sekretariat ICS UMY	78
Gambar 3.3	Rincian Keringanan Biaya Mahasiswa UMY	79
Gambar 3.4	Muhammadiyah Larang Pembelajaran Luring	80
Gambar 3.5	UMY Mulai Kuliah Luring pada September	93
Gambar 3.6	Edukasi Lima Tips Mencegah Covid-19 di Instagram @umyogya dan Facebook UMY	104
Gambar 3.7	Fasilitas Cuci Tangan di <i>Lobby</i> Jurusan	106
Gambar 3.8	Tanda Jaga Jarak pada Tempat Duduk setiap Prodi	106
Gambar 3.9	<i>Banner</i> Imbauan Protokol Covid-19 di Lingkungan UMY	107
Gambar 3.10	Informasi Pembelajaran Daring di Instagram @umyogya	108
Gambar 3.11	Sesi <i>Live Streaming</i> “Rektor Menyapa” Mahasiswa	111
Gambar 3.12	Daftar <i>Hotline Service</i> Kedatangan Mahasiswa ke Desa Tamantirto	116
Gambar 3.13	Proses Cek Suhu di Gerbang Utama	118
Gambar 3.14	Edukasi SOP Memasuki Area Gedung/Kantor di UMY	127
Gambar 3.15	Edukasi Protokol Covid-19	128
Gambar 3.16	Kebijakan Covid-19 di Papan Pengumuman Prodi	128
Gambar 3.17	Edukasi Protokol Covid-19 pada <i>Videotron</i> di UMY	129
Gambar 3.18	My Klass Hadir di <i>Playstore</i>	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Presentase Lembaga Pendidikan Menurut Jenjang dan Status Lembaga Pendidikan.....	4
Tabel 1.2	Tingkatan <i>Sudden Crisis</i>	22
Tabel 1.3	Tingkatan <i>Smoldering Crisis</i>	23
Tabel 2.1	Program Studi UMY	62

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Struktur Organisasi dan Tata Kelola UMY	64
Bagan 2.2	Struktur Organisasi BPP UMY	66
Bagan 2.3	Struktur Organisasi Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (Pusdalop) ICS UMY	68
Bagan 2.4	Struktur Organisasi BHP UMY	70
Bagan 3.1	Alur Penanganan Covid-19 UMY	130
Bagan 3.2	Informasi SOP Denda Pelanggaran Penggunaan Masker	131
Bagan 3.3	Manajemen Krisis UMY pada Proses Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19	188