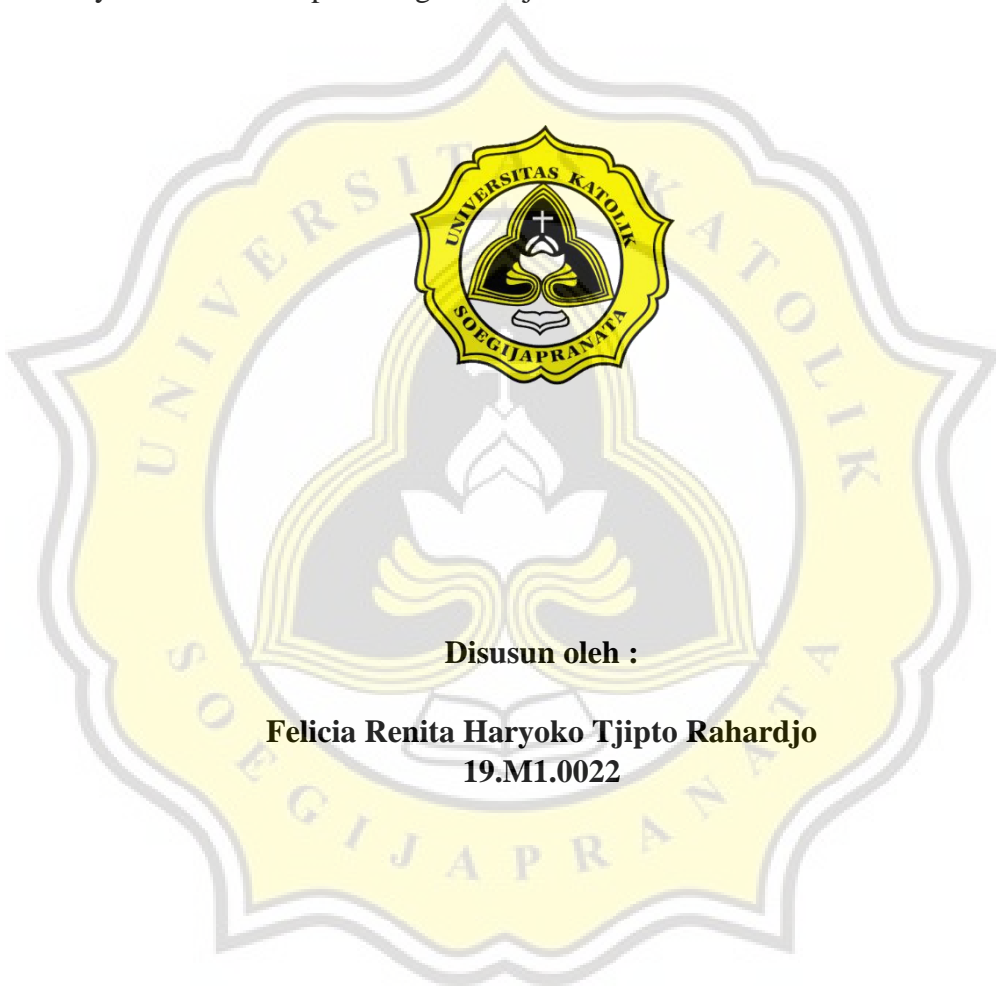


# **MANAJEMEN KRISIS SAAT KONFLIK**

**DI KOTA AMBON PADA TAHUN 2011**

## **SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh :**

**Felicia Renita Haryoko Tjipto Rahardjo  
19.M1.0022**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2023**

# **MANAJEMEN KRISIS SAAT KONFLIK**

**DI KOTA AMBON PADA TAHUN 2011**

## **SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh :**

**Felicia Renita Haryoko Tjipto Rahardjo  
19.M1.0022**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul :

**MANAJEMEN KRISIS SAAT KONFLIK DI KOTA AMBON PADA TAHUN 2011**

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau seluruhnya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggung jawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 27 Januari 2023

Yang memberi pernyataan,



FELICIA RENITA HARYOKO

19.M1.0022

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini disusun oleh:

NAMA : FELICIA RENITA HARYOKO TJIPTO RAHARDJO

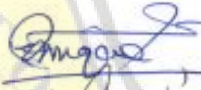

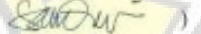
NIM : 19.M1.0022

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 27 Januari 2023

Dosen Penguji :

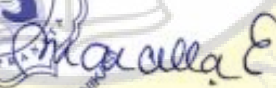
1. Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.
2. Bernadeta Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom.
3. A. Ryan Sanjaya, S.I.Kom, M.A.

()  
()  
()

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana sastra-I dalam Ilmu Komunikasi

Pada tanggal : 27 Januari 2023



()

Dr. Marcella Elwina Simandjuntak, SH. CN. M.Hum  
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi  
Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felicia Renita Haryoko Tjipto Rahardjo

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

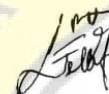
Jenis Karya : Laporan Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **MANAJEMEN KRISIS SAAT KONFLIK DI KOTA AMBON PADA TAHUN 2011** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata Semarang berhak menyimpan, mengalihkan media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 27 Januari 2023

Yang menyatakan



Felicia Renita Haryoko

19.M1.0022

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN KRISIS SAAT KONFLIK DI KOTA AMBON**

**PADA TAHUN 2011**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

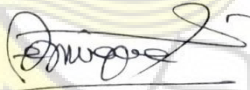
FELICIA RENITA HARYOKO TJIPTO RAHARDJO  
19.M1.0022

Semarang, 27 Januari 2023

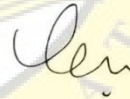
Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping



Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.  
NPP. 058.1.2015.302



Bernadeta Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom.  
NPP. 058.1.2021.392

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Atas Konflik di Kota Ambon Pada Tahun 2011”.

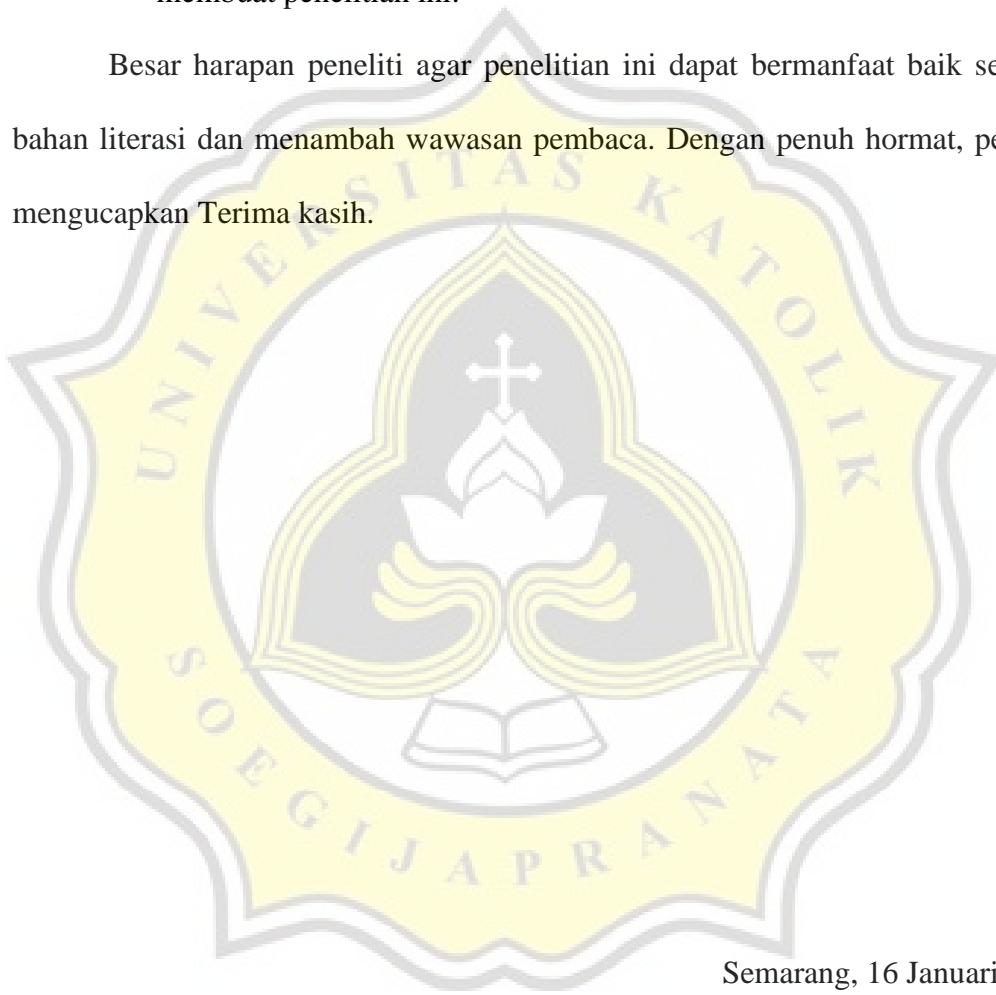
Peneliti sadar akan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena adanya keterbatasan dan hal lainnya, oleh karena itu peneliti meminta kritik serta saran yang membangun dari pihak-pihak lain, untuk melengkapi skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam proses menulis skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari orang-orang terdekat. Rasa terima kasih hendak penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai, dan memberikan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
2. Bapak Drs. A. Pandiangan, M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah memberi arahan, masukan serta bantuan saat mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi hingga selesai.
3. Ibu Bernadeta Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, masukan serta bantuan saat mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi hingga selesai.
4. Orang tua, yang sudah memberikan doa serta dukungan selama peneliti mengerjakan penelitian

5. Teman-teman riset payung yaitu, Yuspa, Shella, Flo, Frida, Ana, Hanna, Ayu, Mario, Angga, Silvi, Keka, sebagai penyemangat dan sesama pejuang skripsi.
6. Billy, yang sudah memberikan dukungan serta motivasi saat peneliti membuat penelitian ini.

Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat bermanfaat baik sebagai bahan literasi dan menambah wawasan pembaca. Dengan penuh hormat, peneliti mengucapkan Terima kasih.



Semarang, 16 Januari 2023  
Peneliti

Felicia Renita Haryoko



# **CRISIS MANAGEMENT DURING CONFLICT AMBON CITY IN 2011**

**Felicia Renita Haryoko Tjipto Rahardjo**

**Soegijapranata Catholic University**

**Semarang**

## **ABSTRACT**

The conflict that occurred in Kota Ambon in 2011 was initially triggered by a police statement that the death of a male motorcycle driver while delivering passengers in the Mount Nona area, Ambon City, was purely due to a single accident, but Ambonese residents were suspicious and did not believe it. Conflicts arose between residents which caused a number of damages and also casualties. This study raises the topic of crisis management over the conflict in Ambon City in 2011, where this study will discuss crisis management carried out by several stakeholders, namely the police, TNI and BIN for the conflict that occurred in Ambon City in 2011. The purpose of this research is to know the crisis management carried out by the police, military and BIN in the crisis stages when dealing with the riots in Ambon City in 2011. The research method used by researchers is a qualitative analytical description. The results of the research show that the 2011 Ambon City conflict is included in the internal/horizontal conflict, with primary stakeholders consisting of the police, TNI and BIN, who carry out crisis management at the crisis and post-crisis stages. The conclusion of this study is that stakeholders (police, military and BIN) carry out crisis management at the crisis stage, it is considered unsuccessful, because the crisis continues and causes adverse effects to the point of loss of life, whereas in the post-crisis stage stakeholders begin to carry out their respective duties. respectively to restore the state of Ambon City.

**Keyword : Crisis management, conflict, Ambon City conflict in 2011, stakeholders.**

**MANAJEMEN KRISIS SAAT KONFLIK DI KOTA AMBON  
PADA TAHUN 2011**

**Felicia Renita Haryoko Tjipto Rahardjo  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang**

**ABSTRAK**

Konflik yang terjadi di Kota Ambon tahun 2011, awalnya dipicu oleh pernyataan polisi bahwa meninggalnya seorang pria tukang ojek ketika mengantarkan penumpang di kawasan Gunung Nona, Kota Ambon, murni karena kecelakaan tunggal, namun warga Kota Ambon curiga dan tidak percaya. Muncullah konflik antar warga yang menyebabkan sejumlah kerusakan dan juga korban jiwa. Penelitian ini mengangkat topik tentang manajemen krisis atas konflik di Kota Ambon pada tahun 2011, di mana dalam penelitian ini akan membahas manajemen krisis yang dilakukan beberapa pemangku kepentingan yaitu, polisi, TNI dan BIN atas konflik yang terjadi di Kota Ambon tahun 2011. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan kepolisian, TNI dan BIN dalam tahapan krisis saat menangani konflik kerusuhan di Kota Ambon pada tahun 2011. Metode penelitian yang peneliti pakai adalah kualitatif deskriptif analitis. Hasil penelitian memaparkan bahwa konflik Kota Ambon 2011 termasuk ke dalam konflik internal/horizontal, dengan pemangku kepentingan primer yang terdiri dari, polisi, TNI dan BIN, yang melaksanakan manajemen krisis pada tahap krisis maupun pasca krisis. Kesimpulan penelitian ini yaitu, pemangku kepentingan (polisi, TNI dan BIN) melaksanakan manajemen krisis pada tahap krisis, dianggap tidak berhasil, karena krisis tetap berlanjut dan menimbulkan dampak buruk hingga korban jiwa, sedangkan dalam tahap pasca krisis pemangku kepentingan mulai bergerak melaksanakan tugasnya masing-masing untuk melakukan pemulihan keadaan Kota Ambon.

**Kata kunci : Manajemen krisis, konflik, konflik Kota Ambon tahun 2011, pemangku kepentingan.**

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | i    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | iii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                    | iv   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | v    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....               | vii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                | viii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                 | 8    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....               | 8    |
| 1.3 Manfaat Penelitian.....              | 8    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....     | 9    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....            | 9    |
| 2.2 Konflik.....                         | 17   |
| 2.3 Manajemen Krisis.....                | 19   |
| 2.4 Pemangku Kepentingan.....            | 22   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....   | 24   |
| 3.1 Metode Penelitian.....               | 25   |
| 3.2 Unit Analisis Data.....              | 25   |
| 3.3 Data Riset.....                      | 25   |
| 3.4 Teknik Pengambilan Data.....         | 27   |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....            | 29   |
| 3.6 Kerangka Berpikir.....               | 30   |
| 3.7 Lokasi dan Tatakala Penelitian.....  | 30   |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> ..... | 32   |
| 4.1 Gambaran Umum.....                   | 32   |
| 4.2 Konflik.....                         | 36   |
| 4.3 Manajemen Krisis.....                | 42   |
| 4.4 Pemangku Kepentingan.....            | 53   |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | 57   |
| 5.1 Kesimpulan.....                      | 57   |
| 5.2 Saran.....                           | 58   |

**DAFTAR PUSTAKA.....59**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Kerusuhan di Kota Ambon aksi lempar batu..... | 38 |
| Gambar 4.2 Kerumunan di depan Umah Kopi Trikora.....     | 39 |
| Gambar 4.3 Dua kelompok warga saling lempar batu.....    | 39 |
| Gambar 4.4 Seorang polisi berdiri saat kerusuhan.....    | 39 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Pemberitaan kerusakan di Kota Ambon tahun 2011 .....                       | 5  |
| Tabel 1.2 Pemberitaan kerusakan di Kota Ambon tahun 2012-2022 .....                  | 7  |
| Tabel 4.1 Kelurahan, Desa dan Negeri-Negeri Di Wilayah Pemerintah Kota<br>Ambon..... | 32 |
| Tabel 4.2 Pemberitaan kerusakan di Kota Ambon tahun 2011.....                        | 36 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |   |
|---|---|
| Lampiran 1. Daftar Pertanyaan.....        | a |
| Lampiran 2. Hasil Wawancara.....          | b |
| Lampiran 3. Pemberitaan Media Online..... | d |
| Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara.....    | u |
| Lampiran 5. Anti Plagiasi.....            | o |

