

**EFEKTIVITAS STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DALAM  
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS SERTA  
MEMPERKUAT REPUTASI JAWA TIMUR PARK 3  
( Studi Kasus : Event Dino Night Run 2024 )**

*PROBLEM SOLVING*

**Diajukan Untuk Melengkapi  
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Muhammad Nabil  
202110160311212**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

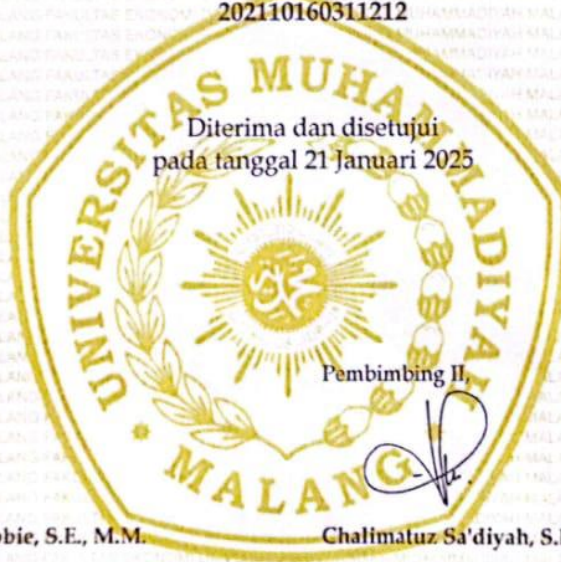
**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DALAM MENINGKATKAN  
PRODUKTIVITAS SERTA MEMPERKUAT REPUTASI JAWA TIMUR PARK 3  
( Studi Kasus : Event Dino Night Run 2024 )**

Oleh :

**Muhammad Nabil**  
202110160311212

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 21 Januari 2025



Pembimbing I,

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

Pembimbing II,

**Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### EFEKTIVITAS STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS SERTA MEMPERKUAT REPUTASI JAWA TIMUR PARK 3 ( Studi Kasus : Event Dino Night Run 2024 )

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Nabil  
NIM : 202110160311212  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 21 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.  
Pembimbing II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.  
Penguji I : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.  
Penguji II : Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

1.....  
2.....  
3.....  
4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhammad Nabil

NIM : 202110160311212

Program Studi : Manajemen

E-mail : [mhmadnbl25@gmail.com](mailto:mhmadnbl25@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. *Problem solving* ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam *problem solving* ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 10 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Nabil

## ABSTRAK

*Dino Night Run* merupakan sebuah *Event* tahunan yang di adakan di Jawa Timur Park 3. Studi kasus ini meneliti seberapa efektivitas strategi komunikasi krisis yang digunakan oleh Jawa Timur Park 3 selama acara *Dino Night Run* 2024 menggunakan metode konteks, *input*, proses, dan produk . Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana strategi komunikasi krisis dalam *event* ini mempengaruhi reputasi dan produktivitas Jawa Timur Park 3 setelah terjadinya krisis. Temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa sementara strategi komunikasi krisis yang diterapkan umumnya efektif, masih ada ruang yang signifikan untuk evaluasi dan perbaikan. Implikasi dari penelitian ini melampaui Jawa Timur Park 3, untuk memberikan wawasan pembelajaran bagi industri pariwisata yang lebih luas dalam mengembangkan rencana komunikasi krisis yang komprehensif.

**Kata kunci:** Strategi Komunikasi Krisis, Produktivitas, Reputasi Organisasi



## **ABSTRACT**

*Dino Night Run is an annual event held at Jawa Timur Park 3. This case study examines the effectiveness of the crisis communication strategy used by Jawa Timur Park 3 during the 2024 Dino Night Run event using the context, input, process, and product methods. This research aims to understand how the crisis communication strategy in this event affected the reputation and productivity of Jawa Timur Park 3 after the crisis. The findings in the study show that while the crisis communication strategies implemented were generally effective, there is still significant room for evaluation and improvement. The implications of this research extend beyond Jawa Timur Park 3, to provide learning insights for the wider tourism industry in developing a comprehensive crisis communication plan.*

**Keywords:** *Crisis Communication Strategy, Productivity, Organization Reputation*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti hanturkan kepada Allah SWT Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir *scriptpreneur* yang berjudul “*Efektivitas Strategi Komunikasi Krisis dalam Meningkatkan Produktivitas serta Memperkuat Reputasi Jawa Timur Park 3 ( Studi Kasus: Event Dino Night Run 2024* “ ini hingga tepat waktunya dengan baik. Tugas akhir ini ditulis dalam rangka melengkapi persyaratan mencapai Gelar Sarjana Manajemen pada program Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penulisan serta penyelesaian tugas akhir ini ada banyak suka duka yang peneliti rasakan saat menyelesaikan tugas akhir ini serta peneliti menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan serta doa dan bimbingan yang dari beberapa pihak berikan, baik secara moril maupun materi. Untuk itu pada kesempatan ini izinkan peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. R. Iqbal Robbie, Dr., MM dan Chalimatuz Sa'diyah S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta kesibukannya untuk membimbing, memberikan saran kritik kepada peneliti dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini.
4. Kepada seluruh ibu bapak Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Terutama Bapak dan Ibu dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan berlangsung.
5. Kepada Papa Mama terima kasih telah melahirkan peneliti ke dunia ini dan mengenalkan berbagai macam kehidupan dalam perjalanan ini, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir hingga saat ini.

6. Kepada orang tua peneliti, Bambang Trianto dan Ismoyorini, untuk beliaulah tugas akhir ini dipersembahkan, sebagai rasa terima kasih atas segala kasih sayang yang diberikan selama ini, serta membesarkan dan membimbing peneliti sehingga peneliti dapat terus berjuang dalam mengejar mimpi dan cita-cita. Apa pun kesuksesan yang diraih dan segala hal baik yang didapatkan peneliti karena ada dan untuk kalian.
7. Kepada Bunda Umi Lestari dan Pakde Agus Susanto terimakasih sudah menjadi bagian hidup dari peneliti layaknya seperti orang tua peneliti dan terima kasih juga sudah membantu merawat peneliti hingga saat ini,
8. Kepada seluruh kakak saya yaitu, Mba Laras, Mba Nita, Dek Nurul, Mas Koko, Mas nu dan kak sanes yang selalu ada menemani serta memberi dukungan dalam proses perkuliahan ini hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabat peneliti, Nabila Syahdati Arsyah terima kasih telah menjadi partner bertumbuh di segala kondisi yang terkadang tidak terduga, menjadi teman main, menjadi pendengar yang baik untuk peneliti, serta meyakinkan peneliti bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses ini akan berakhir.
10. Kepada teman dekat peneliti, Maylia, Marcylya, Rilla, Sabil, Aya, Tata serta rekan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terima kasih sudah menjadi teman dekat peneliti, dan menjadi teman pendengar peneliti dalam menjalankan perkuliahan ini serta penyelesaian tugas akhir ini.
11. Kepada teman-teman *On Air* dan *Ex Ummfm* peneliti terima kasih telah menjadi warna dalam kehidupan peneliti, menjadi teman untuk bertumbuh kembang bersama, serta menjadi semangat dalam menjalankan segala proses yang sedang berjalan.
12. Kepada teman-teman *COE Tourism Jawa timur Park Group*, *Tim Marketing Central* dan *Museum Tubuh The Bagong Adventure*, terima kasih telah menjadi teman bareng dalam tingkat akhir ini, memberikan motivasi, pengalaman baru, serta dukungan sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini.



13. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu dan berhasil berusaha hingga bertahan sejauh ini. Mampu mengontrol diri sendiri dari berbagai macam tekanan di luar kendali dan keadaan, serta tidak pernah menyerah sesulit apa pun itu selama proses perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai layaknya manusia biasa, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan serta kemampuan dari ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu atas kesalahan dan kurangnya dalam penulisan tugas akhir ini, peneliti memohon maaf dan bersedia secara terbuka menerima kritik serta saran yang membangun.

Terakhir, harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak mana pun yang membacanya.

Malang, 10 Januari 2025

Penyusun,

Muhammad Nabil



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Batasan Masalah .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori Komunikasi.....	9
2. Strategi Komunikasi .....	13
3. Komunikasi Efektif.....	15
4. Teori Komunikasi Krisis Situasional .....	17
5. Produktivitas .....	21
6. Reputasi Organisasi .....	23
B. Model Evaluasi CIPP .....	25
C. Kerangka Penelitian .....	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Metode Evaluasi.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Subjek Penelitian .....	31
D. Variabel & Indikator .....	32
E. Metode dan Alat Pengumpul Data .....	33
F. Metode Problem Solving .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
B. Visi Misi Perusahaan .....	41
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	42
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	44
E. Respons aktif media sosial publik pada postingan Dino Night Run 2024 .....	54
F. Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan.....	69
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

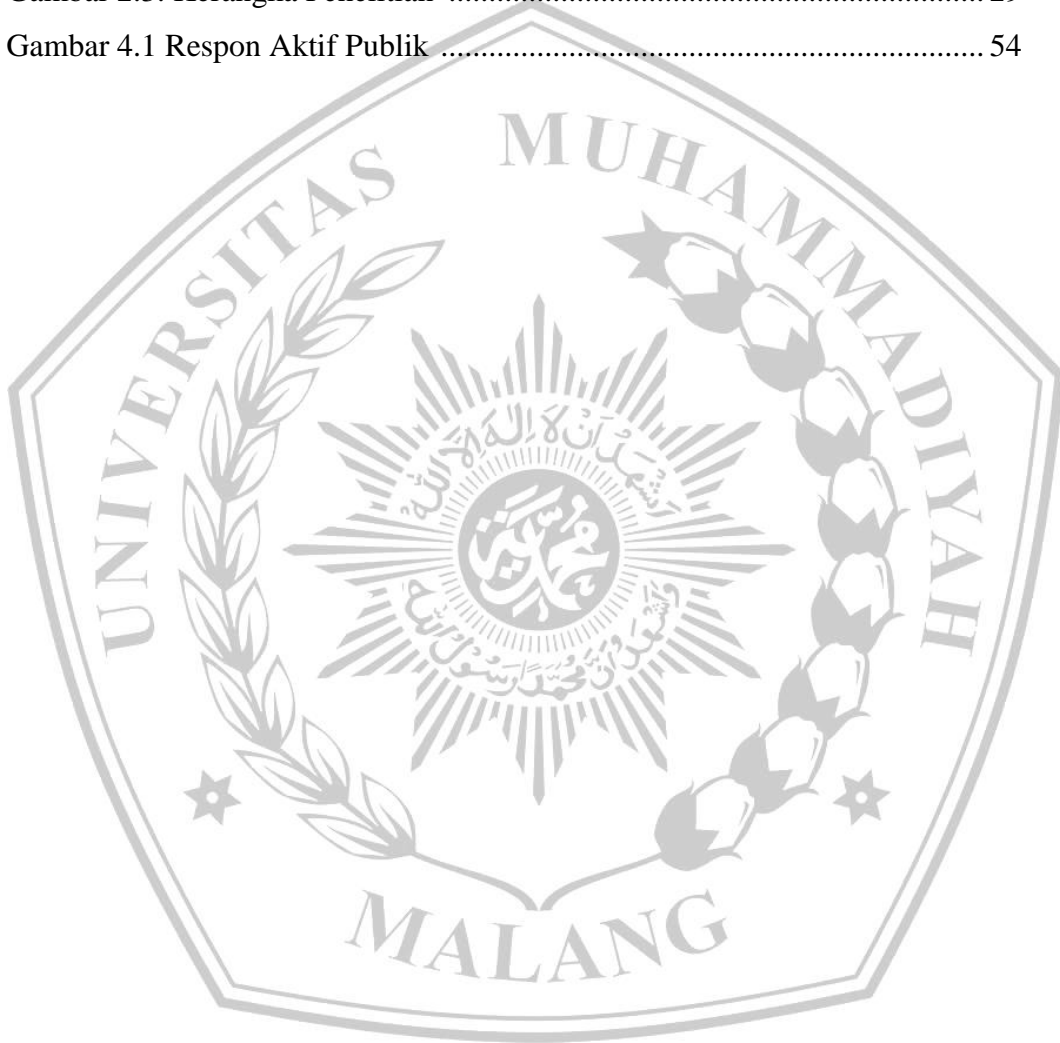
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Subjek Informan .....	32
Tabel 3.2 Indikator Variabel .....	32



## DAFTAR GAMBAR

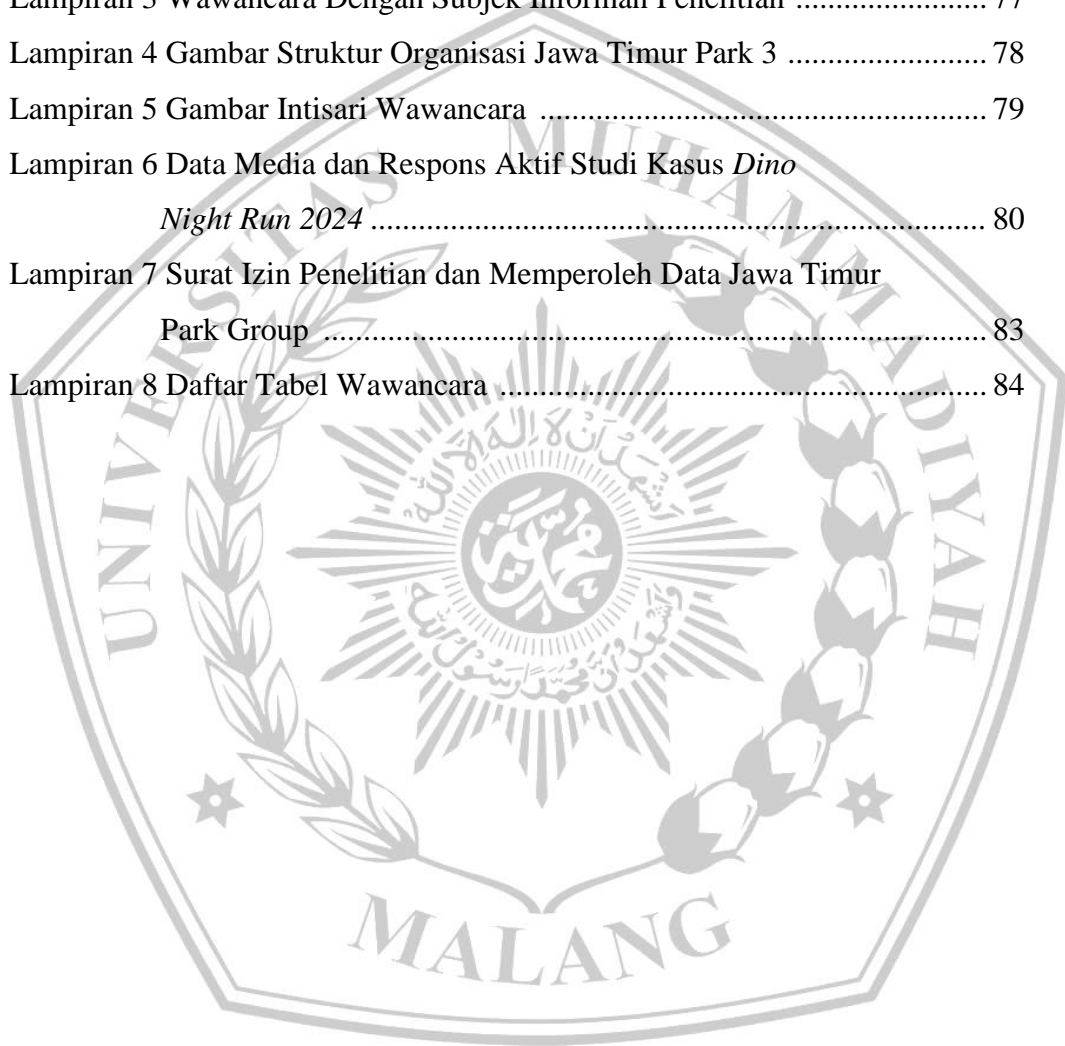
Gambar 2.1 Model yang menjelaskan idenya .....	24
Gambar 2.2 Model Evaluasi .....	28
Gambar 2.3. Kerangka Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Respon Aktif Publik .....	54





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Garmin Tahun 2024 .....	75
Lampiran 2 Alur Metode Problem Solving CIPP .....	76
Lampiran 3 Wawancara Dengan Subjek Informan Penelitian .....	77
Lampiran 4 Gambar Struktur Organisasi Jawa Timur Park 3 .....	78
Lampiran 5 Gambar Intisari Wawancara .....	79
Lampiran 6 Data Media dan Respons Aktif Studi Kasus <i>Dino Night Run 2024</i> .....	80
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dan Memperoleh Data Jawa Timur Park Group .....	83
Lampiran 8 Daftar Tabel Wawancara .....	84



## DAFTAR PUSTAKA

1. Coombs WT. The Protective Powers Of Crisis Response Strategies. *J Promot Manag*. 2006;12(3-4):241-60.
2. Fombrun C. Realising Value From The Corporate Image. Reputation [Internet]. 2018;1-596. Available From: [https://ri.reprtrak.com/hubfs/\\_PDF/RLN/Reputation\\_Book.Pdf](https://ri.reprtrak.com/hubfs/_PDF/RLN/Reputation_Book.Pdf)
3. Cangara H. Pengantar Ilmu Komunikasi. Pengantar Ilmu Komunikasi. 2006. 242 P.
4. Hariyanto D. Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi Penulis : Didik Hariyanto Diterbitkan Oleh Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo ISBN : 978-623-6081-32-7 Copyright © 2021 . Authors All Rights Reserved. Pengantar Ilmu Komunikasi. 2021. 32 P.
5. Haro, M., Annissa, J., Mustafa, I., Yulyuswarni, Tonasih, Farihatun, A., & Kedoh LN. PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI [Internet]. Dotplus Publisher; 2021. 126 P. Available From: <https://books.google.co.id/books?id=Zehdeaaaqbaj>
6. Efendi B. Dinamika Komunikasi (Telaah Atas Sejarah, Perkembangan Dan Pengaruhnya Terhadap Teknologi Kontemporer). *El-Hikam J Pendidik Dan Kaji Keislam*. 2021;14(2):236-64.
7. Cangara H. Perencanaan Dan Strategi Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada; 2013.
8. CAROLINE WANJIKU KIBE. Effects Of Communication Strategies On Organizational Performance: A Case Study Of Kenya Ports Authority. *Eur J Bus Manag*. 2014;6(11):6-11.
9. Tubbs SL; SM; DM; G. Human Communication. 3rd Ed. Bandung: Remaja Rosdakarya; 2001. 22 P.
10. Siregar A, Royyani M, Wahyuni S. Sistem Komunikasi Organisasi Pendidikan. Vol. 5, *Jurnal Dirosah Islamiyah*. 2023. 319-326 P.
11. Timothy Combs W. Ongoing Crisis Communication, Planning, Managing And Responding [Internet]. Fifth Edit. Sage Publication Inc; 2019. Available From: [https://books.google.co.id/books/about/Ongoing\\_Crisis\\_Communication.html?id=Ckkxbaaaqbaj&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Ongoing_Crisis_Communication.html?id=Ckkxbaaaqbaj&redir_esc=y)
12. Ayu Maulida R. Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional Pada Kasus Covid-19 Oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat Melalui @Pikobar\_Jabar. *J Pekommas [Internet]*. 2021;6(1):83-93. Available From: <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommas/article/view/2060109>

13. Venica S, Driussi F, Vaziri S, Palestri P, Selmi L. Graphene Base Transistors With Bilayer Tunnel Barriers: Performance Evaluation And Design Guidelines. *IEEE Trans Electron Devices*. 2017;64(2):593–8.
14. Coombs WT. Impact Of Past Crises On Current Crisis Communication: Insights From Situational Crisis Communication Theory. *J Bus Commun*. 2004;41(3):265–89.
15. Coombs WT. Protecting Organization Reputations During A Crisis: The Development And Application Of Situational Crisis Communication Theory. *Corp Reput Rev*. 2007;10(3):163–76.
16. Sunyoto Danang. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi, Dan Kasus Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi, Dan Kasus. Cet. 1. Vol. 1. CAPS; 2012. 202–203 P.
17. Mathis RL. Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat; 2006. 69 P.
18. Umar Husein. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi [Internet]. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2005. 9 P. Available From: <https://books.google.co.id/books?id=MRTUS9tkWj4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
19. Sutrisno E. Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group; 2021. P. 244.
20. Adnjani MD. Media Relations Sebagai Upaya Pembentuk Reputasi Organisasi. *Maj Ilm Sultan Agung* [Internet]. 2009;45(119):57–72. Available From: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/majalahilmiahsultanagung/article/view/20>
21. Aziz A, Tiarawati M. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi> 1. 2021;12(1):1–14.
22. Stufflebeam DL, Zhang G. The CIPP Evaluation Model: How To Evaluate For Improvement And Accountability. The Guilford Press. 2017.
23. Moleong LJ. METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF. Bandung: PT Remaja Rosdakarya; 2016. 410 P.
24. Morissan. MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS : STRATEGI MENJADI HUMAS PROFESIONAL. Jakarta: Prenada Media Group; 2017. 364 P.
25. Ruslan R. MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS & MEDIA KOMUNIKASI. JAKARTA: PT RAJAGRAFINDO PERSADA; 2016. 368 P.
26. Robert L. Solso OHM Dan MKM. Psikologi Kognitif. Jakarta: Erlangga; 2008. 434 P.



Lembaga Informasi dan Publikasi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 10/1/2025

Kode : 2561956716  
Nama : Muhammad Nabil  
NIM : 202110160311212  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Efektivitas Strategi Komunikasi Krisis dalam Meningkatkan Produktivitas serta Memperkuat Reputasi Jawa Timur Park 3 ( Studi Kasus : Event  
Persentase Plagiasi : 9%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

