

202210040311462  
Rani Rahma Dewi  
Ilmu Komunikasi

**Respons Publik Terhadap Komunikasi Krisis Jatim Park 1 dalam  
Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana  
Pendulum 360 Derajat (Studi Kasus pada Pengunjung Jatim Park 1)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu  
Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang Sebagai Persyaratan untuk  
Mendapatkan Gelar Sarjana (S-1)



Disusun Oleh:  
Rani Rahma Dewi  
202210040311462

Dosen Pengampu:  
Widiya Yutanti, M.A (Hons)

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

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Respons Publik Terhadap Komunikasi Krisis Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat (Studi Kasus pada Pengunjung Jatim Park 1)**

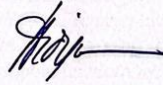
Diajukan Oleh :

**RANI RAHMA DEWI**

202210040311462

Telah disetujui  
Rabu, 1 April 2026


Pembimbing I



**Widya Yutanti, M.A (Hons)**

Wakil Dekan I



  
**Ko Susilo, M.Si.**

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



**Novin Farid Styo Wibowo, M.Si.**

## LEMBAR KETERANGAN LULUS

# SKRIPSI




Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Rani Rahma Dewi**  
**202210040311462**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana ( SI ) Ilmu Komunikasi  
Rabu, 1 April 2026  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Dr. Winda Hardyanti, M.Si.** (  )
2. **Arum Martikasari, M.Med.Kom** (  )
3. **Widiya Yutanti, M.A (Hons)** (  )


Mengetahui  
Wakil Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
**Diko Susilo, M.Si.**

202210040311462  
Rani Rahma Dewi  
Ilmu Komunikasi

## SURAT KETERANGAN SIAP DUJI

  
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

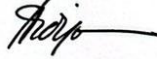
**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/II/2026


Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama	: Rani Rahma Dewi
No. Induk Mahasiswa	: 202210040311462
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Strategi Public Relations Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 20 Februari 2026

Dosen Pembimbing  
  
Widiya Yutanti, M.A. (Hons.)



<b>Kampus I</b> Jl. Bembung 1 Malang, Jawa Timur P. +62 341 521 223 (Pusat) F. +62 341 462 125	<b>Kampus II</b> Jl. Bembung Sukani No. 188 Malang, Jawa Timur P. +62 341 501 189 (Pusat) F. +62 341 562 060	<b>Kampus III</b> Jl. Raya Tlogomas No. 240 Malang, Jawa Timur P. +62 341 464 318 (Pusat) F. +62 341 460 435 E. <a href="mailto:ekbmaster@umm.ac.id">ekbmaster@umm.ac.id</a>
---	---	--

## SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



### SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/II/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:

NAMA : Rani Rahma Dewi  
NIM : 202210040311462  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester 8 (Delapan) tahun akademik 2025/2026 dan dinyatakan **BEBAS KULIAH**

Demikin surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 20 Februari 2026

Ketua Program Studi

Novin Farid Styo Wibowo, M.Si



Kampus I

Jl. Baweano 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 531 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 428


Kampus II


Jl. Baweano (Sudiro) No 188 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 531 148 (Hunting)  
F. +62 341 562 900


Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 318 (Hunting)  
F. +62 341 460 430  
E. webmaster@uims.ac.id

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

  
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG


  
LAMP  
Lembaga Akademi Muhammadiyah  
1983

  
LIMPASTI  
Lembaga Ilmu Pasti  
1985

**Lembar Persetujuan Skripsi**


Nama : Rani Rahma Dewi  
NIM : 202210040311462  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Strategi Public Relations Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat

Disetujui,  
Pembimbing




Widiya Yutanti, M.A (Hons.)

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



Novin Farid Styowibowo, M.Si




**Kampus I**  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 591 213 (Hunting)  
F: +62 341 460 435



**Kampus II**  
Jl. Bendungan Sukani No 188 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 521 149 (Hunting)  
F: +62 341 589 060

**Kampus III**  
Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 318 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

## SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS  
MULIAHAMADYAN  
MALANG



### SURAT PERNYATAAN


Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rani Rahma Dewi  
NIM : 202210040311462  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

- Tugas Akhir dengan Judul :  
  
Strategi Public Relations Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat.  
  
adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
- Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2026  
Yang Menyatakan,  
  
Rani Rahma Dewi

**Kampus I**  
Jl. Bawakiri 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 501 223 (Hunting)  
F. +62 341 460 435

**Kampus II**  
Jl. Bawakiri-Sutani No 158 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 149 (Hunting)  
F. +62 341 562 069

**Kampus III**  
Jl. Raya Tuguas No 148 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 319 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E. webmaster@umm.ac.id



### TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI  
ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima  
Plagiasi

Nama : Rani Rahma Dewi  
NIM : 202210040311462

Hasil Plagiasi : 26/2

BAB I	11			
BAB II	3			
BAB III	14			

26/2

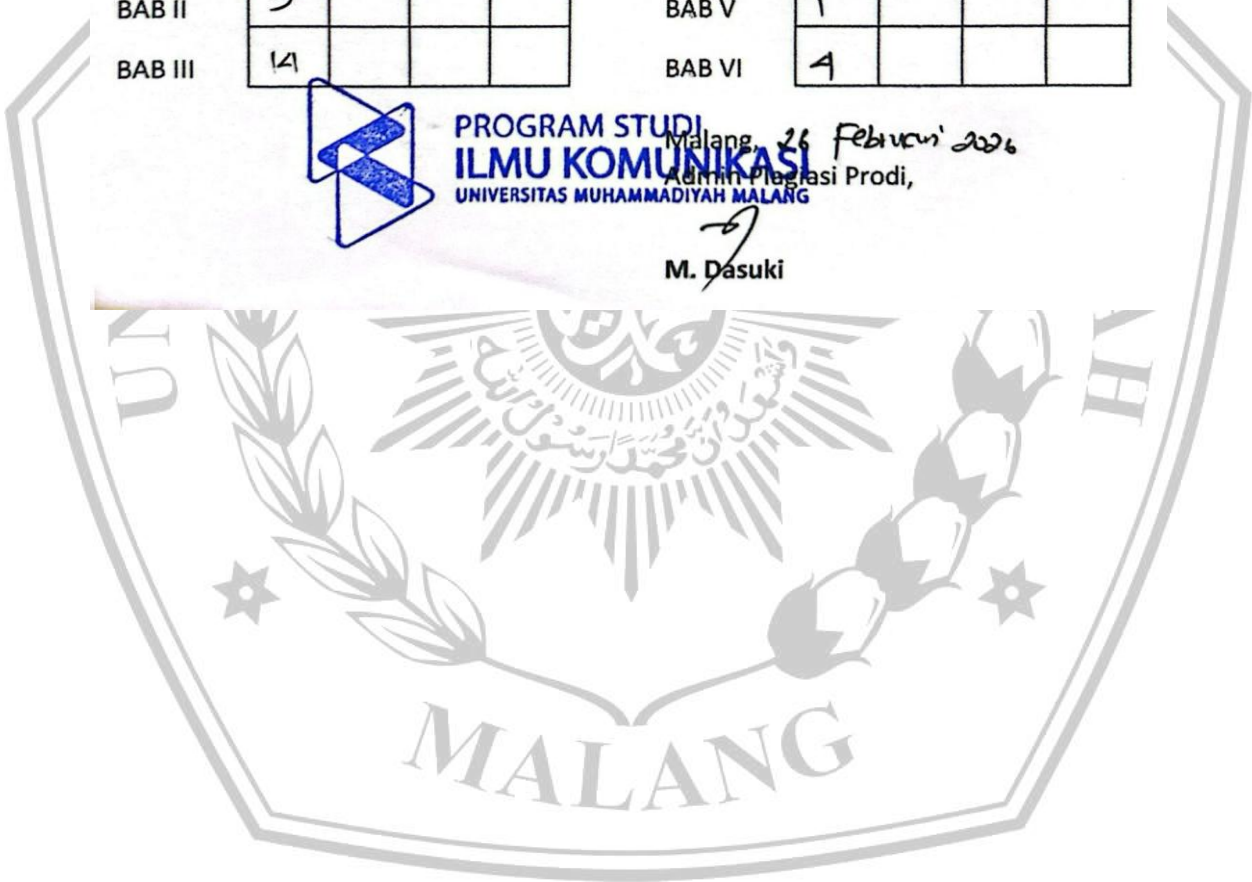
BAB IV	8			
BAB V	1			
BAB VI	4			




PROGRAM STUDI  
ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Malang, 26 Februari 2026  
Admin Plagiasi Prodi,


M. Dasuki



## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI












UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

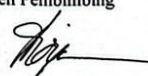



UMMPASTI

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama : Rani Rahma Dewi
2. NIM : 202210040311462
3. Program Studi : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Penelitian : Strategi Public Relations Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat
6. Pembimbing : Widiya Yutanti, M.A. (Hons.)
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
10/03/2025	Pengajuan judul "Strategi Public Relations Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat"	
17/03/2025	Pengajuan BAB I	
11/04/2025	Pengajuan BAB II	
23/04/2025	Pengajuan BAB III	
19/05/2025	Seminar Proposal	
6/10/2025	Pengajuan serta pengerjaan instrumen pertanyaan	
10/11/2025	ACC Penelitian	
19/01/2026	ACC Abstrak	
27/01/2026	Seminar Hasil	

Malang, 20 Februari 2026  
Dosen Pembimbing  
  
Widiya Yutanti, M.A. (Hons.)




UN-QA  
STARS

**Kampus I**  
Jl. Bendang 1 Malang, Jawa Timur  
T: +62 341 552 253 (Hunting)  
F: +62 341 552 454


**Kampus II**  
Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur  
T: +62 341 551 249 (Hunting)  
F: +62 341 551 249

**Kampus III**  
Jl. Raya Tlogomas No. 248 Malang, Jawa Timur  
T: +62 341 404 373 (Hunting)  
F: +62 341 405 434  
E: webmaster@umm.ac.id

## BERITA ACARA SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG




### BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pada hari Selasa, 27 Januari 2026  
Pukul: 10.00  
Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh:

Nama Peneliti	Rani Rahma Dewi
NIM	202210040311462
Konsentrasi Studi	Ilmu Komunikasi
Fakultas	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	Strategi Public Relations Jatim Park 1 dalam memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat
Pembimbing	Widiya Yutanti, M.A (Hons.)
Penguji	Arum Martikasari, M. Med.

Seminar Hasil dilakukan secara daring (online) melalui platform Zoom Meeting dengan tautan link <https://us06web.zoom.us/j/87437712518?pwd=4vQlQ3hcAKoaak5Rmgguy3KzgZDmsE.1>  
Dihadiri oleh dosen pembimbing, dosen penguji dan 16 Mahasiswa dengan daftar hadir terlampir. Penyajian Seminar Hasil dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS.


Dosen Pembimbing



Widiya Yutanti, M.A (Hons.)


Malang, 20 Februari 2026

Dosen Penguji




Arum Martikasari, M. Med.

Mengetahui,  
Kaprodi/Sekprodi Ilmu Komunikasi



Novin Farid Styowibowo, M.Si.



Kampus I  
Jl. Rumbung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 521 523 (Hunting)  
F: +62 341 521 524

Kampus II  
Jl. Bendungan, Sutani No 108 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 521 523 (Hunting)  
F: +62 341 521 525

Kampus III  
Jl. Raya Thorongus No 248 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 405 213 (Hunting)  
F: +62 341 405 415  
E: webmaster@umm.ac.id

## LAMPIRAN AUDIENS SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



### DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama	NIM	Program Studi
Bahagia Nikita Larasati	202210230311144	Psikologi
Niko Hardiyanto	202210040311058	Ilmu Komunikasi
Sri Ayu Wulandari	202210040311444	Ilmu Komunikasi
Regina Alia Mahriza	202210040311410	Ilmu Komunikasi
Dita Emilia	202210040311439	Ilmu Komunikasi
Alda Reisma Pitaloka	202310040311358	Ilmu Komunikasi
Nela Nur Sofia	202210040311464	Ilmu Komunikasi
Lulu Thalia Sumarno	202210040311172	Ilmu Komunikasi
Gina Fatmala	202210040311478	Ilmu Komunikasi
Arya Amin Prasetya	202210040311431	Ilmu Komunikasi
Rangga Eka Syahputra	202210360311242	Hubungan Internasional
Irva Lailatul Azizah	202210040311435	Ilmu Komunikasi
Vandha Eka Cahyaningtyas	202210050411106	Ilmu Pemerintahan
Tania Andaresta	202210040311198	Ilmu Komunikasi
Hafiz Ahmad Siddiq	202210040311481	Ilmu Komunikasi
Diva Bagus Aditya	202210360311007	Hubungan Internasional

Malang, 20 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Widiya Yutanti, M.A (Hons.)

Dosen Penguji

Arum Martikasari, M. Med.

Mengetahui,

Kaprodi/Sekprodi Ilmu Komunikasi

Novin Farid Styowibowo, M.Si.



Kampus I  
Jl. Bandung 1 Malang Jawa Timur  
T: +62 341 822 412 (Hutngal)  
F: +62 341 822 413

Kampus II  
Jl. Bendungan Sultan No 188 Malang Jawa Timur  
T: +62 341 822 412 (Hutngal)  
F: +62 341 822 413

Kampus III  
Jl. Raya Thoremas No 246 Malang Jawa Timur  
T: +62 341 462 218 (Hutngal)  
F: +62 341 462 219  
E: webmaster@umm.ac.id

## ABSTRAK

### ABSTRAK

**Rani Rahma Dewi, NIM 202210040311462, Respons Publik Terhadap Komunikasi Krisis Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat (Studi Kasus pada Pengunjung Jatim Park 1), Halaman:107, Referensi: 35**

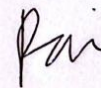
Krisis keselamatan di destinasi wisata dapat berdampak serius terhadap kepercayaan publik, terlebih ketika insiden tersebut viral di media sosial dan menuntut respons komunikasi yang cepat dan transparan dari organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis respons publik terhadap komunikasi krisis yang dilakukan oleh Jatim Park 1 dalam memulihkan kepercayaan publik pasca insiden kecelakaan wahana Pendulum 360 Derajat yang terjadi pada 8 April 2025, serta mengidentifikasi faktor-faktor latar belakang yang mempengaruhi pemaknaan publik terhadap komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan dianalisis menggunakan kerangka *Image Restoration Theory* dari William L. Benoit, yang mencakup strategi *Mortification*, *Corrective Action*, dan *Reducing Offensiveness*. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan lima informan kunci pengunjung dan satu informan pendukung dari Tim Humas Jatim Park 1, observasi lapangan, serta dokumentasi media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons publik bersifat beragam dan bertahap: publik merespons positif terhadap permintaan maaf resmi, namun jeda 10 hari sebelum klarifikasi dikeluarkan dimaknai oleh publik sebagai keterlambatan. Respons terhadap tindakan perbaikan bervariasi tergantung waktu kunjungan dan pengalaman langsung pengunjung. Program transparansi berbasis bukti visual seperti Video Tim HSE mendapat respons tertinggi dibanding program deklaratif. Pemulihan kepercayaan berlangsung secara parsial dan bersifat *conditional*, dengan pola *selective avoidance* spesifik terhadap wahana Pendulum. Penelitian ini juga menemukan gap antara pemahaman transparansi organisasi (*responsiveness*) dan harapan publik (*disclosure*). Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi krisis tidak semata ditentukan oleh apa yang dilakukan organisasi, melainkan oleh bagaimana publik memaknai dan merespons tindakan tersebut.

**Kata Kunci:** *Respons Publik, Komunikasi Krisis, Image Restoration Theory, Kepercayaan Publik, Jatim Park 1*

Malang, 7 April 2026

Dosen Pembimbing

Peneliti



Widiya Yutanti, M.A (Hons)

Rani Rahma Dewi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, dengan judul “Respons Publik terhadap komunikasi krisis Jatim Park 1 dalam Memulihkan Kepercayaan Publik Pasca Insiden Kecelakaan Wahana Pendulum 360 Derajat (Studi Kasus pada Pengunjung Jatim Park 1)”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan respons publik terhadap komunikasi krisis yang dilakukan oleh Jatim Park 1 dalam memulihkan kepercayaan publik pasca insiden kecelakaan wahana Pendulum 360 Derajat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan sepenuh hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Novin Farid Styo Wibowo, S. Sos, M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Widiya Yutanti, M.A (Hons.) selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan begitu banyak hal tidak sekedar ilmu akademis, melainkan juga kekuatan. Ibu tidak hanya membimbing penelitian ini, tetapi juga membimbing penulis untuk percaya bahwa penulis bisa menyelesaikan penelitian ini dengan

tepat waktu. Terima kasih banyak bu, atas setiap waktu, tenaga, dan kepercayaan yang ibu berikan. Semoga kebaikan ibu senantiasa kembali berlipat ganda.

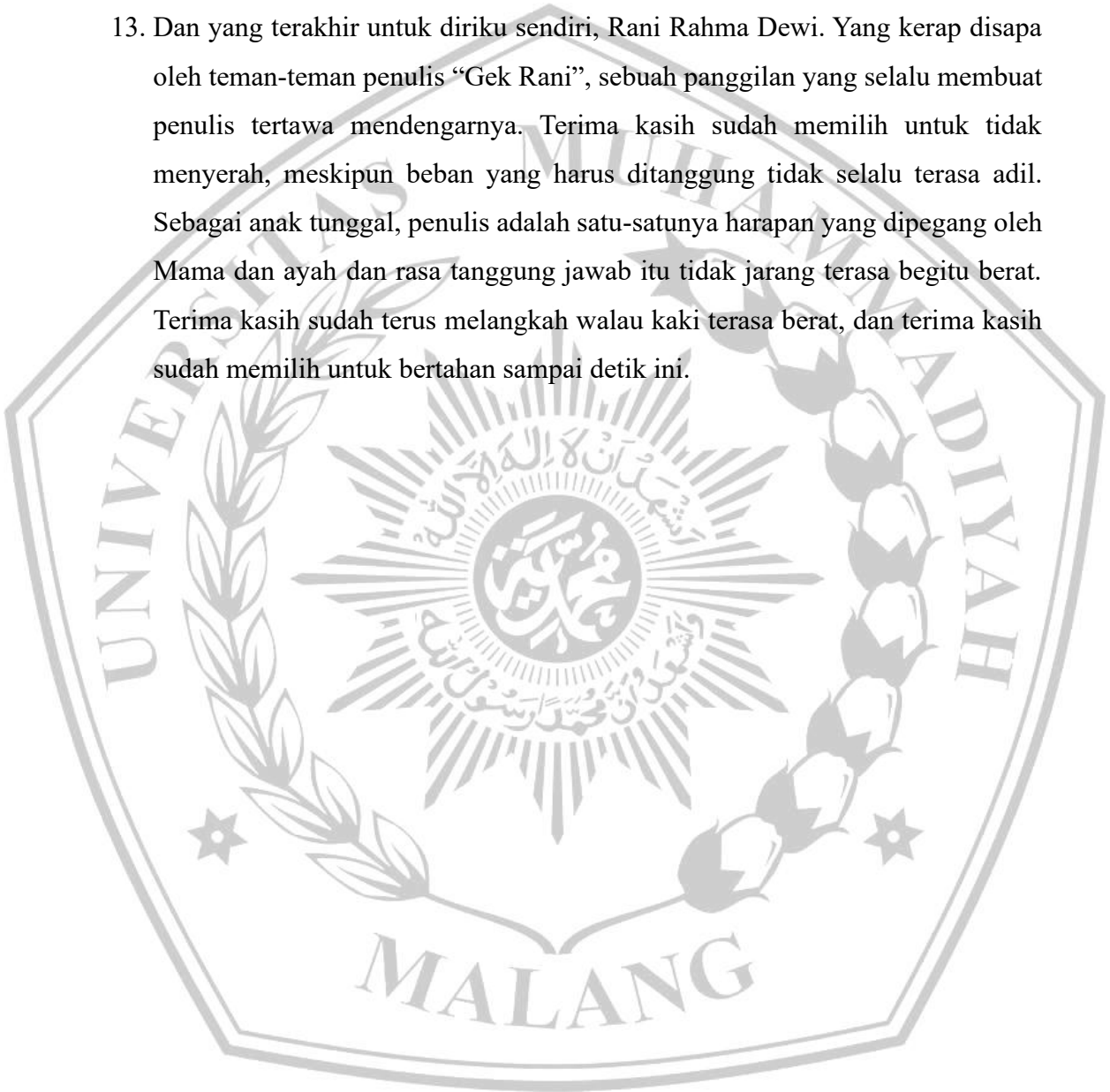
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dengan penuh keikhlasan mendidik, membagikan ilmu, dan membentuk pola pikir penulis selama masa perkuliahan.
6. Teruntuk kedua orang tua penulis, Mama Ersiana dan Ayah Ratno dua manusia yang paling berharga dalam hidup penulis, satu-satunya alasan penulis untuk terus bertahan dan berusaha menyelesaikan perkuliahan ini dengan tepat waktu. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan tanpa penulis minta, atas setiap semangat yang diberikan. Mama dan Ayah selalu meyakinkan penulis ketika sedang ketakutan atau ragu dengan diri sendiri, tetapi mereka selalu mengatakan bahwa “pasti bisa” dan kata-kata itu ternyata jauh lebih kuat dari yang penulis kira. Terima kasih untuk tidak pernah berhenti percaya dengan penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sepenuhnya untuk kalian.
7. Kak Nabil, kakak tingkat penulis di UKM UMMFM, yang dengan ketulusan luar biasa bersedia membantu penelitian ini dari awal hingga akhir. Berkat bantuan yang Kak Nabil berikan, peneliti dapat menjalin komunikasi dengan pihak Jatim Park 1 dan memulai penelitian ini dengan langkah yang lebih pasti. Terima kasih kak, atas ketersediaanya dan kepercayaan yang diberikan.
8. Sahabat-sahabat penulis yang berada jauh di Bali, Jazzycya, Audy, Kimberly, dan Alifia yang meskipun terpisah jarak, kehadirannya selalu terasa begitu dekat. Mereka alasan penulis selalu rindu untuk pulang, dan juga salah satu alasan mengapa penulis ingin segera menyelesaikan studi ini, agar bisa kembali berkumpul bersama mereka. Di sela-sela kesibukan masing-masing, kalian menyempatkan diri untuk mengirimkan semangat, mendengarkan keluh kesah yang kadang tidak ada habisnya, dan mengingatkan bahwa persahabatan kita tidak pernah pudar oleh jarak maupun waktu. Terima kasih sudah menjadi

rumah kedua penulis, dan terima kasih sudah memilih untuk tetap ada hingga detik ini.

9. Teman-teman seperjuangan penulis, Regina, Manzila, Lili yang bersama-sama menjalani setiap tahap perjuangan ini dengan keyakinan bahwa kita semua akan lulus bersama. Terima kasih telah menjadi teman belajar, teman mengeluh, teman saling menguatkan, dan teman yang selalu siap membantu ketika salah satu dari kita kebingungan. Semoga kita benar-benar bisa merayakan kelulusan ini bersama, seperti yang selama ini kita impikan.
10. Sahabat-sahabat penulis yang sudah hadir sejak hari pertama menjadi maba, Vandha, Nela, Ulan, Dita, Lili yang tanpa kalian sadari telah menjadi bagian paling berharga dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan ini. Kalian adalah saksi dari setiap penulis ketika kebingungan di hari pertama kuliah, hingga akhirnya sampai di titik ini. Bersama kalian, penulis belajar banyak hal yang tidak ada di dalam buku kuliah manapun, tentang kesetiaan, tentang saling menjaga. Berkat mereka juga penulis tidak pernah merasa sendirian karena kalian selalu ada, dan untuk itu, terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam.
11. Seluruh teman-teman penulis selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang, yang masing-masing datang dari daerah dan latar belakang yang berbeda-beda, namun mampu bertemu dan bersatu dalam satu lingkaran pertemanan yang hangat. Bertemu dan mengenal kalian adalah salah satu hal terbaik yang penulis syukuri dari perjalanan kuliah ini. Terima kasih atas setiap bantuan, setiap tawa, dan setiap kebersamaan yang kalian hadirkan. Sungguh, penulis merasa beruntung pernah satu perjalanan dengan kalian semua.
12. Kepada seseorang yang kehadirannya tidak kalah berarti, yang telah menjadi teman, sahabat, tempat pulang, dan *support system* penulis, yaitu Rangga Eka Syahputra. Terima kasih telah menjadi bagian yang tidak tergantikan dalam perjalanan ini. Setiap penulis merasa lelah, kehadiranmu adalah alasan penulis menjadi semangat kembali. Kamu tidak pernah membiarkan penulis merasa sendirian, selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu bahkan di saat

kamu sendiri sedang sibuk, dan entah bagaimana selalu berhasil menghadirkan tawa di tengah hari-harimu yang berat. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan ketulusan yang kamu berikan. Semoga kebaikan itu kembali padamu berlipat ganda, sehat selalu dan sukses bareng-bareng ya.

13. Dan yang terakhir untuk diriku sendiri, Rani Rahma Dewi. Yang kerap disapa oleh teman-teman penulis “Gek Rani”, sebuah panggilan yang selalu membuat penulis tertawa mendengarnya. Terima kasih sudah memilih untuk tidak menyerah, meskipun beban yang harus ditanggung tidak selalu terasa adil. Sebagai anak tunggal, penulis adalah satu-satunya harapan yang dipegang oleh Mama dan ayah dan rasa tanggung jawab itu tidak jarang terasa begitu berat. Terima kasih sudah terus melangkah walau kaki terasa berat, dan terima kasih sudah memilih untuk bertahan sampai detik ini.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR KETERANGAN LULUS</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT KETERANGAN SIAP DUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>TANDA TERIMA PLAGIASI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI</b> .....	<b>x</b>
<b>BERITA ACARA SEMINAR HASIL</b> .....	<b>xi</b>
<b>LAMPIRAN AUDIENS SEMINAR HASIL</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>xxiii</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Public Relations .....	7
2.1.1 Konsep Public Relations .....	7
2.1.2 Fungsi dan Peran PR dalam Organisasi .....	7
2.1.3 PR di Industri Pariwisata.....	8
2.2 Komunikasi Krisis.....	10

2.2.1 Konsep Komunikasi Krisis.....	10
2.2.2 Tahapan Komunikasi Krisis .....	11
2.2.3 Strategi Komunikasi Krisis .....	14
2.2.4 Media Sosial dalam Komunikasi Krisis .....	15
2.3 Kepercayaan Publik .....	17
2.3.1 Konsep Kepercayaan Publik .....	17
2.3.2 Dimensi Kepercayaan Publik.....	19
2.3.3 Trust Recovery .....	20
2.3.4 Konsep Respons Publik.....	22
2.4 Penelitian terdahulu.....	23
2.5 Landasan Teori.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Tipe dan Dasar Penelitian .....	30
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.4 Informan Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
3.7 Triangulasi Data .....	35
3.8 Keterbatasan Penelitian.....	37
<b>BAB IV DESKRIPSI JATIM PARK 1 .....</b>	<b>38</b>
4.1 Profil Jatim Park 1.....	38
4.2 Visi dan Misi Jatim Park 1 .....	40
4.3 Fasilitas dan Wahana Jatim Park 1 .....	41
4.3.1 Zona dan Wahana Utama.....	42
4.4 Struktur Organisasi.....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
5.1 Komunikasi Krisis Jatim Park 1: Langkah-Langkah yang Dilakukan Organisasi .....	48
5.1.1 Respons Awal: Permintaan Maaf dan Delay 10 Hari .....	48
5.1.2 Tindakan Perbaikan ( <i>Corrective Action</i> ) .....	52

5.1.3 Program Validasi Pihak Ketiga.....	57
5.2 Respons Publik Terhadap Setiap Upaya Komunikasi Krisis Jatim Park 1 .....	62
5.2.1 Respons Publik Terhadap Strategi Mortification (Permintaan Maaf dan Klarifikasi) .....	62
5.2.2 Respons Publik Terhadap Corrective Action (Tindakan Perbaikan) .	64
5.2.3 Respons Publik Terhadap Reducing Offensiveness (Validasi Pihak Ketiga) .....	66
5.2.4 Respons Publik Secara Keseluruhan: Perilaku Kunjungan, Pemulihan Kepercayaan, dan Selective Avoidance .....	68
5.3 Gap Antara Komunikasi Organisasi dan Harapan Publik .....	75
5.3.1 Perbedaan Pemahaman Tentang Transparansi .....	75
5.3.2 Keterbatasan Komunikasi di Lokasi Wisata.....	77
5.3.3 Masalah Keamanan Sistemik yang Masih Terjadi .....	77
5.3.4 Harapan Publik untuk Pemulihan Kepercayaan yang Lebih Optimal .....	79
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran.....	84
6.2.1 Saran Akademis.....	84
6.2.2 Saran Praktis.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4. 1 Harga Tiket Masuk Jatim Park 1 .....	40

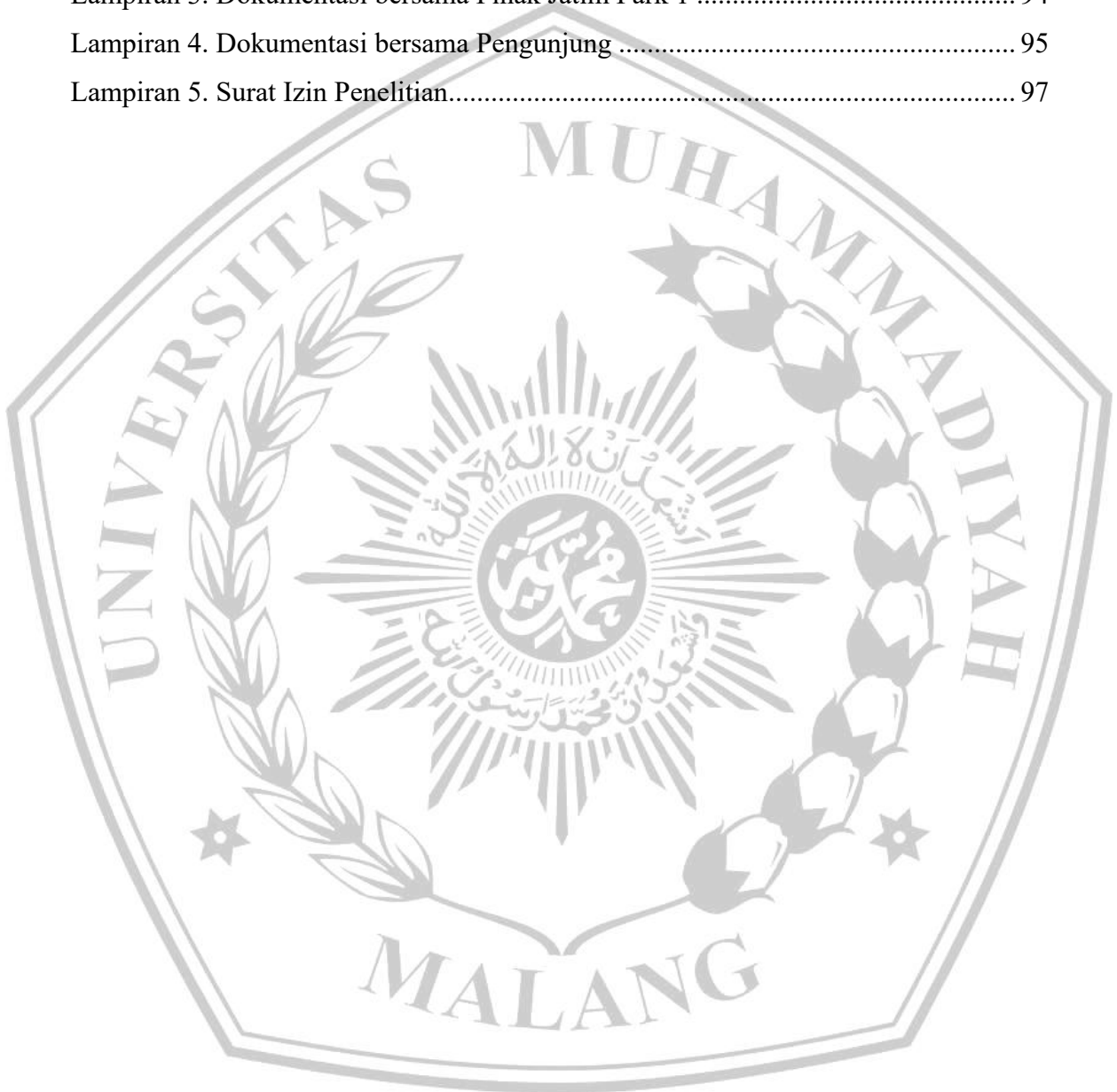


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4. 1 Peta Zona Lokasi Jatim Park 1.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Jatim Park 1.....	46
Gambar 5. 1 Video Klarifikasi JTP 1 - 18 April 2025.....	49
Gambar 5. 2 Komentar Kritis dari @edisquaad.....	50
Gambar 5. 3 Pemberitaan Media Massa Tentang Insiden JTP 1.....	51
Gambar 5. 4 <i>Customer Service</i> di Pintu Masuk JTP 1 – 16 November 2025.....	52
Gambar 5. 5 Petugas Mengecek Sabuk Pengaman - 16 November 2025.....	54
Gambar 5. 6 Papan Informasi Keselamatan & Batasan Tinggi - 16 November 2025.....	55
Gambar 5. 7 Sosialisasi <i>Safety Awareness</i> - 21 Mei 2025.....	56
Gambar 5. 8 Pelatihan K3 Jatim Park - Publikasi 1 Agustus 2025.....	57
Gambar 5. 9 Kunjungan Wakil Menteri Pariwisata - 29 Juni 2025.....	59
Gambar 5. 10 Video Tim HSE Pengecekan Berkala - 11 September 2025.....	60
Gambar 5. 11 <i>Influencer Gathering</i> 2025 - 10 Agustus 2025.....	61
Gambar 5. 12 Komentar positif dari akun @malangstreetgallery.....	63
Gambar 5. 13 Kondisi Area Parkir JTP 1 - 16 November 2025.....	69
Gambar 5. 14 Antrian Panjang di Wahana <i>Sky Ride</i> - 16 November 2025.....	70
Gambar 5. 15 Antrian di Wahana Ekstrem ( <i>Gatot Kaca Coaster</i> , <i>Star Case</i> , dan <i>Himalaya Coaster</i> ) - 16 November 2025.....	71
Gambar 5. 16 Kondisi Wahana Pendulum 360 Derajat - 16 November 2025.....	75
Gambar 5. 17 Petugas Melakukan Pengecekan Sabuk Pengaman di Berbagai Wahana - 16 November 2025.....	78
Gambar 5. 18 Komentar @rizky.nunia Tentang Sabuk Pengaman longgar.....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Wawancara untuk Pihak Jatim Park 1 .....	90
Lampiran 2. Instrumen Wawancara untuk Pengunjung .....	92
Lampiran 3. Dokumentasi bersama Pihak Jatim Park 1 .....	94
Lampiran 4. Dokumentasi bersama Pengunjung .....	95
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	97



## DAFTAR PUSTAKA

- Ash-Shiddiqi, H., Sinaga, R. W., & Audina, N. C. (2025). *Kajian Teoritis: Analisis Data Kualitatif* (Vol. 3, Issue 2).
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Cahaya, N. D. (n.d.). *Wahana permainan & harga tiket masuk Jatim Park 1*. Tempat Wisata Seru. Diakses 28 November 2025, dari <https://tempatwisataseru.com/wahana-permainan-harga-tiket-masuk-jatim-park-1/>
- CNN Indonesia. (2024, 28 Januari). *Wahana, jam buka, dan harga tiket masuk Jatim Park 1*. Diakses 28 November 2025, dari <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20240118173518-275-1051370/wahana-jam-buka-dan-harga-tiket-masuk-jatim-park-1>
- Daniel Tamburian, H. H., Lintas, K., Masyarakat, B., Dalam, D., Kerukunan, M., Umat Beragama, H., & Daniel Tamburian, H. H. (2018). *Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Dayak Dalam Menjaga Kerukunan Hidup Umat Beragama*.
- Dwi Nurritziana, D., & Alrasyid, H. (2025). Rebuilding customer trust after cyberattacks: Examining the role of trust recovery in Indonesian Islamic digital banking. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 22(1), 128–149. <https://doi.org/10.31106/jema.v22i1.24389>
- Elza, P. (2025). ISSN : XXXX-XXXX Strategi Komunikasi Krisis pada Lembaga Pemerintah dalam Menghadapi Isu Hoaks. In *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media* (Vol. 01, Issue 01). <https://jurnal.pustakabangsaindonesia.com/index.php/jikom>
- Fatmawati, A., Septi Nabila, E., Adikusuma, N. A., Misidawati, D. N., Islam, U., Abdurahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2025). *Etika Dan Profesionalisme Public Relations: Kunci Membangun Kepercayaan Publik*. 02(04).
- Faustyna, F. (2024). Strategi Komunikasi Krisis Public Relations Digital di TikTok pada Dinas Pariwisata Medan Selama Pandemi COVID-19: Analisis Kasus Pengelolaan Konten Inovatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 22(2), 288–307. <https://doi.org/10.31315/jik.v22i2.8407>

- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Fearn-Banks, K. (2017). *Crisis Communications: A Casebook Approach* (5th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315684857>
- Faustyna & Rudianto. (2022). *Strategi Komunikasi Krisis Saat Pandemi Covid-19 Dilengkapi dengan Studi Kasus dan Solusi*. UMSU Press.
- Irhamdhika, G., Iman, N., Hidayah, E., Ariska, Y., Ningtyas, A., & Sari, A. (2025). *Krisis Kepercayaan Publik: Fenomena #Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture* (Vol. 6).
- Irwanti, M. (2023). *Manajemen Krisis Komunikasi Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Widina Media Utama.
- Jawa Timur Park Group. (2025, 18 April). *Press release: Klarifikasi insiden pada wahana Pendulum 360 Jawa Timur Park 1*. JTP.ID. Diakses 10 Mei 2025, dari <https://jtp.id/press-release-klarifikasi-insiden-pada-wahana-pendulum-360-jawa-timur-park-1/index.html>
- Jawa Timur Park Group. (n.d.). *Profil Jawa Timur Park Group*. JTP.ID. Diakses 27 November 2025, dari <https://jtp.id/jatimpark1/get-to-know-more-jawa-timur-park-1/index.html>
- Jawa Timur Park Group. (n.d.). *Get to know more: Jawa Timur Park 1*. JTP.ID. Diakses 27 November 2025, dari <https://jtp.id/jatimpark1/get-to-know-more-jawa-timur-park-1/index.html>
- Jawa Timur Park Group. (n.d.). *Jawa Timur Park Group raih penghargaan Traveloka Travel Activities Partner of the Year 2025 pada ajang Traveloka Partner Appreciation Awards 2025*. JTP 24 Hour. Diakses 27 November 2025, dari <https://jtp.id/24hour/jawa-timur-park-group-raih-penghargaan-traveloka-travel-activities-partner-of-the-year-2025-pada-ajang-traveloka-partner-appreciation-awards-2025/>
- Jawa Timur Park Group. (n.d.). *Atraksi Jawa Timur Park 1*. JTP.ID. Diakses 28 November 2025, dari <https://jtp.id/jatimpark1/atraksi-jawa-timur-park-1/index.html>
- Kase, A. D., Sarwindah Sukiatni, D., Kusumandari, R., & Psikologi, F. (2023). Resiliensi remaja korban kekerasan seksual di Kabupaten Timor Tengah Selatan:

Analisis Model Miles dan Huberman. *INNER: Journal of Psychological Research*, 3(2), 301–311.

Komunikasi, S., Maskapai, K., Di Indonesia, P., Analisis, S., Krisis, K., Air, A., Dan, A., Air, S., Krisis, M., Pesawat, K., Prespektif, M., Islam, K., Nur Fitri, A., Fitri, Karim, A., & Rachmawati, F. (2020). Article Information Abstract. In *Jurnal IMPRESI* (Vol. 1, Issue 2).

Kompas.com. (2025, April 18). *Kronologi remaja terjatuh dari wahana pendulum 360 di Jatim Park 1*. Kompas.

Labiru Tour. (n.d.). *Jatim Park 1: Destinasi seru dan edukatif untuk keluarga di Malang*. Diakses 27 November 2025, dari <https://labirutour.com/obyek-wisata/malang-jatim-park-1>

Puspita Sari, W., & Soegiarto, A. (2022). KEGIATAN KOMUNIKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KESADARAN DAN MENGIMPLEMENTASIKAN KESELAMATAN, KESEHATAN KERJA (K3) GUNA MEWUJUDKAN INDUSTRI PARIWISATA YANG AMAN. *Prosiding Semnaskom-Unram*, 4(1), 2022.

Rachmah Istighfarin, F., & Yuliani, M. (2020). *PERAN PUBLIC RELATION DALAM MENGEMBALIKAN CITRA PERUSAHAAN: STUDI KASUS APARTEMEN CINERE BELLEVUE SUITES PASCA KEBAKARAN TAHUN 2017*.

Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). *TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER*. 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>

Sari, F. F., Bakti, I., & Perbawasari, S. (2025). Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke. *Online) Sospol: Jurnal Sosial Politik*, 11(2), 207–222. <https://doi.org/10.22219/jurnalsospol.v11i2.39884>

Sari, M., Chandra, J., & Penelitian, A. (2025). Pengaruh Media Sosial terhadap Komunikasi Organisasi: Studi Kasus pada Manajemen Krisis The Influence of Social Media on Organizational Communication: A Case Study on Crisis Management. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 660–669. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6972>

Septiyani, D. A., Syariah, E., Ekonomi, F., Islam, B., Islam, U., Wahid, N. K. H. A., & Abstrak, P. (2024). EVOLUSI PUBLIC RELATION DI ERA DIGITAL :

STRATEGI UNTUK MEMBANGUN REPUTASI DI DUNIA MAYA. In *Journal Media Public Relations* (Vol. 4, Issue 1).

Sunarto, S. A., & Adzani, D. P. (2022). *STRATEGI PUBLIC RELATION EIGER DALAM PEMULIHAN CITRA*.

Suriadi, H. (2025). *Krisis Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Publik di Era Disinformasi Digital*. <https://jurnal.suriaacademicpress.com/index.php/jsers>

Suryanti, F. I., & Aranda, K. (2024). Strategi Public Relations dalam Pemulihan Reputasi Sec Bowl Pasca Kontroversi Kebersihan di Indonesia. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2523–2530. <https://doi.org/10.54082/jupin.960>

Suwito, J. K., Djoko, J., Tjahjo, W., Astri, & Prodi, Y., Komunikasi, I., Kristen, U., & Surabaya, P. (2020). *JURNAL E-KOMUNIKASI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA, SURABAYA Strategi Komunikasi Online Public Relations Tourism Information Center (TIC) Surabaya dalam Melakukan Komunikasi Pariwisata di Kota Surabaya*.

Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). TIPE PENELITIAN DESKRIPSI DALAM ILMU KOMUNIKASI THE TYPE OF DESCRIPTIVE RESEARCH IN COMMUNICATION STUDY. In *Jurnal Diakom* (Vol. 1, Issue 2).