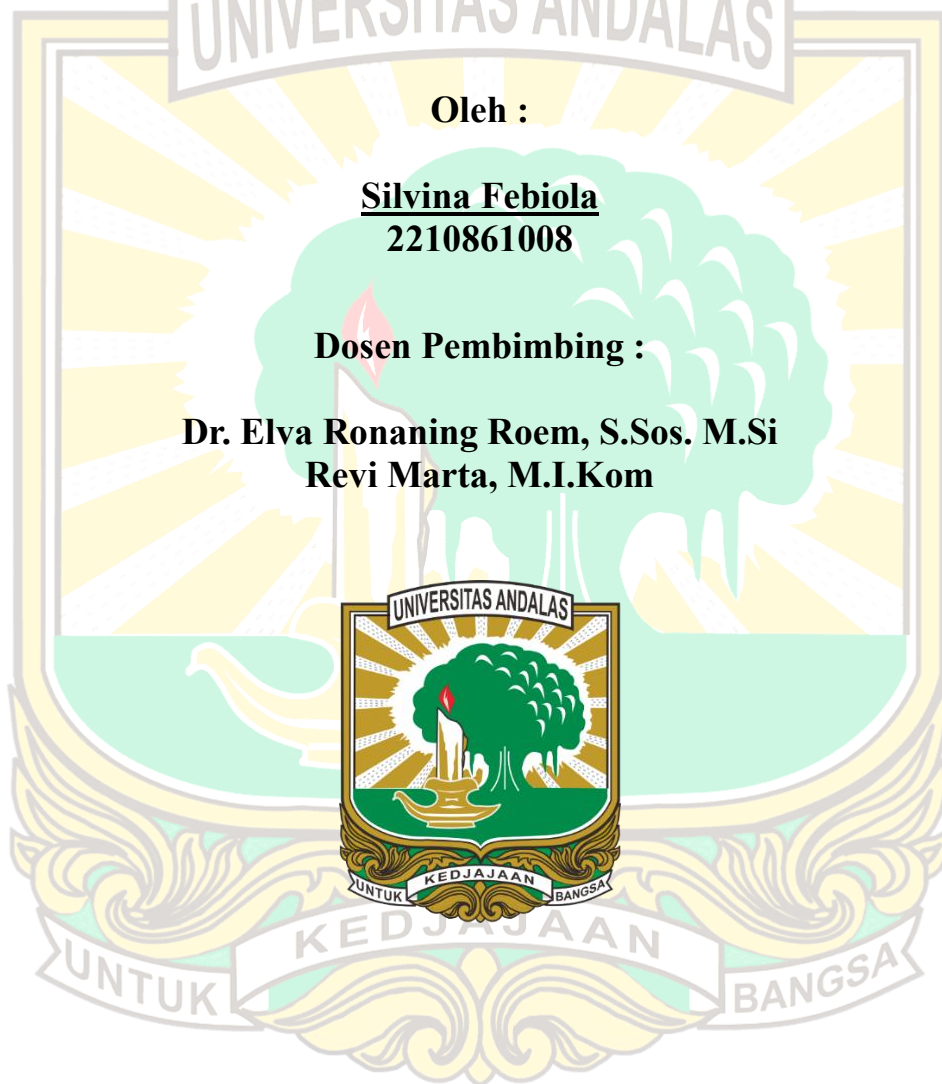


**MANAJEMEN KRISIS HUMAS POLDA SUMBAR  
(STUDI KASUS PERAMPOKAN MOBIL PENGANGKUT  
UANG ATM TAHUN 2024)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas*



**Oleh :**

**Silvina Febiola  
2210861008**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr. Elva Ronaning Roem, S.Sos. M.Si  
Revi Marta, M.I.Kom**

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2026**

## ABSTRAK

### MANAJEMEN KRISIS HUMAS POLDA SUMBAR (STUDI KASUS PERAMPOKAN MOBIL PENGANGKUT UANG ATM TAHUN 2024)

Oleh:

Silvina Febiola

2210861008

Pembimbing:

Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si

Revi Marta, M.I.Kom

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen krisis Humas Polda Sumbar pada kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024 dan untuk mengetahui hambatan yang dilalui Humas Polda Sumbar dalam melakukan aktifitas manajemen krisis. Penelitian ini fokus pada strategi manajemen krisis Humas Polda Sumbar mulai dari tahap pra-krisis, saat terjadinya krisis hingga pasca krisis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivisme, serta menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis Miles, Huberman & Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap pra-krisis, strategi yang dijalankan oleh Humas Polda Sumbar adalah melakukan pemantauan berita, pemberian informasi awal kepada wartawan, dan pembentukan tim penanganan krisis. Pada tahap terjadinya krisis, strategi yang dijalankan oleh Humas Polda Sumbar adalah melakukan patroli siber, menggelar jumpa pers, dan merespon *doorstop* dari wartawan. Kemudian pada tahap pasca krisis, Humas Polda Sumbar melakukan pemantauan berita dan memperbanyak pemberitaan positif tentang aktifitas kepolisian. Hambatan yang dilalui Humas Polda Sumbar dalam melakukan aktifitas manajemen krisis yaitu kesalahpahaman masyarakat dalam memahami informasi, keterbatasan kemampuan individual humas dalam mengelola informasi, dan keterlambatan dalam mengetahui informasi.

**Kata Kunci : Manajemen Krisis, Humas Polda Sumbar, SCCT**

**ABSTRACT**

**CRISIS MANAGEMENT OF PUBLIC RELATIONS AT WEST SUMATERA  
POLICE (CASE STUDY OF THE ATM CASH TRANSPORT ROBBERY IN  
2024)**

**By:**

**Silvina Febiola**

**2210861008**

**Supervisors:**

**Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si**

**Revi Marta, M.I.Kom**

*This study aims to examine the crisis management of the Public Relations division at the West Sumatera Police concerning the 2024 ATM cash transport robbery case and to identify the obstacles faced by the Public Relations team in carrying out crisis management activities. The research focuses on the crisis management strategies of the West Sumatera Police Public Relations from the pre-crisis stage, during the crisis, to the post-crisis stage. This study employs a qualitative method with a case study approach and a constructivist paradigm, utilizing the Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Informants were selected using purposive sampling techniques. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The collected data were then analyzed using the Miles, Huberman & Saldana analysis techniques. The results show that in the pre-crisis stage, the strategies implemented by the West Sumatera Police Public Relations include monitoring news, providing initial information to journalists, and forming a crisis handling team. During the crisis stage, their strategies involved conducting cyber patrols, holding press conferences, and responding to journalists' doorstep interviews. In the post-crisis stage, the Public Relations team monitored news coverage and increased positive reporting about police activities. The obstacles encountered by the Public Relations team in managing the crisis include public misunderstandings in interpreting information, limitations in individual Public Relations, personnel's ability to manage information, and delays in obtaining information.*

**Keywords: Crisis Management, West Sumatera Police Public Relations, SCCT.**