

**STRATEGI KOMUNIKASI ROYALE DURIAN DALAM  
MENGHADAPI KRISIS PEMBUANGAN LIMBAH KULIT DURIAN  
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**DIMAS PUTRA DIRMAGINA**

**18043010221**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA  
2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI ROYALE DURIAN DALAM  
MENGHADAPI KRISIS PEMBUANGAN LIMBAH KULIT DURIAN  
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

Disusun oleh:

  
**Dimas Putra Dirmagina**

**18043010221**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING**

  
**Heidy Arviani, S.Sos, M.A**

**NIP. 198511072018032001**

Mengetahui,

**DEKAN FISIP**

  
**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**

**NIP. 195907011987031001**



**STRATEGI KOMUNIKASI ROYALE DURIAN DALAM MENGHADAPI  
KRISIS PEMBUANGAN LIMBAH KULIT DURIAN MELALUI MEDIA  
SOSIAL INSTAGRAM**

Oleh:

**Dimas Putra Dirmagina**  
18043010221

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Pada tanggal 20 Desember 2022

Pembimbing


Tim Penguji,

  
**Heidy Arviani, S.Sos, M.A**  
NIP. 198511072018032001


1. Ketua

  
**Dra. Sumardililiati, M.Si**  
NIP. 1962032319932001


2. Sekretaris

  
**Ririn Pusbita T.M.MedKom**  
NIP. 1989041120212121001

3. Anggota

  
**Heidy Arviani, S.Sos, M.A**  
NIP. 198511072018032001

Mengetahui,  
**DEKAN FISIP**

  
**Dr. Drs. E.C. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
NIP. 195907011987031001

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Putra Dirmagina  
NIM : 18043010221  
Fakultas /Program Studi : FISIP/ Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi/Tugas Akhir/ :

**Strategi Komunikasi Royale Durian Dalam Menghadapi Krisis Pembuangan  
Limbah Kulit Durian Melalui Media Sosial Instagram**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 2 Januari 2023

Yang Menyatakan



( DIMAS PUTRA )

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dan membahas tentang strategi komunikasi yang dilakukan Royale Durian dalam menghadapi krisis pembuangan limbah kulit durian melalui media sosial instagram. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, pendekatan ini digunakan karena data yang dibutuhkan penulis yaitu berupa keterangan dari informan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui informasi dari *manager* dan *social media officer* di Royale Durian. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul di analisis dengan reduksi data, sajian data dan verifikasi data atau menarik kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Royale Durian ada lima bagian strategi yang digunakan yaitu Penelitian (Research), Perancangan (Plan), Pelaksanaan (Excute), Pengukuran atau Evaluasi (Measure), Pelaporan (Report). Namun terdapat fakta yang membuat kegagalan pada tahap *plam* (perencanaan) dan *excute* (pelaksanaan). Hambatan strategi komunikasi Royale Durian dalam menghadapi krisis yaitu adanya faktor media. Royale durian juga berkerja sama dengan mikro influencer untuk berperan sebagai *buzzer* dan menimbun isu negatif.

Kata kunci : *strategy communication, instagram, buzzer, social media*

### **ABSTRACT**

*This study examines and discusses the communication strategy used by Royale Durian in dealing with the crisis of disposing of durian skin waste through Instagram social media. The research method used is descriptive research with qualitative analysis, this approach is used because the data needed by the author is in the form of information from informants. The data needed in this study were obtained through information from managers and social media officers at Royale Durian. In collecting data, researchers used several techniques, namely observation, interviews, and documentation. The collected data is analyzed by data reduction, data presentation and data verification or drawing conclusions. From the results of the study it can be concluded that the Royale Durian communication strategy has five parts of the strategy used, namely Research, Design, Excute, Measurement or Evaluation, Report. However, there are facts that make it awkward at the plam (planning) and excute (implementation) stages. The obstacle to Royale Durian's communication strategy in dealing with crises is the media factor. Royale Durian also works closely with micro influencers to act as buzzers and hoard negative issues.*

*Keywords : strategy communication, instagram, buzzer, social media*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Royale Durian dalam Menghadapi Krisis Pembuangan Limbah Kulit Durian Melalui Media Sosial Instagram”**. Proposal skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana bagi penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima begitu banyak bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang tiada hentinya kepada **Ibu Heidy Arviani, S. Sos, M. A.** selaku dosen yang telah meluangkan banyak waktunya untuk mengarahkan dan menilai tulisan skripsi ini dengan kritik dan saran yang membangun. Tidak lupa juga selalu memberikan support, wejangan dan doa untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam Menyusun skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yuli Candrasari, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Heidy Arviani, S.SOS, M. A selaku dosen pembimbing dan seluruh Karyawan Tata Usaha Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur.

4. Kepada Mama, Papa dan kakak yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, menjadi tempat penulis untuk bercerita dan berkelu kesah, serta selalu mendukung semua keputusan dan mendoakan yang terbaik untuk penulis.
5. Kepada sahabat penulis grup SGP (Rafi Kurnia Putra, Zahirah Salsabila, Frea Febri) dan Bagas yang selalu ada untuk menghibur, menemani waktu bimbingan, mendengarkan keluh kesah, dan saling menyemangati untuk segera menyelesaikan skripsi.
6. Terima kasih juga khususnya untuk teman-teman yang senantiasa memberikan support serta bantuan Ifa, Aulia, Sheila, Puspa dan teman-teman peneliti yang lain karena tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih selalu memberikan semangat agar peneliti segera menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi dan menemani setiap langkah dalam hidup penulis.
8. Kepada diri sendiri terima kasih sudah mau berjuang, bertahan dan berkorban untuk dapat mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

Demikian yang dapat penulis sampaikan berkaitan dengan proposal skripsi ini, Akhirnya penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surabaya, 12 Juli 2022

Penulis

Dimas Putra Dirmagin



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK.....	2
KATA PENGANTAR .....	4
BAB I.....	9
PENDAHULUAN .....	9
1.1 Latar Belakang Masalah.....	9
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	19
1.4.2 Manfaat Praktis .....	19
1.4.3 Manfaat Akademis .....	20
BAB II .....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Strategi komunikasi.....	17
2.2.2 Media Sosial.....	28
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Jenis Sumber Data.....	38
3.3 Definisi konseptual.....	38
3.3.1 Krisis Royale Durian.....	38

	8
3.3.2 Strategi Komunikasi .....	39
3.3.3 Penanganan Krisis di Media Sosial Instagram .....	39
3.4 Lokasi Penelitian .....	40
3.5 Subjek Penelitian .....	41
3.6 Informan Penelitian .....	41
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.8 Teknik Analisis Data .....	44
BAB IV .....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.2. Gambaran Umum Royale Durian .....	48
4.2.1. Informan 1 .....	49
4.2.2. Informan 2 .....	49
4.3. Penyajian dan Analisis Data .....	49
4.4. Pembahasan .....	66
4.1 Hambatan strategi komunikasi Royale Durian dalam menghadapi krisis pembuangan limbah kulit durian melalui media sosial instagram .....	68
4.2 Mikro influencer .....	69
BAB V .....	72
KESIMPULAN DAN SARAN .....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73