

Strategi Komunikasi Kebun Binatang Surabaya dalam Menangani Kasus

Dugaan Eksploitasi Gajah

Skripsi



Oleh:

Satria Ramadhan Lakavybrie Narien Darwandi

NPM. 22043010007

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

**Strategi Komunikasi Kebun Binatang Surabaya dalam Mengangani Kasus
Dugaan Eksploitasi Gajah**

Skripsi



Oleh:

Satria Ramadhan Lakavybrie Narien Darwandi

NPM. 22043010007

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Strategi Komunikasi Kebun Binatang Surabaya dalam Menangani Kasus Dugaan Eksplotasi Gajah

Disusun oleh:

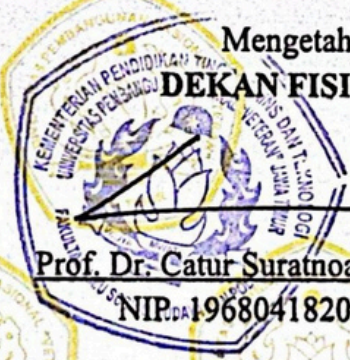
Satria Ramadhan Lakavybrie Narien Darwandi
NPM. 22043010007

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Ririn Puspita Tutiasri, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIP. 198904112021212001

Mengetahui
DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

Strategi Komunikasi Kebun Binatang Surabaya dalam Menangani Kasus Dugaan Eksplotasi Gajah

Oleh:

Satria Ramadhan Lakavybrie Narien Darwandi
NPM. 22043010007

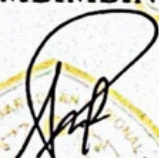
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi

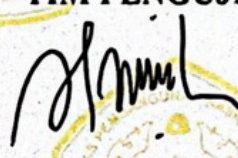
**Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur pada tanggal 14 Juli 2026**

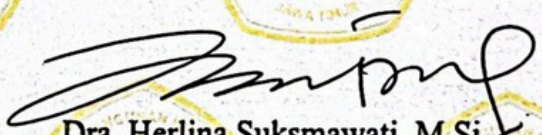
Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI,


Ririn Puspita Tutiasri, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIP. 198904112021212001


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


Dra. Herlina Suksmawati, M.Si.
NIP. 196412251993092001


Ririn Puspita Tutiasri, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIP. 198904112021212001

Mengetahui

DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Satria Ramadhan Lakavybrie Narien Darwandi

NPM : 22043010007

Angkatan : 2022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



Satria Ramadhan Lakavybrie Narien Darwandi

22043010007

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan segala karunia dan rahmat-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Ibu Ririn Puspita Tutiasri, S.I.Kom., M.Med.Kom. yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi pada penulis
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
5. Keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis

Akhir kata, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian.

ABSTRAK

Kasus dugaan eksploitasi gajah Rocky di Kebun Binatang Surabaya menjadi perhatian publik setelah beredarnya video yang memperlihatkan seorang *mahout* menaiki tubuh gajah sehingga memunculkan berbagai persepsi negatif di masyarakat. Kondisi tersebut mendorong Kebun Binatang Surabaya untuk menerapkan strategi komunikasi dalam memberikan klarifikasi dan membangun pemahaman publik mengenai pengelolaan satwa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Kebun Binatang Surabaya dalam menangani kasus dugaan eksploitasi gajah Rocky berdasarkan teori strategi komunikasi Anwar Arifin. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Kebun Binatang Surabaya dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu mengenal khalayak dengan memantau opini publik melalui media sosial dan media massa, menyusun pesan melalui verifikasi internal yang menekankan klarifikasi berdasarkan fakta serta edukasi mengenai prinsip *animal welfare*, menetapkan metode komunikasi dengan mengombinasikan metode informatif, edukatif, dan persuasif, serta memilih media komunikasi melalui pemanfaatan media sosial sebagai kanal utama yang didukung media massa dan keterlibatan pemangku kepentingan untuk memperkuat kredibilitas informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Kebun Binatang Surabaya tidak hanya berfokus pada penyampaian klarifikasi, tetapi juga membangun pemahaman masyarakat mengenai praktik konservasi satwa. Penelitian ini juga menemukan bahwa konsistensi *key message*, penguatan unsur empati dalam komunikasi, serta optimalisasi media sosial sebagai media edukasi preventif masih perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas strategi komunikasi organisasi.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Kebun Binatang Surabaya, Humas, Eksploitasi Satwa, *Animal Welfare*.

ABSTRACT

The alleged exploitation case involving Rocky the elephant at Surabaya Zoo attracted widespread public attention after a video showing a mahout riding the elephant circulated on social media, generating various negative public perceptions. This situation prompted Surabaya Zoo to implement communication strategies to provide clarification and enhance public understanding of wildlife management practices. This study aims to analyze the communication strategies employed by Surabaya Zoo in addressing the alleged elephant exploitation case based on Anwar Arifin's Communication Strategy theory. This research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The validity of the data was ensured through source triangulation. The findings indicate that Surabaya Zoo implemented its communication strategy through four main stages: identifying the target audience by monitoring public opinion on social media and mass media; developing communication messages through internal verification by emphasizing factual clarification and education regarding animal welfare principles; determining communication methods by combining informative, educative, and persuasive approaches; and selecting communication media by utilizing social media as the primary communication channel, supported by mass media and the involvement of stakeholders to strengthen the credibility of the information delivered. This study concludes that Surabaya Zoo's communication strategy was not merely focused on providing clarification but also on fostering public understanding of wildlife conservation practices. The findings further reveal that greater consistency in key messages, stronger emphasis on empathetic communication, and the optimization of social media as a preventive educational platform are still needed to enhance the effectiveness of the organization's communication strategy.

Keywords: *Communication Strategy, Surabaya Zoo, Public Relation, Animal Exploitation, Animal Welfare.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Strategi Komunikasi	18
2.2.2 Teori Strategi Komunikasi	22
2.2.3 Kebun Binatang Surabaya sebagai Lembaga Konservasi Ex Situ.....	27
2.2.4 Eksploitasi Satwa	30
2.2.5 Citra dan Reputasi.....	32
2.3 Kerangka Berpikir	35
BAB III	38

METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Definisi Konseptual	39
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	41
3.4.1 Objek Penelitian.....	41
3.4.2 Subjek Penelitian	41
3.5 Pengumpulan Data	42
3.6 Analisis Data.....	44
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Kebun Binatang Surabaya.....	45
4.1.2 Identitas Informan.....	53
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	54
4.2.1 Mengenal Khalayak	54
4.2.2 Menyusun Pesan	60
4.2.3 Menetapkan Metode Komunikasi.....	65
4.2.4 Memilih Media Komunikasi.....	74
BAB V	81
KESIMPULAN	81
5.1 Simpulan.....	81
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Unggahan di Media Sosial Yang Viral.....	2
Gambar 1. 2	Kolom Komentar Akun Tiktok @surabayazoo	3
Gambar 1. 3	Berita Tanggapan Wali Kota Surabaya terkait Kasus Dugaan Eksplorasi.....	4
Gambar 1. 4	Konten Wakil Wali Kota Mendatangi Kebun Binatang Surabaya	5
Gambar 1. 5	Surat Edaran Nomor 6 Tahun 2025 tentang Penghentian Peragaan Gajah Tunggang di Lembaga Konservasi	6
Gambar 3. 1	Data Sekunder Dokumen Press Release	43
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi	46
Gambar 4. 2	SK Bawas Yang Mengatur Pembagian Tugas Direksi.....	47
Gambar 4. 3	Zoom Meet di Ruang Rapat BPSDA Surabaya	78
Gambar 4. 4	Press Release Hasil Zoom Meeting	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4. 1 Informasi Informan PDTS Kebun Binatang Surabaya	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir	37
---	-----------