



**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT WIJAYA KARYA
(PERSERO) TBK ATAS KASUS GAGAL BAYAR SURAT
UTANG 2025**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**



ELVA NOVIANO PUTRI
44222110053

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT WIJAYA KARYA
(PERSERO) TBK ATAS KASUS GAGAL BAYAR SURAT
UTANG 2025**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana



**ELVA NOVIANO PUTRI
44222110053**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elva Noviano Putri

NIM : 44222110053

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Strategi Komunikasi Krisis PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Atas Kasus Gagal Bayar Surat Utang 2025” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 27 Juli 2026



Elva Noviano Putri

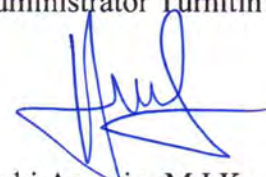
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Elva Noviano Putri
NIM : 44222110053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Dengan judul “Strategi Komunikasi Krisis PT Wijaya Karya (Persero) Tbk atas Kasus Gagal Bayar Surat Utang 2025”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 27 Agustus 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 27 Agustus 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. M.I.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting). Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

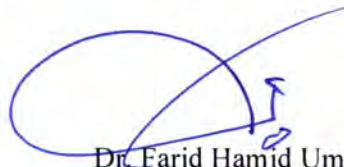
**HALAMAN
PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Elva Noviano Putri
NIM : 44222110053
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Krisis PT Wijaya Karya
(Persero) Tbk atas Kasus Gagal Bayar Surat Utang 2025

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 8 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.

NIDN: 0301117301

Jakarta, 27 Agustus 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

NIDN: 0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.

NIDN: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Krisis PT Wijaya Karya (Persero) Tbk atas Kasus Gagal Bayar Surat Utang 2025” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi yang saya tempuh. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun berkat dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir. Andi Andriansyah,M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr.Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi dan Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM) Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasannya bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
5. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana yang telah mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada penulis. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bunda dan Ayah yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, motivasi serta kasih sayang yang besar kepada saya.
7. Para Informan Skripsi saya yang telah berkenan memberikan waktu dan informasi kepada saya.
8. Calon teman hidup dan sahabat-sahabat yang memberikan dukungan kepada saya dalam hal apapun termasuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 31 Juli 2026

Elva Noviano Putri



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elva Noviano Putri
NIM : 44222110053
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Krisis PT Wijaya Karya (Persero) Tbk atas Kasus Gagal Bayar Surat Utang 2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 September 2026
Yang menyatakan,



Elva Noviano Putri

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK ATAS KASUS GAGAL BAYAR SURAT UTANG 2025

ELVA NOVIANO PUTRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis PT Wijaya Karya (Persero) Tbk dalam menghadapi kasus gagal bayar surat utang pada Februari 2025 yang berdampak terhadap reputasi dan kepercayaan stakeholders. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivis, pendekatan kualitatif, dan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan lima informan serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT WIKA menerapkan strategi komunikasi krisis melalui tahap pra-krisis, saat krisis, dan pasca-krisis. Strategi tersebut meliputi *early warning system*, keterbukaan dan konsistensi informasi, pemilihan media berdasarkan karakteristik stakeholders, serta pemeliharaan komunikasi terkait perkembangan perusahaan dan restrukturisasi keuangan.

Berdasarkan SCCT, kasus ini termasuk *Preventable Cluster* dengan atribusi tanggung jawab tinggi. PT WIKA mengombinasikan *Diminishment Strategy* untuk memberikan konteks mengenai faktor yang memengaruhi krisis dan *Bolstering Strategy* untuk menonjolkan rekam jejak serta kontribusi positif perusahaan. Strategi tersebut berperan dalam mengurangi sentimen negatif, mempertahankan kepercayaan stakeholders, serta mendukung pemeliharaan citra dan reputasi perusahaan.

Kata kunci: Strategi, Komunikasi Krisis, Citra dan Reputasi.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

***PT WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK CRISIS COMMUNICATION
STRATEGY ON THE 2025 BOND PAYMENT FAILURE CASE***

ELVA NOVIANO PUTRI

ABSTRACT

This research aims to analyze the crisis communication strategy of PT Wijaya Karya (Persero) Tbk in dealing with the case of defaulting on debt securities in February 2025 which has an impact on the reputation and trust of stakeholders. Research uses constructivist paradigm, qualitative approach, and case study method. Data was obtained through in-depth interviews with five informants and documentation.

The research results show that PT WIKA implements a crisis communication strategy through the pre-crisis, during the crisis, and post-crisis stages. The strategy includes early warning system, openness and consistency of information, media selection based on stakeholder characteristics, as well as communication maintenance related to company development and financial restructuring.

Based on SCCT, this case is included in the Preventable Cluster with high responsibility attribution. PT WIKA combines Diminishment Strategy to provide context regarding the factors that affect the crisis and Bolstering Strategy to highlight the company's track record and positive contributions. The strategy plays a role in reducing negative sentiment, maintaining stakeholder trust, and supporting the maintenance of the company's image and reputation.

Keywords: *Strategy, Crisis Communication, Image and reputation.*

MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I	 1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis	13
2.2.1 Public Relations.....	13
2.2.1.1 Pengertian Public Relations.....	13

2.2.1.2 Fungsi Public Relations	14
2.2.1.3 Kegiatan Public Relations	15
2.2.2 Komunikasi Korporat	17
2.2.3 Komunikasi Krisis	18
2.2.3.1 Strategi Komunikasi Krisis	19
2.2.3.2 Teori Komunikasi Krisis.....	21
2.2.4 Citra Perusahaan	23
2.2.5 Reputasi Perusahaan.....	24
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Subjek Penelitian	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder	30
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	31
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	33
4.1.2 Corporate Secretariat dan Corporate Communication PT WIKA	34
4.2 Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Latar Belakang Kasus.....	36
4.2.2 Klasifikasi Kasus	38
4.2.3 Strategi Komunikasi Krisis	43
4.2.3.1 Pra Krisis	43
4.2.3.2 Saat Krisis.....	47
4.2.3.3 Pasca Krisis	56
4.2.4 Bentuk Pesan Komunikasi Krisis	60
4.2.5 Media Komunikasi Krisis.....	62

4.2.6 Tantangan dalam Pelaksanaan strategi komunikasi krisis PT WIKA	65
4.2.7 Respons Publik	67
4.2.8 Evaluasi Strategi Komunikasi Krisis terhadap Citra dan Reputasi Perusahaan	71
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Analisis Strategi Komunikasi Krisis	75
4.3.2 Analisis Bentuk Pesan dan Media Komunikasi Krisis	78
4.3.3 Analisis Respons Publik dan Analisis Teori SCCT	82
4.3.4 Analisis Strategi Komunikasi Krisis terhadap Citra dan Reputasi	85
BAB V	89
KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
5.2.1 Saran Akademis	90
5.2.2 Saran Praktis	90
Daftar Pustaka	92
Lampiran	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Tabel Matriks Strategi Komunikasi Krisis PT WIKA.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita dari media Kompas.com terkait PT WIKA gagal bayar obligasi dan sukuk.....	16
Gambar 1.2 Postingan Instagram media IDX Channel tentang PT WIKA gagal lunasi obligasi dan sukuk.....	17
Gambar 1.3 Komentar netizen pada postingan Instagram media IDX Channel yang bersentimen negatif.....	18
Gambar 1.4 Komentar netizen pada postingan Instagram media IDX Channel yang bersentimen negatif.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT WIKA.....	46
Gambar 4.2 Struktur Divisi Corporate Secretariat PT WIKA.....	46
Gambar 4.3 Surat Keterbukaan Informasi PT WIKA kepada OJK.....	50
Gambar 4.4 Surat Keterbukaan Informasi PT WIKA kepada OJK.....	50
Gambar 4.5 Surat Keterbukaan Informasi PT WIKA kepada OJK.....	50
Gambar 4.6 Berita terkait penugasan pemerintah kepada PT WIKA untuk memimpin konsorsium proyek Kereta Cepat Jakarta-Bandung pada web Sekretariat Kabinet Indonesia.....	53
Gambar 4.7 Berita dari media Investing.co terkait investasi di Kereta Cepat bebani keuangan PT WIKA.....	54
Gambar 4.8 Berita dari media Tempo terkait PT WIKA merugi karena Kereta Cepat Jakarta Bandung.....	55
Gambar 4.9 Foto tim corporate relations PT WIKA bersama media saat melakukan media gathering.....	59
Gambar 4.10 Berita dari media Kompas.com terkait penyebab PT WIKA tak mampu bayar utang.....	62
Gambar 4.11 Press release PT WIKA yang dipublish ke media dan web perusahaan saat periode krisis.....	64
Gambar 4.12 Postingan Instagram PT WIKA saat periode krisis tentang pencapaian proyek dan manfaatnya bagi masyarakat.....	65
Gambar 4.13 Postingan Instagram PT WIKA bertema humanis saat periode krisis.....	65
Gambar 4.14 PT WIKA mengirim corporate statement kepada media melalui grup chat whatsapp.....	68
Gambar 4.15 PT WIKA mengirim corporate statement kepada media melalui grup chat whatsapp.....	68

Gambar 4.16 PT WIKA mengirim corporate statement kepada media melalui grup chat whatsapp.....	68
Gambar 4.17 PT WIKA mengirim corporate statement kepada media melalui grup chat whatsapp.....	68
Gambar 4.18 Press Release PT WIKA yang masih konsisten dipublish di web perusahaan hingga sekarang.....	71
Gambar 4.19 Beberapa postingan Instagram PT WIKA bernarasi positif tentang perusahaan saat pasca krisis.....	72
Gambar 4.20 Postingan Instagram media @sosokbisnis tentang Kereta Cepat membuat rugi PT WIKA.....	81
Gambar 4.21 Komentar Netizen mengkritik PT WIKA pada postingan Instagram media @sosokbisnis.....	82
Gambar 4.22 Komentar netizen mengkritik pemerintah pada postingan Instagram media @sosokbisnis.....	82
Gambar 4.23 Komentar netizen mengkritik pemerintah pada postingan Instagram media @sosokbisnis.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Lampiran 3. Tabel Dokumentasi Observasi Non Partisipatif

Lampiran 4. Curriculum Vittae

