



Universitas Mercu

Fakultas Ilmu Komunikasi

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Nama : Elly Rosalina
Judul : Manajemen Krisis dan Reputasi Dalam Menghadapi Kasus Pailit (Studi Kasus PT Prudential Life Assurance)
Bibliografi : 118 halaman, 4 tabel, 7 gambar, 49 lampiran

ABSTRAK

Krisis adalah peristiwa besar yang tak terduga yang secara potensial berdampak negatif terhadap perusahaan maupun publik. Krisis dalam sebuah organisasi atau perusahaan akan berdampak kepada reputasi organisasi atau perusahaan. Reputasi menggambarkan sejarah pengalaman orang lain dengan penyedia jasa. Reputasi yang baik meningkatkan kepercayaan, sehingga dapat membuat konsumen lebih percaya terhadap apa yang diinginkan sesuai dengan yang dijanjikan. Penelitian ini untuk mengevaluasi langkah dan strategi komunikasi yang dilakukan sebuah perusahaan dalam membangun kembali reputasi perusahaan yang disebabkan oleh krisis organisasi sesuai dengan teori-teori yang relevan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan metode penelitian metode studi kasus dengan desain kasus tunggal. Pengumpulan informasi dengan wawancara dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh temuan dilapangan bahwa Prudential Life Assurance pada saat terjadi krisis tersebut belum mempunyai tim yang secara khusus menangani krisis. Sehingga dibentuklah segera tim krisis untuk menangani kasus tersebut. Teori komunikasi yang dipergunakan adalah teori komunikasi organisasi, dan teori komunikasi persuasi. Berdasarkan tahapan krisis, krisis yang terjadi melalui 4 tahapan krisis yaitu prodromal, akut, kronik dan resolusi. Untuk menghadapi krisis tersebut, perusahaan melakukan komunikasi secara *intens* kepada seluruh *stakeholders*. Komunikasi persuasi merupakan metode komunikasi yang tepat dalam mengembalikan kepercayaan dan mempengaruhi cara berpikir para *stakeholders*. Untuk mengantisipasi timbulnya permasalahan yang serupa, atau permasalahan lainnya, perusahaan melakukan pembenahan kembali secara internal dan mengenai prosedur standard operasi perusahaan, melakukan evaluasi dari krisis yang sudah muncul.

Keyword :

Krisis, Komunikasi Organisasi, Reputasi, Komunikasi Persuasi, Pailit, Asuransi