



**MANAJEMEN KRISIS PT. SUMBER CIPTA ANUGERAH
DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Program Studi Public**

Relations

Disusun Oleh

Rahmat Juniarso

**UNIVERSITAS
44216120055**

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2022



HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Rahmat Juniarso
NIM	:	44216120055
Program Studi	:	Public Relations
Judul Laporan Skripsi	:	Manajemen Krisis PT. Sumber Cipta Amugerah Dalam Menghadapi Pandemi Covid - 19

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Februari 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



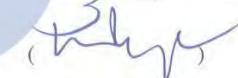
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rahmat Juniarso
NIM : 44216120055
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis PT. Sumber Cipta Anugerah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian dari Persyaratan yang untuk diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 pada program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Irmulansati T. S.H, Msi ()
NIDN : 0330077301
Ketua Pengaji : Haekal Fajri A.S Ikom, Msc ()
NIDN : 0318109301
Ketua Sidang : Dr. Ahmad Mulyana, M.Si ()
NIDN : 0318116602

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta 25 Februari 2023
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademis Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Juniarso
NIM : 44216120055
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis PT. Sumber Cipta Anugera
Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19

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 Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Jakarta 25 februari 2023



Rahmat Juniarso



Universitas Mercubuana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Study Public Relations

Rahmat Juniarso

44216120055

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menggambarkan bagaimana para jajaran manajemen perusahaan menghadapi dan menyelesaikan krisis di masa pandemi covid-19.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan tipe penelitian deskriptif menggunakan metode pendekatan kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil dari penelitian ini di temukan fakta bahwa PT. Sumber Cipta Anugerah telah berhasil melewati Krisis. perusahaan bisa tetap bertahan. Bagaimana tim manajemen krisis perusahaan menerapkan strategi penyelesaian krisis untuk tetap mempertahankan perusahaan untuk tetap beroperasional di kala pandemi covid 19 bahkan di bulan Agustus di tahun yang sama yaitu 2020 perusahaan telah kembali merekrut karyawan baru.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata kunci: *Krisis, Manajemen Krisis , Strategi*

ABSTRACT

Name	: Rahmat Juniarso
NIM	44216120055
Study Program	: Public Relations
Title Report Thesis	: Manajemen Krisis PT. Sumber Cipta Anugerah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19
Counselor	: Dr Irmulansati Tomohardjo. S.H, M.Si

This study aims to find out, describe and illustrate how company management makes strategies to deal with and resolve crises during the Covid-19 pandemic.

This study uses a constructivist paradigm with a descriptive research type using a qualitative approach, where data collection techniques are through in-depth interviews with informants.

The results of this study found the fact that PT. Sumber Cipta Anugerah has successfully weathered the Crisis. Company can survive. How does the company's crisis management team implement a crisis resolution strategy to keep the company operating during the Covid-19 pandemic? Even in August of the same year, namely 2020, the company has again recruited new employee.

MERCU BUANA

Keywords: Crisis, Chrisis Management, Strategic

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat , karunia , dan hidayah-Nya taklupa sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "**MANAJEMEN KRISIS PT. SUMBER CIPTA ANUGERAH DI MASA PANDEMI COVID-19**"

Laporan skripsi ini di susun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa dengan Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak , skripsi ini tidak dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu , terutama kepada:

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar membina saya dari bab 1 sampai dengan bab 5 dengan sabar mengarahkan sehingga sampai selesaiya skripsi ini.
2. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM , M.Ikom. selaku Ketua Bidang Studi Public Relations yang telah memberikan dosen pembimbing dikala saya buntu, bingung belum mendapat dosen pembimbing untuk Tugas Akhir.
3. Bapak Anto Sugianto, SE selaku direktur pengembang di PT.Sumber Cipta Anugerah sekaligus narasumber untuk skripsi ini .
4. Mamah dan bapa serta adik saya yang selalu menyebarkan saya ketika saya lelah karena tuntutan pekerjaan serta tanggung jawab saya sebagai seorang mahasiswa.
5. Ibu Titik Sujiati selaku rekanan kerja saya yang selalu mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi ini demi bisa melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

6. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu yang telah membantu serta mendoakan selesainya Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi masih jauh dari kata sempurna ,oleh karenanya semua kekurangan , kritik dan saran dari pembaca akan di terima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Tangerang , 2023

Rahmat Juniarso

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT.....</i>	<i>vi</i>
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Komunikasi Organisasi	13
2.2.1 Pengertian komunikasi Organisasi	13

2.2.2 Konsep Teori Organisasi	14
2.2.3 Hambatan- Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi	15
2.2.4 Strategi Komunikasi	17
2.2.5 Dimensi Komunikasi Organisasi.....	18
2.3 Public Relations.....	18
2.3.1 Pengertian Public Relations	18
2.3.2 Ruang Lingkup Public Relations	19
2.3.3 Fungsi Public Relations.....	20
2.4 Krisis	21
2.4.1 Pengertian Krisis	21
2.4.2 Ciri-Ciri(Organisasi) Berada Dalam situasi Krisis.....	22
2.4.3 Bentuk-bentuk Krisis	23
2.4.4 Faktor Penyebab Krisis	24
2.4.5 Intervensi (Pengendalian) Krisis	26
2.4.6 Pilihan Strategi	26
2.5 Komunikasi Krisis.....	27
2.5.1 Mengelola Komunikasi Krisis.....	29
2.5.2 Klaster Krisis dan Atribusi Krisis	29
2.5.3 Jenis Pesan Dalam Komunikasi Krisis.....	30
2.6. Manajemen Krisis.....	32

2.6.1 Pengertian Manajemen Krisis	32
2.6.2 Tahapan Manajemen Krisis.....	32
2.6.3 Langkah-Langkah Menangani Krisis Public Relations.....	34
2.6.4 Strategi Public Relations Dalam Merespon Krisis	36
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.	39
3.1 Paradigma penelitian	39
3.2 Metode penelitian	40
3.3 Subjek penelitian	41
3.4 Teknik pengumpulan data	42
3.4.1 Data primer	42
3.4.2 Data sekunder.....	43
3.5 Teknik analisis data.....	43
3.6 Teknik pemeriksaan keabsahan data	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan	46
4.1.2 Logo	47
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
 4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Krisis	48

4.2.2 Kondisi Krisis.....	48
4.2.3 Tahapan Manajemen Krisis.....	50
4.3 Pembahasan hasil penelitian.....	58
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN 1	65
LAMPIRAN 2	68
LAMPIRAN 3	81
LAMPIRAN 4	86

