



**STRATEGI MANAJEMEN KRISIS DALAM MENGATASI
KRISIS KEPERCAYAAN NASABAH AKIBAT DARI
PEMBEKUAN PERUSAHAAN**

**LAPORAN SKRIPSI
TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
strata satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

NADYA

44219010040

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**FAKULTAS ILMU EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya
NIM : 44219010040
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Dengan sesungguhnya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Strategi Manajemen Krisis dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan Nasabah Akibat dari Pembekuan Perusahaan** merupakan murni hasil karya saya dalam memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Bila terbukti di kemudian hari saya melakukan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh pihak Universitas salah satunya yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta melakukan proses perancangan skripsi lagi dari awal.

Jakarta, 15 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Mengetahui

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nadya

NIM : 44219010040

Program Studi : Ilmu Komunikasi

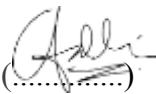
Judul : **Strategi Manajemen Krisis dalam Mengatasi Krisis**

Kepercayaan Nasabah Akibat dari Pembekuan Perusahaan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.


Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Ahmad Fachrudin SS, M. Si



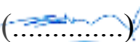
NIDN : 0310117511

Ketua Penguji : Farid Hamid Umarela, Dr. M. Si



NIDN : 0301117301

Penguji Ahli : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M. Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Menyetujui Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.IKom)

Jakarta, 16 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Farid Hamid Umarella, Dr.M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Universitas Mercu Buana dengan menyelesaikan buku Tugas Akhir dengan judul **“Strategi Manajemen Krisis dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan Nasabah Akibat dari Pembekuan Perusahaan.”**

Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penyusunan Tugas Akhir ini:

1. Bapak Ahmad Fachrudin SS, M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, S. E., M. M., M. I. Kom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Diah Wardhani Dra. M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
6. Ibu Anindita, S. Pd., M. I. Kom selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen bidang studi Public Relations dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

8. Orang Tua yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi motivasi kepada peneliti selama melakukan proses penyusunan dan perancangan Tugas Akhir.
9. Sahabat terbaik saya di Universitas Mercu Buana sejak semester 1, yaitu Afif Luthfi Umpuan dan Putri Nurul Aini. Sekaligus Syafa Rizkita, Muklas Adi Saputra, Stefani Laurensia, Sesilia Dea Ramadhani dan Tasya Aprilia, yang selalu membantu dan memberikan dukungan tanpa henti dalam dunia perkuliahan saya.
10. Pihak PT. Rifan Financindo Berjangka yang bersedia menjadi sumber informasi dan membantu penyelesaian tugas akhir ini.
11. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, angkatan 2019 atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun peneliti dalam mengembangkan isi dari Tugas Akhir ini. Peneliti berharap dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan informasi bagi pembaca.

Jakarta, 14 Januari 2023



(Nadya)

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

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

Nama : Nadya
NIM : 44219010040
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Strategi Manajemen Krisis dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan
Nasabah Akibat dari Pembekuan Perusahaan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan in 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. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif in Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/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, 13 Februari
2023 Yang
menandatangani³⁶



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2 Manajemen Krisis	13
2.2.1 Pengertian Manajemen Krisis	13
2.2.2 Pengertian <i>Public Relations</i>	14
2.2.3 Fungsi, Peran, dan Tugas <i>Public Relations</i>	15
2.2.4 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	18
2.2.5 Strategi Manajemen Krisis	19
2.3 Krisis Kepercayaan	20
2.3.1. Pengertian Krisis	20

2.3.2.	Tipe-Tipe Krisis	21
2.3.3.	Faktor-Faktor Penyebab Krisis	22
2.3.4.	Tahapan Krisis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Paradigma Penelitian	27
3.2	Metode Penelitian	28
3.3	Subjek Penelitian	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1.	Data Primer	31
3.4.2.	Data Sekunder	32
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.5	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1	Bidang Usaha	37
4.1.2	Struktur Organisasi	38
4.1.3	Alamat	39
4.1.4	Visi Misi	40
4.2	Hasil Penelitian	40
4.2.1	Deskripsi Penemuan	40
4.2.2	Hasil Analisis Data	42
4.3	Pembahasan	59
4.3.1	Potential Stage	60
4.3.2	Emerging Stage	61
4.3.3	Critical Stage	62
4.3.4	Dormant Stage	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69
5.2.1. Saran Akademis	69
5.2.2. Saran Praktis	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Tabel Alur Manajemen Krisis PT Rifan	60
Tabel 5.1 Tabel Diagram Tahapan Krisis	69

