



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

Nadya

44219010040

Strategi Manajemen Krisis dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan Nasabah Akibat dari Pembekuan Perusahaan

27 Buku, 9 Jurnal, 3 Website

### ABSTRAK

Berbagai macam permasalahan atau terdapatnya kasus adalah suatu hal yang tidak dipungkiri dapat terjadi pada setiap organisasi atau perusahaan. Proses munculnya permasalahan tentunya dipicu oleh berbagai macam penyebab baik secara internal maupun eksternal. Hal ini tentunya dapat menyebabkan terjadinya penurunan kepercayaan konsumen atau nasabah, hingga krisis kepercayaan. Oleh karena itu diperlukannya peran Manajemen Krisis dalam menghadapi permasalahan atau kasus yang terjadi. Manajemen Krisis tentunya ditemukan dan berkaitan dengan tahapan - tahapan penyebab Krisis itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Heinsworth, yaitu tahapan krisis terdiri dari *Potential Stage*, *Emerging Stage*, *Critical Stage*, serta *Dormant Stage*. PT. Rifan Financindo Berjangka sebagai salah satu perusahaan Pialang terbaik di Indonesia merupakan contoh perusahaan yang tidak terlepas dari berbagai masalah dan kasus, yakni pembekuan izin yang dilakukan oleh BAPPEBTI. Dalam kasus ini, peran Manajemen Krisis sangat diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis serta bersifat kualitatif dengan sumber data primer dari hasil observasi dan wawancara dengan narasumber serta data sekunder yang berasal dari studi literatur disertai dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif serta penarikan kesimpulan diakhir. Dalam pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peran Manajemen Krisis yang diperlukan dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang terjadi di PT. Rifan Financindo Berjangka terkait pembekuan izin yang diberlakukan oleh BAPPEBTI. Dalam proses ini, teori Tahapan Krisis yang dikemukakan oleh Heinsworth terbukti linear dengan tahapan krisis PT. Rifan dimulai dari munculnya awal masalah hingga proses pencairan izin usaha.

Keywords: Manajemen Krisis, Krisis Kepercayaan, PT. Rifan



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

Nadya

44219010040

Strategi Manajemen Krisis dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan Nasabah Akibat dari Pembekuan Perusahaan

27 Buku, 9 Jurnal, 3 Website

#### ABSTRACT

Various kinds of problems or the existence of cases is something that cannot be denied that can happen to every organization or company. The process of the emergence of problems is of course triggered by various kinds of causes both internally and externally. This of course can lead to a decrease in consumer or customer confidence, up to a crisis of confidence. Therefore, the role of Crisis Management is needed in dealing with problems or cases that occur. Crisis management is of course found and related to the stages that cause the crisis itself as stated by Heinsworth, namely the crisis stages consist of the Potential Stage, Emerging Stage, Critical Stage, and Dormant Stage. PT. Rifan Financindo Berjangka as one of the best brokerage companies in Indonesia is an example of a company that is inseparable from various problems and cases, namely the suspension of permits carried out by BAPPEBTI. In this case, the role of Crisis Management is needed to resolve the problems that occur. This study uses a constructivist paradigm and is qualitative in nature with primary data sources from observations and interviews with informants and secondary data from literature studies accompanied by documentation. Data analysis techniques were carried out using descriptive analysis and concluding at the end. In checking the validity of the data, the researcher used a triangulation technique. The results of the research show that there is a Crisis Management role that is needed in dealing with the problems that occur in PT. Rifan Financindo Berjangka regarding the license suspension imposed by BAPPEBTI. In this process, the theory of Crisis Stages put forward by Heinsworth is proven to be linear with the PT. Rifan started from the initial appearance of the problem to the process of disbursing a business license.

Keywords: Crisis Management, Crisis of Trust, PT. Rifan