



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DI  
PT MOBAFONE INDONESIA DALAM  
MENANGANI KASUS PENCURIAN PULSA**

*SKRIPSI*

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Strata 1*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
*Disusun Oleh*

**ANGGRAENI WIDYASTUTI**

**44209110137**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**JURUSAN PUBLIC RELATION**

**JAKARTA, 17 Januari 2014**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Name : Anggraeni Widyastuti  
NIM : 44209110137  
Jurusan : Public Relations  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Manajemen Krisis Public Relations di PT Mobafone Indonesia dalam Menangani Kasus Pencurian Pulsa

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis,



(Anggraeni Widyastuti)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

***LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI***

Judul : **MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DI PT  
MOBAFONE INDONESIA DALAM MENANGANI  
KASUS PENCURIAN PULSA**

Nama : Anggraeni Widyastuti

NIM : 44209110137

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Januari 2015

Mengetahui,

**Pembimbing**

(Dr Ispawati Asrie)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DI PT  
MOBAFONE INDONESIA DALAM MENANGANI  
KASUS PENCURIAN PULSA**

Nama : Anggraeni Widyastuti

NIM : 44209110137

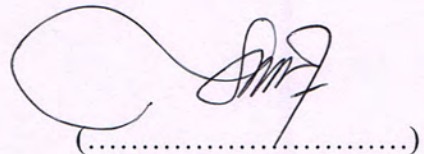
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

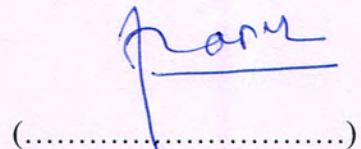
Jakarta, 17 Januari 2015

Ketua Sidang  
Suryaning Hayati, MM



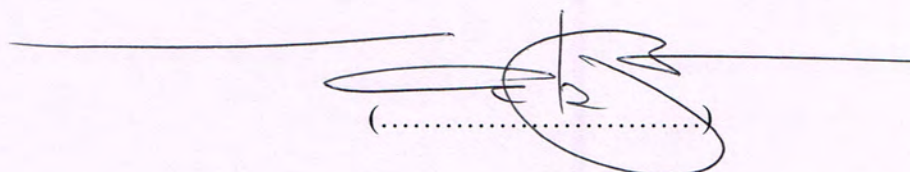
(.....)

Penguji Ahli  
Drs Marwan Mahmudi, MSi



(.....)

Pembimbing  
Dr Ispawati Asrie



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DI PT MOBAFONE INDONESIA DALAM MENANGANI KASUS PENCURIAN PULSA**

Nama : Anggraeni Widyastuti

NIM : 44209110137

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 17 Januari 2015

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

(Dr Ispawati Asrie)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relation**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

## Kata Pengantar

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatnya maka penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Krisis Public Relation di PT Mobafone Indonesia dalam Menangani Kasus Pencurian Pulsa. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam mengambil gelar S1 pada jurusan Public Relations di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana, Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dari awal hingga akhir:

1. Ibu Dr. Ispawati Asrie selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi banyak arahan, serta sabar memberikan bantuan secara moral serta memberikan penyemangat kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsinya dengan lancar, dan si peneliti dapat menyelesaikan skripsinya dengan cepat.
2. Ibu Suryaning Hayati, MM selaku ketua sidang yang telah memberikan banyak nasihat kepada peneliti dan memberi masukan tentang kekurangan dalam materi skripsi sehingga si penulis mendapatkan ilmu yang cukup luas dalam pemahaman skripsinya yang ia teliti.
3. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, MSi selaku penguji ahli yang telah membantu dalam memberikan masukan supaya hasil skripsi lebih maksimal dan yang sangat sabar memberikan materi tentang penambahan bahan yang harus ditambahkan penulis kelembar skripsinya sehingga si penulis mendapatkan

hasil skripsi yang sesuai dengan syarat yang di tetapkan oleh Universitas Mercubuana.

4. Bapak Kondar, SE yang telah memberikan informasi dan data secara lengkap yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih juga kepada Ibu Endang dan Bapak Soebiyanto, yang telah membantu banyak dalam memberikan informasi kepada si penulis untuk dapat merangkum serta mendapatkan keterangan krisis pada PT Mobafone yang sangat aktual.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam mengerjakan dan masih dapat dibilang jauh dari kata sempurna. Demi kesempurnaan skripsi ini, maka penulis meminta serta membuka suatu pernyataan untuk kritik dan saran dari pembaca, sehingga si penulis bisa menyempurnakan hasil skripsi kedepanya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.



Jakarta, Januari 2015

*Anggraeni Widyastuti*

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

**JUDUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

**ABSTRAKSI**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Focus Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7

### **BAB II KERANGKA TEORI**

2.1. Komunikasi .....	8
2.1.1. Pengertian Komunikasi .....	8
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	11
2.1.3. Proses Komunikasi.....	15
2.2. Komunikasi Organisasi .....	17
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	17
2.2.2. Karakteristik Organisasi.....	19
2.3. <i>Public Relations</i> .....	20

2.3.1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....	20
2.3.2 Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	24
2.5. Konsep Manajemen Krisis .....	28
2.5.1. Definisi Manajemen .....	28
2.5.2. Defini Krisis Manajemen .....	29
2.5.3. Jenis-Jenis Krisis .....	30

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Pendekatan Penelitian .....	43
3.2. Sifat Penelitian .....	44
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4 Teknik Analisis Data .....	48
3.5 Tehnik Keabsahan Data .....	49
3.6 Penyajian dan Analisis Data.....	53
3.7 Hambatan/Keterbatasan .....	53
3.8 Definisi Konsep.....	54
3.9 Fokus Penelitian.....	54
3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	54

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

4.1. Objek Penelitian .....	54
4.1.1. Sejarah PT Mobafone Indonesia .....	54
4.1.2. Lokasi dan Operasional PT Mobafone Indonesia .....	55
4.1.3. Visi dan Misi PT Mobafone Indonesia .....	56
4.1.4. Struktur Organisasi PT Mobafone Indonesia.....	57
4.1.5. Gambaran Public Relation di PT Mobafone Indonesia .	61

4.2. Panduan Wawancara .....	63
4.3. Krisis Public Relation di PT Mobafone Indonesia.....	64
4.3.1. Latar Belakang Krisis Public Relation .....	64

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	99
5.2. Saran.....	100

