



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Anggraeni Widyastuti  
44209110137

Public Relations Crisis Management in PT Mobafone Indonesia in Handling Telephone Credit Theft

Total Pages : 8 + 101 Pages + 10 Appendix

Bibliography : 20 Reference, Year 1996 - 2008

### ABSTRAKSI

PT Mobafone Indonesia is a company which enroll in the telecommunication industry. The public relations division is in charge of handling every aspect related to mass communication and establishment of positive perspective for the company. It includes the public relations crisis management when the telephone credit theft occur.

This research is done to know the strategy of public relations crisis management undergone by the public relations division in PT Mobafone Indonesia in handling telephone credit theft by using theory of public relations crisis management.

This research utilize descriptive type through qualitative approach by data collection and interview technique from various sources including observation, referential study, and documented data.

This research discusses about the image crisis experienced by PT Mobafone Indonesia and its strategy and steps taken by the public relations division in the company in an effort to overcome the degrading image of the company when the telephone credit theft occur in the country.

The conclusion of this research is that the public relations division in PT Mobafone Indonesia has executed every necessary steps in an effort to fix the bad image due to the telephone credit theft case throughout the country. However, that strategy does not always convey maximum result.



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Anggraeni Widyastuti  
44209110137

Manajemen Krisis Public Relations Di PT Mobafone Indonesia Dalam Menangani Kasus Pencurian Pulsa  
Jumlah Halaman : 8 + 101 Halaman + 10 Lampiran  
Bibliografi : 20 Acuan, Tahun 1996 - 2008

### ABSTRAKSI

PT Mobafone Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Telekomunikasi. Divisi public relations di perusahaan tersebut bertanggung-jawab untuk menangani segala aspek yang berhubungan dengan komunikasi massa dan penciptaan perspektif yang positif bagi perusahaan. Ini termasuk manajemen krisis public relations di perusahaan tersebut saat terjadinya kasus pencurian pulsa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi manajemen krisis public relations yang dijalankan divisi public relations di dalam PT Mobafone Indonesia dalam menangani kasus pencurian pulsa dengan menggunakan landasan teori manajemen krisis public relations.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan wawancara dengan narasumber serta observasi, studi pustaka, dan data dokumentasi.

Hasil penelitian ini membahas krisis pencitraan yang dialami oleh PT Mobafone Indonesia serta strategi dan langkah-langkah yang diambil oleh divisi public relations di perusahaan tersebut dalam rangka mengatasi memburuknya citra perusahaan tersebut saat terjadinya kasus pencurian pulsa di tanah air.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa divisi public relations di perusahaan PT Mobafone Indonesia telah mengambil langkah-langkah yang perlu dalam rangka memperbaiki citra buruk akibat adanya kasus pencurian pulsa di seluruh wilayah negeri Indonesia. Namun strategi tersebut tidak selalu membuahkan hasil yang maksimal.