



Strategi Manajemen Krisis *Public Relations*

BPJS Ketenagakerjaan

**Dalam Menjaga Kepercayaan Peserta
(Periode Krisis Januari – Agustus 2021)**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH

Dies Pra Ayura

55220110032

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023



Strategi Manajemen Krisis *Public Relations*

BPJS Ketenagakerjaan

**Dalam Menjaga Kepercayaan Peserta
(Periode Krisis Januari – Agustus 2021)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

OLEH

Dies Pra Ayura

55220110032

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



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Dies Pra Ayura
NIM : 55220110032
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : *Corporate & Marketing Communication*
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Manajemen Krisis *Public Relations*
BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menjaga
Kepercayaan Peserta (Periode Krisis Januari –
Agustus 2021)

Jakarta, 31 Juli 2023

Dosen Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Strategi Manajemen Krisis *Public Relations*
BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menjaga
Kepercayaan Peserta (Periode Krisis Januari –
Agustus 2021)

Nama Lengkap : Dies Pra Ayura

NIM : 55220110032

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Kosentrasi : *Corporate & Marketing Communication*

Tanggal : 11 Agustus 2023

Jakarta, 11 Agustus 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Afdal Makkuraga, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si (.....)
3. Pembimbing :
Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si (.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Strategi Manajemen Krisis *Public Relations*
BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menjaga
Kepercayaan Peserta (Periode Krisis Januari –
Agustus 2021)

Nama Lengkap : Dies Pra Ayura

NIM : 55220110032

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Kosentrasi : *Corporate & Marketing Communication*

Tanggal : 11 Agustus 2023

Jakarta, 11 Agustus 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Afdal Makkuraga, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Dies Pra Ayura
NIM : 55220110032
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : *Corporate & Marketing Communication*
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Manajemen Krisis *Public Relations*
BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menjaga
Kepercayaan Peserta (Periode Krisis Januari –
Agustus 2021)



Jakarta, 11 Agustus 2023

UN Dosen Pembimbing S
MERCU BUANA



(Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



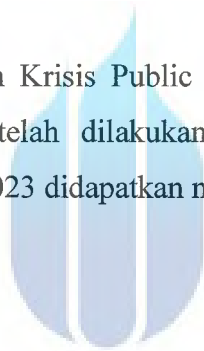
(Dr. Heri Budianto, M Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Dies Pra Ayura
Nim : 55220110032
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul Strategi Manajemen Krisis Public Relations BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menjaga Kepercayaan Peserta, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 1 Agustus 2023 didapatkan nilai persentase sebesar 29%.



Jakarta, 01 Agustus 2023
Administrator Turnitin

Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Strategi Manajemen Krisis *Public Relations* BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menjaga Kepercayaan Peserta (Periode Krisis Januari – Agustus 2021)
Nama : Dies Pra Ayura
NIM : 55220110032
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 11 Agustus 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Agustus 2023



Dies Pra Ayura

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan tepat waktu.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas dukungan, doa, nasehat dan arahnya. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Irmulansati. T., SH., Msi selaku dosen pembimbing tesis, berkat bimbingan serta dukungan semangatnya sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Heri Budianto., Msi selaku Kepala Program Studi. Terima kasih atas dukungan Bapak dalam penelitian tesis yang saya lakukan.
3. Orang tua peneliti yaitu Bapak Bujang dan Ibu Zainizar, dimana berkat doa maupun dukungan beliaulah peneliti dapat untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Yuni Erika, istri peneliti yang selalu memberikan dukungan doa dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.

Jika dalam prosesnya peneliti memiliki kesalahan mohon perkenaan agar dapat dimaafkan. Semoga kita semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Hormat Saya

Dies Pra Ayura

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Konsep dan Teori.....	20
2.2.1. Krisis dan Manajemen Krisis.....	20

2.2.2. <i>Public Relations</i>	23
2.2.3. Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.4. Komunikasi Krisis	29
2.2.5. Image Restoration Theory	31
2.2.6. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	35
2.2.7. Kerangka Berpikir Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Paradigma Penelitian.....	41
3.2. Metode Penelitian.....	42
3.3. Subjek Penelitian.....	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1) Data Primer.....	43
2) Data Sekunder	44
3.5. Teknik Analisis Data	44
3.5.1. Pengumpulan Data.....	45
3.5.2. Reduksi Data.....	45
3.5.3. Penyajian Data.....	45
3.5.4. Penarikan Kesimpulan.....	45
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2. Deskripsi Informan Penelitian	49
4.3. Hasil Penelitian.....	51
4.3.1. Manajemen Krisis.....	51
4.3.2. Strategi Teori Image Restoration dan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) Dalam Manajemen Krisis BPJS Ketenagakerjaan.....	55
4.4. Pembahasan	60
4.4.1. Manajemen Krisis.....	60
4.4.2. Teori Image Restoration	66
4.4.3. <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Analisis Data 1.....	46
Gambar 4.1 Berita Media Massa.....	53
Gambar 4.2 Berita Media Massa.....	54
Gambar 4.3 Berita Media Massa.....	54
Gambar 4.4 Berita Media Elektronik (Televisi)	59
Gambar 4.5 Berita Media Online.....	59
Gambar 4.6 Berita Media Online.....	60
Gambar 4.7 Manajemen Krisis.....	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Media Monitoring	2
Tabel 1.2 Jumlah Unjuk Rasa	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 <i>Cluster Crisis</i>	36
Tabel 4.1 Tabel Hasil Wawancara.....	61

