

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912
KANTOR LAYANAN ADMINISTRASI SEMARANG
SEBAGAI BENTUK *IMAGE RECOVERY***

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna
memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
dalam Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

SILVIANA HOKGIJANTO

14.M1.0022

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
ASURANSI JiWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912
KANTOR LAYANAN ADMINISTRASI SEMARANG
SEBAGAI BENTUK *IMAGE RECOVERY***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata I pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

Disusun oleh:

SILVIANA HOKGJANTO

14.M1.0022

Semarang, 5 September 2018

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama



DRS. ST. HARDIYARSO, M.HUM.

Dosen Pembimbing Kedua



ABRAHAM WAHYU NUGROHO,
S.I.KOM. MA

PENGESAHAN

Judul Skripsi:

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912
KANTOR LAYANAN ADMINISTRASI SEMARANG
SEBAGAI BENTUK *IMAGE RECOVERY***

Disusun Oleh:

Nama : **SILVIANA HOKGIJANTO**

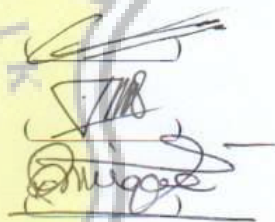
NIM : **14.M1.0022**

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal : 5 September 2018

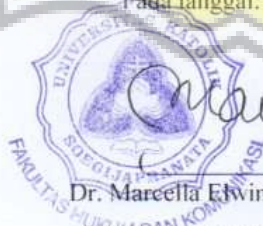
Dosen Penguji :

1. DRS. ST. HARDIYARSO, M.HUM.
2. ABRAHAM WAHYU NUGROHO, S.I.KOM. MA
3. DRS. ANDREAS PANDIANGAN, M.Si



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal: 5 September 2018



Marcella E

Dr. Marcella Ewina S., SH., CN., M.Hum

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS ASURANSI JiWA BERSAMA
BUMIPUTERA 1912 KANTOR LAYANAN ADMINISTRASI SEMARANG
SEBAGAI BENTUK *IMAGE RECOVERY***

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 5 September 2018

METERAI
TEMPEL

8D89DAFF242502628

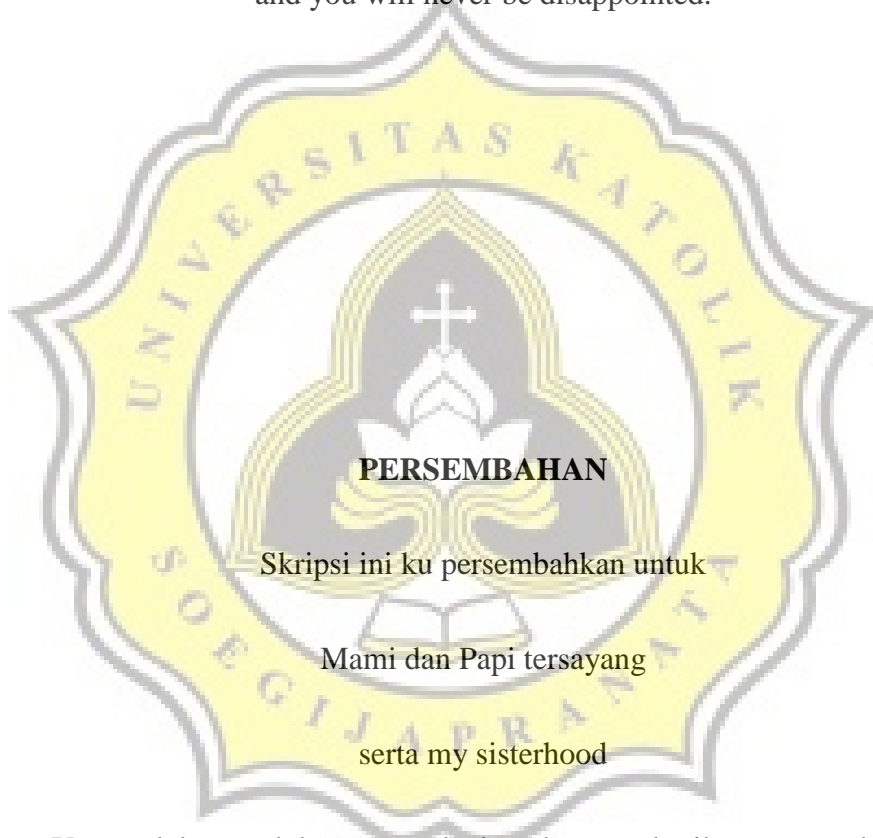
6000
REAN BIRU RUPIAH

[Signature]
Sivianah Sukgijanto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Do Everything with a good heart and expect nothing in return
and you will never be disappointed.



Yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan yang terbaik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah yang Maha Kuasa, atas segala limpahan berkat dan rahmat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah menerima banyak pengetahuan yang bermanfaat dan pengalaman yang luar biasa. Pembelajaran tersebut kiranya menjadi bekal penulis untuk menatap jenjang karir nantinya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum dan Komunikasi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan masukan yang bermanfaat serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. F. Ridwan Sandjaja, MS.IEC selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan segala fasilitas kampus.
2. Dr. Marcella Elwina S., SH., CN., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah menyediakan segala fasilitas dan bantuan.
3. Bapak Drs. H. Hermawan Pancasiwi BA, Msi, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata.

4. Bapak Drs. St. Hardiyarso, M.Hum. selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom. MA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan seluruh aktivitas penulis hingga terwujudnya penulisan skripsi ini.
7. Sahabatku Ratri, dan Maya yang telah setia menemani semasa perkuliahan sampai saat ini, yang selalu sabar mendengarkan keluh kesahku, dan tentunya memberikan semangat terus-menerus demi terwujudnya skripsi ini.
8. Teman baikku (Kezia, Meinin, Dilla, Hana, Thya) yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyusun penelitian skripsi ini.
9. Teman-teman komunikasi angkatan 2013 & 2014 lainnya (Febe, Gladiol, Meilia), terima kasih atas segala waktu untuk berbagi selama kuliah, dukungan dan doa yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Emmanuel Ivan Ekatama Harianja yang telah memberikan perhatian, dukungan, dan semangat kepada penulis dari awal hingga akhir.
11. Seluruh responden dalam wawancara skripsi ini, terima kasih atas segala bantuan dan waktunya.

12. Bapak Didik Suprang H, SH, AAAIJ selaku Kepala Cabang Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Kantor Layanan Administrasi Semarang yang telah memberikan kelancaran penelitian ini, serta menyempatkan waktunya untuk memberikan penjelasan dan data-data yang diperlukan penulis.

13. Seluruh *staff* Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Layanan Administrasi Semarang yang telah terbuka untuk menerima kunjungan penulis, serta menyempatkan waktunya untuk memberikan penjelasan dan data-data yang kiranya diperlukan penulis.

14. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai dijadikan bahan referensi bagi semua pihak yang berkepentingan atau bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 5 Agustus 2018



Silviana Hokgijanto

ABSTRACT

This study discussed how the crisis communication management of Bumiputera 1912 Joint Life Insurance Semarang Office of Administrative Services managed the crisis related to restructured as a form of Image Recovery and explained how and what efforted should be done. In addition, it also explained how the management of crisis communication occurs internally and externally. The implementation of crisis communication management in AJB Bumiputera 1912 KLA Semarang was share responsibility to improve the company's image. This means that every plan had a big role for Image Recovery, especially through crisis communication management. This study used qualitative methods of descriptive type, technique of collecting data with interviews and also through documents. Based on the analysis supported by various literature and obtained the results of research that include a number of steps in crisis communication management as a form of Image Recovery. Some steps taken by Semarang Office of Administrative Services Joint Insurance Insurance as an effort to improved the image is provided information through the news and were personally informed of the real condition of KLA Semarang AJB Bumiputera, rebuilt customers' trust by invited cooperation with institutions, determine the strategy for the next step.

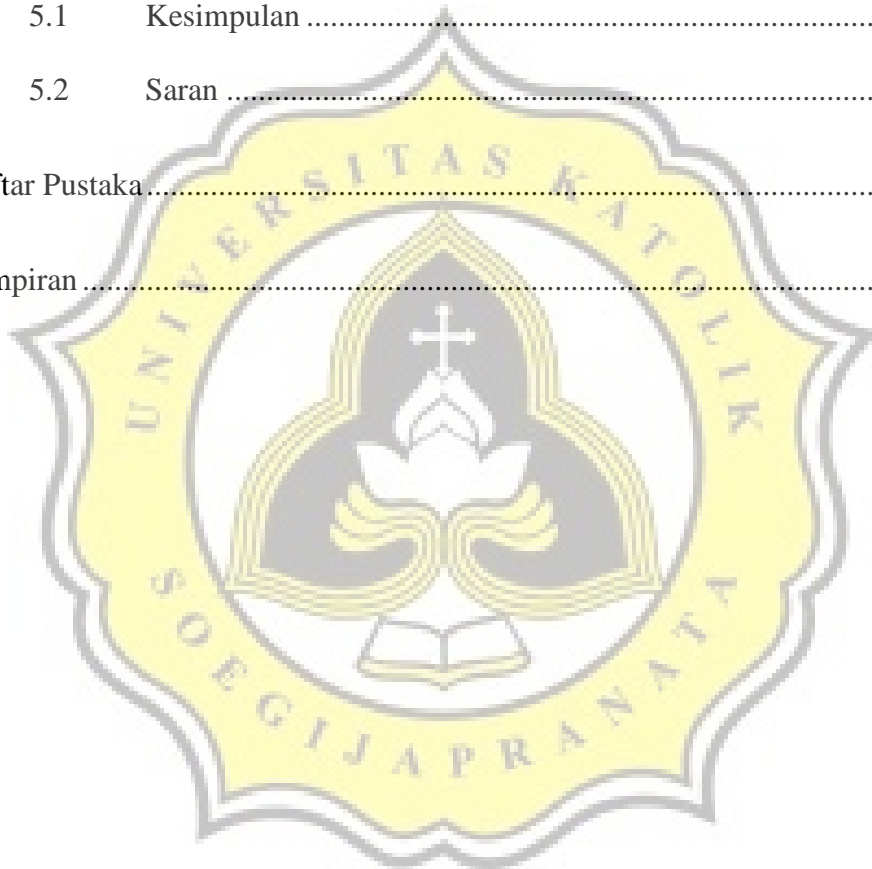
Keywords: Crisis Management, Crisis Communication Management, Image Recovery

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Lokasi dan Tatakala Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir	9

1.8	Kerangka Pemikiran.....	11
Bab II Tinjauan Pustaka.....		12
2.1	Penelitian Terdahulu	12
2.2	Definisi Krisis	14
2.3	Karakteristik Krisis	17
2.4	Sumber dan Jenis Krisis.....	17
2.5	Tahapan Krisis	19
2.6	Manajemen Komunikasi Krisis.....	21
2.7	Strategi Komunikasi Krisis	22
2.8	Komunikasi Korporasi (<i>Corporate Reputation</i>)	24
2.9	Manajemen Krisis dengan <i>Image Recovery</i>	25
Bab III Metodologi Penelitian		27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Lokasi Peneltian	28
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	30
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....		32
4.1	Profil Perusahaan	32
4.2	Kronologi Krisis.....	38
4.3	Sumber Krisis.....	46
4.4	Tahapan Krisis di Bummiputera KLA Semarang	49

4.5	Manajemen Komunikasi Krisis dengan <i>Image Recovery</i>	54
4.5.1	Manajemen Komunikasi Krisis Internal	55
4.5.2	Manajemen Komunikasi Krisis Eksternal	57
Bab V Kesimpulan dan Saran		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59
Daftar Pustaka.....		61
Lampiran.....		63



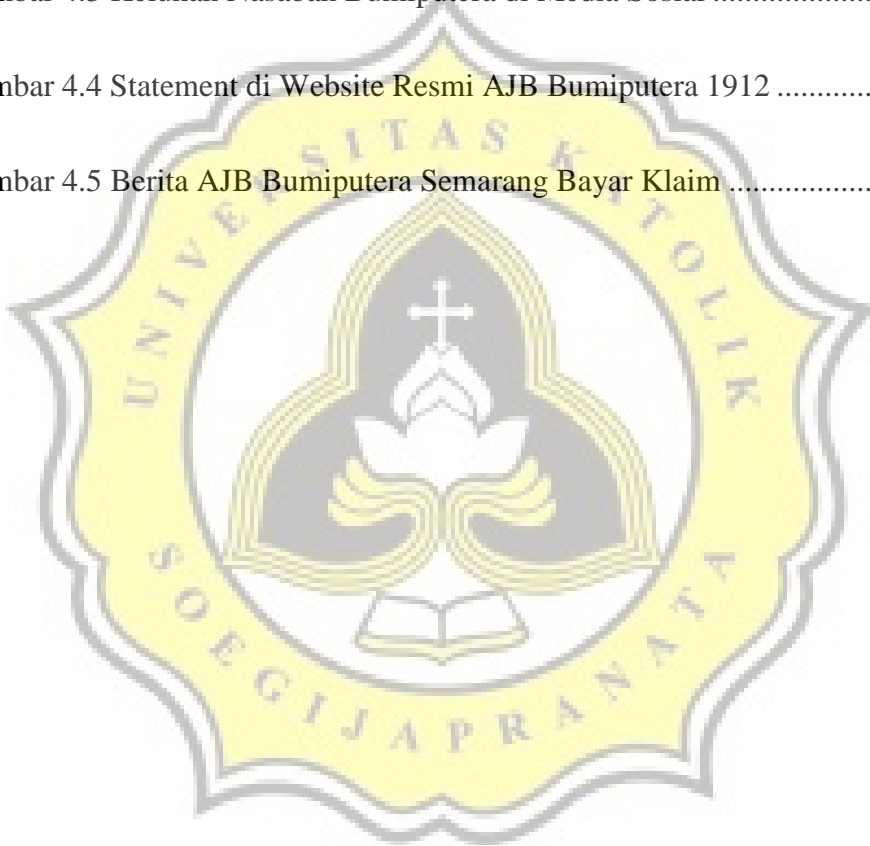
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian	9
Tabel 4.1 Data Jumlah Nasabah di KLA Semarang	41
Tabel 4.2 Data Jumlah Nasabah di KLA Semarang	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2 Keluhan Nasabah Bumiputera di Media Sosial	43
Gambar 4.3 Keluhan Nasabah Bumiputera di Media Sosial	44
Gambar 4.4 Statement di Website Resmi AJB Bumiputera 1912	45
Gambar 4.5 Berita AJB Bumiputera Semarang Bayar Klaim	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara
Lampiran 2	Pertanyaan Wawancara
Lampiran 3	Data Jumlah Nasabah
Lampiran 4	Kronologi Krisis AJB Bumiputera 1912
Lampiran 5	Siaran pers OJK Tentang AJB Bumiputera 1912
Lampiran 6	Penjelasan Mengenai Kondisi AJB Bumiputera 1912
Lampiran 7	Penunjukan dan Penetapan Pengelola Statuter AJB Bumiputera 1912
Lampiran 8	Peraturan OJK NOMOR 1/POJK.05/2018

