

**CORPORATE AFFAIRS PT BANK MUAMALAT INDONESIA
DALAM MENANGGAPI KRISIS DAN
MEMPERTAHANKAN REPUTASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

**AWANG ICI SANJAYA
051603503125053**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA

2020

**CORPORATE AFFAIRS PT BANK MUAMALAT INDONESIA
DALAM MENANGGAPI KRISIS DAN
MEMPERTAHANKAN REPUTASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

**AWANG ICI SANJAYA
051603503125053**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

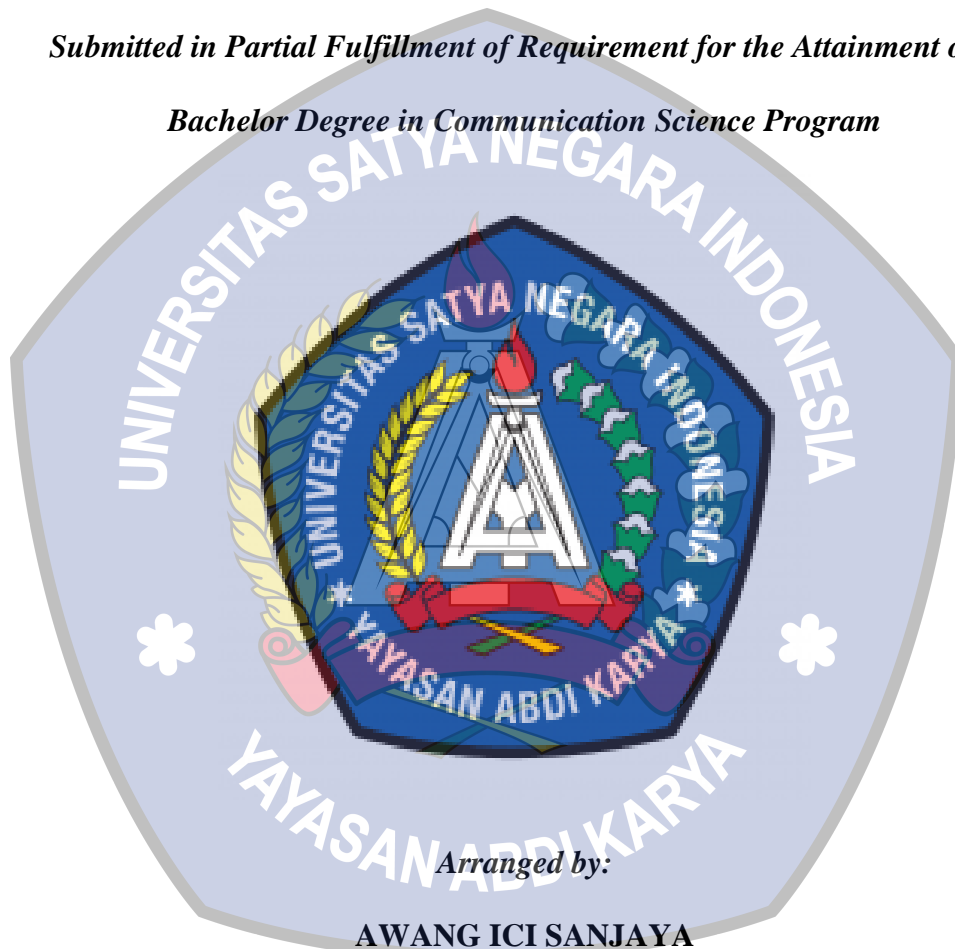
JAKARTA

2020

***CORPORATE AFFAIRS PT BANK MUAMALAT INDONESIA
IN RESPONSE TO THE CRISIS AND
MAINTAIN ITS REPUTATION***

THE THESIS

***Submitted in Partial Fulfillment of Requirement for the Attainment of a
Bachelor Degree in Communication Science Program***



Arranged by:

**AWANG ICI SANJAYA
051603503125053**

***UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA***

2020

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Awang Ici Sanjaya)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Awang Ici Sanjaya
NIM : 051603503125053
JUDUL : *Corporate Affairs* PT Bank Muamalat Indonesia dalam
Menanggapi Krisis dan Mempertahankan Reputasi
PEROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat
Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I


(Bertha Komala Sinambela, M.Si)


(Sandra Olifia, M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan FISIP


(Sandra Olifia, M.Si)


(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Awang Ici Sanjaya
NIM : 051603503125053
JUDUL : *Corporate Affairs* PT Bank Muamalat Indonesia dalam
Menanggapi Krisis dan Mempertahankan Reputasi
PEROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat
Jakarta, Agustus 2020

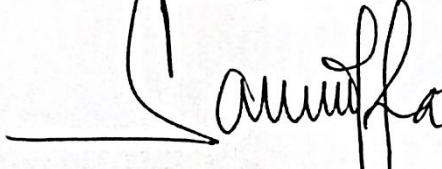
Menyetujui

Ketua Penguji : (Sandra Olifia, M.Si) 

Anggota Penguji I : (Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom) 

Anggota Penguji II : (Fitri Sarasati, S.Ikom, M.Sc) 

Ketua Program Studi


(Sandra Olifia, M.Si)

Mengetahui,

Dekan FISIP


(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Awang Ici Sanjaya
NIM : 051603503125053
PEROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat
Corporate Affairs PT Bank Muamalat Indonesia dalam Menanggapi Krisis dan Mempertahankan Reputasi
Jumlah halaman : x halaman + 91 halaman + lampiran
Bibliografi : 35 Buku

ABSTRAK

Akhir-akhir ini muncul berita tak sedap yang menimbulkan tanya banyak orang. Sebagai Bank syariah paling tua di Indonesia, Bank ini dianggap harus diselamatkan sebelum ambruk hingga tutup. Masalah yang dihadapi oleh Bank Muamalat ini, bahkan membuat banyak pihak atau lembaga tertentu yang turun tangan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui *Corporate Affairs* PT Bank Muamalat Indonesia dalam Menanggapi Krisis dan Mempertahankan Reputasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori informasi organisasi. Teori ini mengasumsikan bahwa setiap perusahaan tidak terlepas dari lingkungan informasi dan setiap perusahaan juga tidak dapat dihindarkan dari ketidakpastian informasi sehingga membutuhkan kegiatan untuk mengurangi ketidakpastian informasi tersebut.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara mendalam kepada key informan dan informan melalui observasi non partisipan. Penelitian ini juga memanfaatkan sumber internet dan kepustakaan.

Hasil penelitian diperoleh gambaran mengenai Bank Muamalat Indonesia, dan visi misi. Selain itu disajikan deskripsi hasil wawancara disertai analisis penulis dari tiap-tiap jawaban key informan dan informan dengan mengacu teori informasi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh kesimpulan *Head Corporate Affairs* Bank Muamalat Indonesia dalam rangka menanggapi pemberitaan krisis dengan cara melakukan kegiatan komunikasi baik kepada publik internal maupun publik eksternal. Kepada publik internal atau karyawan *Corporate Affairs* memberikan informasi secara langsung dan menggunakan media tentang situasi dan kondisi yang sebenarnya. Dengan publik eksternal *Corporate Affairs* melakukan publikasi seperti membuat press release, konferensi pers dan tetap terus menerus melakukan hubungan personal dengan pihak media khususnya wartawan. Publikasi juga dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan masyarakat melalui kegiatan bantuan kepada masyarakat, kerjasama dengan institusi pemerintah maupun swasta.

Kata Kunci : *Corporate Affairs, Menanggapi Krisis, Mempertahankan Reputasi*
Pembimbing I : Sandra Olifia, M.Si
Pembimbing II : Bertha Komala Sinambela, M.Si

The Faculty of Social and Political Sciences

University of Satya Negara Indonesia

Name : Awang Ici Sanjaya
Students' Registration Number : 051503603125053
Field of Study : Communication Science
Specialization : Public Relations
Corporate Affairs PT Bank Muamalat Indonesia In Responding To The Crisis And Maintaining Its Reputation
Pages : x Page + 91 pages + Attachment
Bibliography : 35 books

ABSTRACT

Recently, unpleasant news has appeared which has caused many people to ask. As the oldest Islamic bank in Indonesia, this bank is considered to be saved before it collapses and closes. The problems faced by Bank Muamalat have even made certain parties or institutions intervene. The purpose of this research is to know the Corporate Affairs of PT Bank Muamalat Indonesia in Responding to Crisis and Maintaining Reputation.

The theory used in this research is organizational information theory. This theory assumes that each company is inseparable from the information environment and that each company cannot avoid the uncertainty of information so that it requires activities to reduce the uncertainty of the information.

This research is descriptive qualitative. Data obtained from in-depth interviews with key informants and informants through non-participant observation. This research also makes use of internet sources and literature.

The research results obtained an overview of Bank Muamalat Indonesia, and vision and mission. In addition, a description of the results of the interview is presented along with the author's analysis of each key informant's and informant's answer with reference to organizational information theory.

Based on the results of the interview, it was concluded that the Head Corporate Affairs of Bank Muamalat Indonesia in order to respond to crisis news by conducting communication activities both to the internal public and the external public. To the internal public or Corporate Affairs employees, provide information directly and use the media about the actual situation and conditions. With the external public, Corporate Affairs carries out publications such as making press releases, press conferences and continues to maintain personal relations with the media, especially journalists. Publication is also carried out by collaborating with the community through community assistance activities, cooperation with government and private institutions.

Keywords : ***Corporate Affairs, Responding to Crisis, Maintaining Reputation***
Advisor I : **Sandra Olifia, M.Si**
Advisor II : **Bertha Komala Sinambela, M.Si**

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji dan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya. Shalawat serta salam penulis ucapkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga kita semua mendapatkan shafa'atnya serta segala limpahan nikmat, kekuatan, karunia, dan ketabahan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian akhir dalam menempuh gelar sarjana. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi bidang kajian ilmu Komunikasi khususnya dibidang Ilmu Hubungan Masyarakat. Judul pada penelitian ini adalah ***Corporate Affairs* PT Bank Muamalat Indonesia dalam Menanggapi Krisis dan Mempertahankan Reputasi**

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan proposal skripsi ini adalah berkat bimbingan dan dorongan dari semua pihak. Terutama untuk kedua orang tua penulis. Kennedy Daulay dan Solihati Dalimunte selaku Ayah dan Ibu penulis, yang selalu memberi do'a dan motivasinya kepada penulis agar mampu menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung terlibat dalam penelitian ini:

1. Dra. Merry L. Panjaitan, MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.

2. Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Sandra Olifia, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bertha Komala Sinambela, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, yang sudah memberikan masukan dan arahan pada skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Rahmi Fadhilah, S.Ked yang selalu setia memberikan semangat kepada penulis
7. Okta Mara dan Badruzaman Sahabat seperjuangan sedari awal kuliah
8. Terima kasih kepada seluruh rekan Fisip angkatan 2016, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kat sempurna, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2020

Awang Ici Sanjaya