



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL DALAM MEMPERTAHANKAN  
REPUTASI LEMBAGA**

**(Studi Tentang Penanganan Pinjaman *Online* Oleh Otoritas Jasa Keuangan)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
(S.I.Kom)

**Muhammad Wiki Auliansyah**

**(193516516257)**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION IN MAINTAINING  
INSTITUTIONAL REPUTATION**

**(Study of the Handling of P2P Lending by the Financial Services Authority)**

**THESIS**

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Communication  
Science degree. (S.I.Kom)

**Muhammad Wiki Auliansyah**

**(193516516257)**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

**DEPARTMENT COMMUNICATION SCIENCE**

**2023**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Muhammad Wiki Auliansyah  
NPM : 193516516257  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN REPUTASI LEMBAGA  
(Studi Tentang Penanganan Pinjaman *Online* oleh  
Otoritas Jasa Keuangan)  
Diajukan Untuk : Memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai  
Gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi,  
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 6 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

### Skripsi ini diajukan oleh

Nama : MUHAMMAD WIKI AULIANSYAH

NPM : 193516516257

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Hubungan Masyarakat

Judul Skripsi : KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN REPUTASI LEMBAGA  
(Studi Tentang Penanganan Pinjaman *Online*  
oleh Otoritas Jasa Keuangan)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Novelin Tedja S.I.P., M. Kesos.

Penguji I : Dr. Sri Desti Purwatiningsih., M. Si

Pembimbing/Penguji II : Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Maret 2023





**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**HALAMAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD WIKI AULIANSYAH  
NPM : 193516516257  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Hubungan Masyarakat  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN REPUTASI LEMBAGA (Studi Tentang Penanganan  
Pinjaman *Online* Oleh Otoritas Jasa Keuangan)

Manyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 08 Februari 2023

Yang membuat pernyataan

Muhammad Wiki Auliansyah

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Wiki Auliansyah  
NPM : 193516516257  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN REPUTASI LEMBAGA (Studi  
Tentang Penanganan Pinjaman *Online* Oleh Lembaga  
Otoritas Jasa Keuangan)

<p>Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Reputasi, Pinjol Ilegal, <i>Situational Communication Crisis Theory, Coombs.</i></p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi krisis situasional dalam mempertahankan Reputasi Lembaga Otoritas Jasa Keuangan pusat dilihat dari perspektif <i>Situational Communication Crisis Theory (SCCT)</i>. Dengan menggunakan teori <i>SCCT</i> yang dicetuskan oleh <b>Timothy W. Coombs dan Holladay S.J.</b> terdiri atas 3 unsur yakni, <b>(1)Penanggung jawab krisis pertama (<i>Initial Crisis Responsibility</i>)</b>, <b>(2)Sejarah krisis (<i>Crisis History</i>)</b>, dan <b>(3)Reputasi organisasi sebelumnya (<i>Prior Relational Reputation</i>)</b>. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus eksplanatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur <i>Initial Crisis Responsibility</i>, respon yang diberikan oleh masyarakat terhadap krisis yang dialami OJK dianggap sebagai krisis yang bersifat <i>accident</i> atau tanpa kesengajaan, sehingga persepsi masyarakat tidak terlalu negatif. Pada unsur <i>crisis history</i> OJK telah menangani banyak pinjol ilegal dengan upaya pemblokiran. Pada unsur <i>Prior Relational Reputation</i>, OJK telah melakukan upaya sosialisasi dan edukasi pada masyarakat secara langsung dan melalui media sosial, website resmi, serta kanal youtubanya agar masyarakat terhindar dari pinjol ilegal. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi krisis yang diterapkan oleh OJK telah dilakukan sesuai dengan teori <i>SCCT</i>. Peneliti menyarankan agar OJK memanfaatkan media mainstream dan media sosial dengan lebih maksimal agar menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Disarankan masyarakat untuk berperan aktif dan bersikap kritis dalam menggunakan produk jasa keuangan.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Dra. Lely Arrianie M.Si.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

## ABSTRACT

Name : Muhammad Wiki Auliansyah  
NPM : 193516516257  
Study Program : Communication Studies  
Title : SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION IN  
MAINTAINING INSTITUTIONAL REPUTATION  
(Study of the Handling of P2P Lending by the Financial  
Services Authority Institution)

<p>Keyword:</p> <p>Crisis Communication, Reputation, Peer to Peer Lending, <i>Situational Communication Crisis Theory, Coombs.</i></p>	<p>The purpose of this study is to determine and analyze situational crisis communication to maintain the reputation of the central Financial Services Authority Institution from the perspective of Situational Communication Crisis Theory (SCCT). By using the SCCT theory coined by Timothy W. Coombs and Holladay S.J. consisting of 3 elements, namely, <b>Initial Crisis Responsibility, Crisis History, and Prior Relational Reputation</b>. Using a qualitative method with an explanatory case study approach. The results showed that in the Initial Crisis Responsibility element, The response given by the public to the crisis experienced by OJK is considered an accidental or accidental crisis, so that public perceptions are not too negative. In the Crisis History element, OJK has handled many illegal P2P Lending with blocking efforts. And in the Prior Organizational Reputation element, OJK has made efforts to socialize and educate the public directly and through social media, official websites, and YouTube channels so that people avoid illegal P2P lending. it can be concluded that the crisis communication implemented by OJK is in line with the Situational Crisis Communication Theory. Researchers suggest that OJK utilize mainstream media and social media more optimally to reach all circles of society. It is recommended that the public play an active role and be critical in using financial services products.</p>
<p><i>Mentor</i></p>	<p><i>Dr. Dra. Lely Arrianie M.Si</i></p>

Source: Processed by researchers 2023

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Berkat nikmat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat melakukan penelitian, menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Krisis dan Situasional Reputasi Lembaga (Studi Pada Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Pusat)”.

Judul tersebut dilatarbelakangi oleh fenomena maraknya penyelenggara Pinjaman *Online* Ilegal yang merugikan masyarakat. Sehingga menyebabkan krisis yang mengancam reputasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga regulator yang mengatur penyelenggara Pinjaman *Online* di Indonesia. Oleh karena itu OJK harus menangani hal ini agar tidak menyebabkan kerugian yang lebih besar bagi masyarakat maupun OJK sendiri, yang pada akhirnya akan berimplikasi pada reputasi lembaga OJK sebagai regulator di sektor jasa keuangan.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini ialah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, penulis bermaksud untuk menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih penulis tujuhan kepada:

1. **Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A.** selaku Rektor Universitas Nasional.



2. **Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. **Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.** selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. **Dr. Aos Yuli Firdaus S.I.P., M.Si.** selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. **Drs. Adi Prakosa, M.Si.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. **Nursatyo, S.Sos., M.Si.** selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. **Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pemikiran dan ilmu pengetahuan untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. **Dr. Jeanne Novelin Tedja, S.I.P., M.Kesos.** selaku Ketua Sidang & Dosen Penguji pada sidang ujian skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi kesempurnaan skripsi ini.
9. **Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M. Si.** selaku Dosen Penguji 1 pada sidang ujian skripsi yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan demi kesempurnaan skripsi ini.

10. **Umar Fauzi Bahanan, S.Sos., M. Si.** Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan kepada penulis seputar kegiatan akademik selama masa perkuliahan.
11. Segenap **Dosen Universitas Nasional**, khususnya **Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi**, yang telah memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Nasional.
12. **Mas Imam Widyanto**, dan **Mas Andrei Romario**, selaku pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sebagai informan pokok dalam penelitian skripsi ini.
13. **Segenap Pegawai OJK pusat** dan **OJK Institute**, yang telah memfasilitasi penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
14. **Orang tua penulis**, Bapak Sodik dan Ibu Ratna Dewi (almh.) serta Ibu Atik Kartika yang tidak pernah berhenti mengiringi langkah penulis dengan doa - doa, kasih sayang, serta dukungannya baik secara moril dan materiil. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
15. **Keluarga Penulis**, yang selalu memberikan dukungan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. **Rospita Amalia** yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang memotivasi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
17. **Teman dan Sahabat** yang saling memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sangat bersyukur telah dipertemukan dengan semua pihak yang mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak tersebut. Penulis juga berharap Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca, dan semua pihak yang berkepentingan, serta memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 08 Februari 2023



Muhammad Wiki Auliansyah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	20
2.2.1 Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) .....	20
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	23
2.2.3 Komunikasi Krisis .....	28
2.2.4 Reputasi .....	28
2.2.5 Pinjaman <i>Online</i> .....	30
2.2.6 Otoritas Jasa Keuangan .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Model Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian .....	37
3.3 Pendekatan Penelitian .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Informan Penelitian .....	41
3.6 Teknik Uji Keabsahan Data .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian .....	47
4.2 Profil Informan Penelitian .....	56
4.2.1 Informan Pokok .....	56
4.2.2 Informan Kunci .....	57

4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian Komunikasi Krisis Situasional Dalam Mempertahankan Reputasi Lembaga Otoritas Jasa keuangan .....	58
4.4 Pembahasan .....	78
4.5 Konfigurasi Hasil Penelitian Komunikasi Krisis Situasional Dalam Mempertahankan Reputasi Lembaga Otoritas Jasa Keuangan .....	90
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
4.1 Kesimpulan .....	91
4.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Abstrak.....	v
Tabel 2 <i>Abstract</i> .....	vi
Tabel 3 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4 <i>Field Note</i> (Catatan Lapangan).....	95
Tabel 5 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok 1.....	100
Tabel 6 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok 2.....	105
Tabel 7 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci 1.....	110
Tabel 8 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci 2.....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Model Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.7 Model Analisis Data <i>Miles and Huberman</i> .....	46
Gambar 4.1.1 Logo Otoritas Jasa Keuangan.....	51
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan.....	52
Gambar 4.1.3 Akun Instagram OJK .....	54
Gambar 4.1.4 Tampilan <i>Website</i> OJK.....	55
Gambar 4.4.1 Unggahan Konten Waspada Pinjol Ilegal.....	83
Gambar 4.4.2 Beranda <i>Website</i> Sikapiuangmu.....	84
Gambar 4.4.3 Beranda Instagram @kontak157.....	84
Gambar 4.4.4 Beranda <i>Website</i> OJK.....	85
Gambar 4.4.5 Konten <i>Youtube</i> OJK Bincang Santai.....	86
Gambar 4.4.6 Daftar Pinjol Ilegal pada <i>Website</i> SWI.....	87
Gambar 4.5 Model Konfigurasi Hasil Penelitian.....	90



## DAFTAR SINGKATAN

<i>SCCT</i>	: <i>Situational Communication Crisis Theory</i>
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
BI	: Bank Indonesia
DSHM	: Departemen Sekretariat Dewan Komisioner dan Hubungan Masyarakat
DPMS	: Direktorat Pasar Modal Syariah
DPJK	: Departemen Penyidikan Sektor Jasa Keuangan
SWI	: Satuan Tugas Waspada Investasi
Pinjol	: Pinjaman <i>Online</i>
<i>P2P Lending</i>	: <i>Peer to Peer Lending</i>
<i>Fintech</i>	: <i>Financial Technology</i>
SNLIK	: Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan
IKNB	: Industri Keuangan Non Bank
<i>PR</i>	: <i>Public Relations</i>
Humas	: Hubungan Masyarakat
POJK	: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
Bapepam LK	: Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan
LMS	: <i>Learning Management System</i> , Edukasi Keuangan





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Field Note</i> (Catatan Lapangan).....	95
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Informan Pokok.....	97
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Informan Kunci.....	99
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok 1.....	100
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok 2.....	105
Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci 1.....	110
Lampiran 7 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci 2.....	113
Lampiran 8 Dokumentasi Bersama Informan Pokok.....	117
Lampiran 9 Dokumentasi Bersama Informan Kunci .....	118
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	119
Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin.....	120
Lampiran 12 Surat Penugasan Pembimbing.....	121
Lampiran 13 Surat Pernyataan Penelitian OJK.....	122

