

Manajemen risiko reputasi melalui strategi pengungkapan sukarela: Studi kasus pada PT. Garuda Indonesia, Tbk. = Reputation risk management through voluntary disclosure: A case study of PT. Garuda Indonesia, Tbk.

Nurul Huda Purbaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514429&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana PT Garuda Indonesia mengelola risiko reputasinya melalui pengungkapan sukarela. PT Garuda Indonesia Tbk., maskapai penerbangan terbesar di Indonesia, telah mengalami sejarah panjang pasang surut dalam industri penerbangan. Oleh karena itu, sangat menarik untuk mengevaluasi bagaimana perusahaan mengelola reputasinya selama krisis reputasi. Kerangka Kerja Manajemen Risiko Reputasi dengan penambahan unsur reputasi berupa program anti korupsi digunakan sebagai dasar evaluasi. Penelitian ini menggunakan analisis konten kuantitatif dan kualitatif yang diaplikasikan pada laporan tahunan PT Garuda Indonesia tahun 2012, 2013, 2014, 2017, 2018, dan 2019 sebagai metode dan instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa saat berada di puncak reputasinya, perusahaan lebih fokus pada pengungkapan tentang kualitas barang dan jasa. Sedangkan ketika timbul risiko reputasi, elemen kualitas manajemen lebih sering ditemukan. Studi ini juga menemukan bahwa ketika risiko reputasi terjadi, perusahaan menggunakan strategi "bolstering", "shifting the blame", "corrective action", dan "compensation" untuk memperbaiki reputasinya.

.....This study aims to evaluate how PT Garuda Indonesia Tbk. manages its reputation risk through voluntary disclosures. PT Garuda Indonesia Tbk., the largest airlines company in Indonesia has experienced a long history of ups and downs in the aviation industry. Thus, it is very interesting to evaluate how the company manage its reputation throughout the reputation crisis. Reputation Risk Management Framework with the addition of reputation element in the form of anti-corruption element is applied as the basis of evaluation. This paper uses a quantitative and qualitative content analysis on PT Garuda Indonesia's annual reports for the year of 2012, 2013, 2014, 2017, 2018, and 2019 as the research method and instrument. The key finding shows that while at the peak of its reputation, the company focuses more on disclosures about the quality of goods and services. Meanwhile, when experiencing a reputation threat, the quality of management is more often exposed. The study also finds that when the reputation threat occurs, the company uses "bolstering", "shifting the blame", "corrective action", and "compensation" to repair its reputation.