

# Image restoration pada krisis perubahan Peraturan Program Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan = Image restoration on the crisis of the Amandement of the Old Age Benefit Program of BPJS Employment

Happyta Queenamilza Oktaviyasmine, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20505015&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Suatu krisis dapat terjadi pada seluruh organisasi, tak terkecuali organisasi pemerintah. Pemulihan citra merupakan salah satu dampak dari krisis komunikasi yang dapat mengancam organisasi manapun termasuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Penyebab dari dampak tersebut karena adanya perubahan peraturan program Jaminan Hari Tua. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis implementasi manajemen komunikasi krisis dan strategi pemulihan citra yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Analisis dilakukan pada fase sebelum, selama, dan setelah krisis terjadi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen komunikasi krisis BPJS Ketenagakerjaan belum optimal. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan berhasil memanfaatkan strategi denial, transcendence, good intention, corrective action dan mortification dalam strategi pemulihan citranya.

---

### <b>ABSTRACT</b><br>

A crisis can occurs in all organizations, including government organizations. Image restoration is one of the effects of a communication crisis that can threaten any organization including Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) of Employment. The cause of the impact is due to changes in regulations for the Old Age Benefit program. This study aims to analyze the implementation of crisis communication management and image restoration by BPJS of Employment. This is qualitative research with descriptive analysis method. Analysis was carried out on the phase before, during and after the crisis happened. The results of the study showed that the implementation of BPJS Employment crisis communication management was not optimal. Besides, BPJS of Employment succeeded in utilizing the strategy of denial, transcendence, good intention, corrective action dan mortification in its image restoration strategy.